

КАЧЕСТВЕННЫЕ МЕТОДЫ

В.И. Ильин

ДРАМАТУРГИЯ КАЧЕСТВЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ: СИТУАЦИЯ ГЛУБОКОГО ИНТЕРВЬЮ

В данной статье глубокое интервью рассматривается с точки зрения драматургического подхода. Взаимодействие исследователя и информанта порождает ситуацию спектакля с надындивидуальной логикой, в которой участники играют предписанные им роли, которые могут находиться в самых разных отношениях с реальными характеристиками личности информанта и доступной ему информацией. Поэтому при анализе полученных данных важно не только то, что сказано, но и в контексте какого спектакля это было сказано. Здесь рассматривается не все, что связано с интервью, а только ситуация его проведения. За скобками остаются вопросы разработки программы, гайда, их обработки — все это темы отдельных статей.

Ситуация интервью обладает свойствами социокультурного поля, т. е. характеризуется появлением надындивидуальной реальности, которая не выводима из личностей ее участников (см. подробнее Ильин 2003). Разновидность поля является повседневный спектакль, ключевой особенностью которого выступает презентация себя в форме игры перед зрителями в контексте надындивидуальной логики ожидаемого должного поведения, предписанного сценарием. Взаимодействие исследователя и информанта разворачивается под пресингом более или менее стандартных культурных форм.

Сценарий

Роль сценария (пьесы) выполняет гайд (план, путеводитель) интервью. Он отвечает на вопрос: зачем я собираюсь делать интервью? Без четкого и детального ответа на этот вопрос нет смысла начинать интервью. В гайде прописана логика беседы, ее основные темы. Гайд может быть в двух формах:

- 1) Тематические блоки в жанре «не забыть спросить!».
- 2) Исследовательские вопросы, обращенные к себе.

Как показывает опыт, нет смысла включать в гайд полный набор динами-

ческих вопросов, обращенных к информанту, поскольку предвидеть ситуацию каждого интервью невозможно, а вне ее контекста эти вопросы теряют смысл.

Структура гайда и его стилистика — это отдельная тема.

Гайд строится как логически стройное и развернутое содержание будущего отчета, но реальная беседа ведется в жанре обычного общения. А это значит, что она может ходить кругами, перескакивать с темы на тему. Со стороны это может создавать впечатление сумбурности, но иначе не достичь непринужденности и открытости. Логика же интервью выдерживается исследователем в скрытом виде. Это, конечно, очень сложная, порой изматывающая процедура, но все равно сценарий интервью лучше держать в голове, а не на столе, хотя соблазн в этом есть. Бумага с вопросами в руках исследователя формализует ситуацию общения.

Выход на сцену

Прежде, чем начнется спектакль, актер должен выйти на сцену. И эти шаги, невидимые зрителям, часто являются для актера самым тяжелым этапом спектакля. Даже опытные актеры испытывают волнение перед новой аудиторией: как встретят? Кто там сидит?

Аналогичные проблемы стоят и перед исследователем. Он должен подойти к незнакомому человеку так, чтобы у того возникло желание потратить свое время на общение с ним. Каждый выход — шаг в неизвестное: никогда не знаешь, на какой прием нарвешься. Такие страхи и сомнения мучают всех, кто делает полевое исследование, независимо от опыта. Но особенно серьезной проблемой «выход на сцену» является для начинающих исследователей. Отсутствие опыта часто усугубляется личной закомплексованностью человека: он боится контактов с незнакомыми людьми, боится презентации себя, а тут — выход в столь необычной для большинства роли интервьюера.

Закомплексованность (зажатость, скованность) — это психическая блокировка адекватной данному спектаклю игры. Механизм этого явления психический, но его основы социокультурные. Это боязнь плохо сыграть роль, предписанную сценарием и, как следствие — боязнь поражения: «надо мной будут смеяться», «я буду выглядеть нелепо». Главный риск, вызывающий закомплексованность, — вероятность отказа потенциального информанта от интервью. Зажатость ведет к тому, что интервьюер подходит к потенциальному информанту с таким лицом и говорит таким голосом, что невольно порождает желание отказаться от общения.

Где же выход? Думаю, что он в соответствующем аутотренинге. Блокировка — психическое явление, поэтому и устранить ее возможно с помощью самовнушения. В нем можно выделить следующие основные элементы:

(а) Внушение себе веры в успех (Формула: *«У меня все получится! Все получится! Я раскованный и обаятельный!»*).

(б) Принижение последствий неудачи (Формула: *«Если откажется — ничего страшного! Это же не смертельно! Другой ответит. Отказ — это же так естественно! Мне плевать, если он откажется»*).

(в) Снятие напряжения (*«Я спокоен и расслаблен! Расслаблен! Дыхание ровное! Мышцы расслаблены! Я совершенно спокоен!»*).

Разумеется, эти формулы отражают общий смысл. Конкретный текст у каждого должен быть свой. По мере преодоления страха перед выходом на сцену формулы сокращаются, вообще уходят в область невербального самовнушения. Лучшее лекарство от закомплексованности — частое и регулярное ее преодоление. От постоянного повторения ситуации выхода вырабатывается способность быстро расслабляться и настраиваться на общение. Закомплексованность перед ожидаемым общением порождается тем, что предстоит нестандартная ситуация: нормальные люди очень редко дают или проводят интервью. Страх порождается перспективой ломки череды обычных и легко предсказуемых ситуаций. Человек, которого мы хотим сделать информантом, не ждет от нас такого предложения. Он явно не готов к нему. Как он отреагирует?

В публичном пространстве (на улице, в кино или театре) в стандартных ситуациях встречаются либо люди-функции (пешеходы, зрители), либо индивиды. Места для отношений «интервьюер — информант (респондент)» тут нет. К человеку подходит человек с неожиданной просьбой, которая не вписывается в спектр ожиданий. А если к молодому человеку подошла девушка? Или наоборот? Ненаучные ожидания накладывают отпечаток на просьбу дать интервью, что вызывает диссонанс. Где же выход? Он может быть в четком обозначении выполняемой роли и разрушении символов, например, ожидания флирта. В этом случае девушка подходит с блокнотом и ручкой, которые обозначают ситуацию делового общения еще до того, как она открывает рот.

Если интервьюеры работают в паре, это ослабляет страх первого шага. Они смотрят друг на друга, воспринимают встречу с информантом как игру и легко включаются в нее. Есть, правда, риск, что веселый, игривый настрой компании, снимающей через смех свой страх, не будет вовремя изменен и восприятие потенциальным информантом всей ситуации будет окрашено налетом несерьезности.

Человеку страшно со странной просьбой подойти к незнакомцу, потому что он боится потерять свое лицо. Если же человек настраивается на то, что он просто выполняет свою функцию интервьюера, страх быстро пропадает. Человек входит в свою четко очерченную роль, оставляя все свои прочие личностные характеристики и волнения за скобками. Человек-функция (интервьюер) подходит к человеку-функции (потенциальному информанту). Страх ослабляется, когда у человека нет выбора, когда он подчиняется внешней для него силе. Одно дело выпрыгнуть из самолета с парашютом, когда сам решишь, и совсем другое дело, если идешь в очереди прыгающих, которые не оставляют пространства для раздумий. Так и при выходе в поле. Если за интервьюером стоит руководитель, требующий здесь и сейчас выйти на контакт, личный выбор, личное решение вытесняются чужой волей. Вынос ответственности вовне проявляется и в тексте представления себя: «*Наша фирма проводит исследование...*» (к вам подошел не я, а представитель безличной фирмы), «*Мне поручили...*», «*Я пишу курсовую работу...*» (Это не собственная воля, а принуждение со стороны преподавателя).

Соккрытие интервьюера за скорлупой анонимной роли может быть фактором, располагающим к откровенной беседе. Видимо, здесь возникает ситуация, аналогичная беседе в поезде со случайным, но приятным попутчиком. Инфор-

мант спокойно выговаривается, полагая, что его мир никогда не пересечется с миром интервьюера, и излагаемая информация никак не может повлиять на их последующие отношения, не попадет в круг его значимых знакомых.

Именно отсутствие этого механизма взаимодействия анонимных ролей оказывается препятствием для глубокого и откровенного интервью с близкими людьми. Как это ни странно, но порой с этой категорией людей сложнее начать интервью. С отцом или братом невозможно принять роль анонимного интервьюера — общение неизбежно принимает характер взаимодействия близких индивидов. И если в их прежних отношениях есть холодок, то и интервью не может избежать его. Вероятно, в этом парадокс ограниченного общения близких людей вообще. Такое общение часто тяготеет к поверхностному повседневному уровню. И часто вообще не оказывается времени для глубокой и открытой беседы. Как поется в одной песне, *«Жизнь прошла, как не было. Не поговорили»*.

Интервьюирование знакомых людей, вписывающихся в выборку, привлекает мнимой легкостью его организации. Здесь не надо преодолевать барьер, разделяющий незнакомых людей: знакомый человек, как представляется, быстрее войдет в положение интервьюера. В реальности же часто такая ситуация является более сложной. Общение знакомых людей, как правило, ограничено рамками определенных житейских спектаклей. Именно их тематика кажется «нормальной», «естественной». Превращение старого знакомого в интервьюера создает принципиально новую ситуацию общения. Она кажется «странной», а иногда и «нелепой». Интервью — это институционализированное, формализованное общение, переход к которому привносит в отношения знакомых людей элемент искусственности.

Знакомые люди имеют определенную общность жизненных миров, их опыт в той или иной мере переплетается. Поэтому их общение насыщено фоном, который подразумевается, но не проговаривается («Ты же это и так знаешь»). Говорить под диктофон то, что известно обеим сторонам, как-то странно, не говорить — текст становится не очень понятным для постороннего. Поэтому если такая ситуация возникает, интервьюер делает более или менее глубокие комментарии, раскрывающие содержание фона. Если интервью требует проникновения в жизненный мир информанта, то его качество тесно зависит от темы беседы. Эти люди повязаны общими связями, у них есть свои проблемы взаимоотношений. И в этом контексте далеко не обо всем даже безобидном, с точки зрения интервьюера, хочется говорить. В такой ситуации сказанное может повлиять и на будущие отношения этих людей. В то же время интервью со знакомыми людьми имеет и определенные преимущества. Информант знает контекст жизни информанта, что позволяет более глубоко интерпретировать сказанное, избегать вопросов, бьющих впустую — мимо жизненного мира собеседника.

Согласие на интервью в определенной мере зависит от стилистики разговора. Д. Карнеги (Карнеги 1990: 58) советует: *«Добейтесь, чтобы ваш собеседник с самого начала говорил “да, да”. Старайтесь не давать ему возможности отвечать “нет”»*. Этот тезис можно уточнить: надо так формулировать вопрос, чтобы кандидат в информанты, пребывая в нормальном состоянии духа, не смог бы отказаться от беседы. Если мы позволим ему хотя бы раз отказаться, потом потребуются гораздо большие усилия, чтобы убе-

дить его изменить позицию. В этом случае помимо логических соображений («у меня мало времени, а интервью мне совершенно не нужно»), добавится психологический фактор: упрямство, нежелание идти на уступки и т. д. Разумеется, сформулировать этот тезис гораздо легче, чем его реализовать. Просьба об интервью исходит обычно от неизвестного человека. Потенциальный информант не знает, что от него ждать, как будет использована полученная информация. Для успешного вхождения в поле может быть полезна презентация исследователем себя, например, он может вручить информанту свои предшествующие публикации.

Работая над проектом, посвященном аппарату российских профсоюзов, я должен был попасть в региональную федерацию профсоюзов. И попасть не в качестве разового визитера, а открыть ее двери для систематической работы. Там у меня уже был знакомый. Он сказал, что проблем не будет. Но вскоре позвонил и сообщил, что председатель категорически против. Я пришел к председателю. Тот встретил меня с настороженностью, почти переходящей во враждебность. Выслушав мое описание целей исследования, он сказал:

— *Знаю я вас, социологов! Вам платят деньги, чтобы вы нас компрометировали.*

Я, с трудом сдерживая раздражение, ответил:

— *Я не думаю, что у «них» или у вас хватит денег, чтобы меня купить. Сожалею, что Вы не правы. Вот Вам моя книга о шахтерах.*

На этом мы и распрощались. Через несколько дней мне звонят из федерации:

— *Председатель прочел Вашу книгу и дал указание пустить Вас в наш архив, предоставлять все необходимые документы и свободно с Вами общаться.*

Так старая работа открыла двери в профсоюзную федерацию. Для меня это было неожиданно, т. к. мою книгу трудно было заподозрить в комплиментарном описании роли традиционных профсоюзов в исследуемых событиях. В дальнейшей работе в Воркуте я также нередко использовал свою книгу «Власть и уголь» как пропуск. Далеко не все соглашались с моим видением событий, но в целом книга признавалась достаточно объективной, показывала, что можно ожидать от автора в будущем, и располагала к общению.

Продолжительность интервью

Организация глубинного интервью особенно сложна, т. к. такая встреча требует, как правило, полутора-двух часов. Нужны очень веские причины, чтобы незнакомому человеку, часто представляющемуся по телефону, дать согласие на столь длительную встречу, от которой можно ждать какой угодно скуки, бессмыслицы, психологического дискомфорта и прочих «прелестей» общения, с которыми сталкивался каждый.

Я пытаюсь избежать этого страха информанта обещанием задержать на 15, максимум на 30 минут. И тут нет никакой нечестной игры. Когда условленное время расставания подходит, зачастую обнаруживается, что данный человек в силу тех или иных причин плохо подходит на роль информанта. Тогда краткость встречи — благо для исследователя, которому не надо тратить собственное

время впустую с человеком, который либо не владеет искомой информацией, либо не хочет ей делиться и «вешает лапшу на уши», либо не в состоянии внятно и логически четко анализировать известный ему мир. Если же информант оказался искомым человеком, то я его спрашиваю: «У нас еще есть время?». И если беседа ему показалась интересной, а я не вызвал аллергии, то он сам предлагает продлить разговор.

Достоинство качественного интервью в его глубине и гибкости. Нередко достичь цели в рамках одной встречи бывает затруднительно. Разумеется, можно вести интервью до исчерпания темы, но это, как правило, требует очень много времени. Самое длинное интервью, проведенное мною, длилось 8 часов. Это была увлекательная беседа с молодой немецкой переселенкой в ФРГ. Однако при таком длительном и интенсивном общении теряется способность четко отслеживать нить разговора, ловить пропущенные нюансы и устранять их с помощью уточняющих вопросов. Потом, уже при анализе текста интервью, стало ясно, что я пропустил много возможностей фокусировки беседы на важных деталях.

Опытным путем я пришел к выводу, что оптимальное глубокое интервью не должно превышать 1,5–2 часов. С одной стороны, этого достаточно, чтобы организовать содержательную беседу и достичь поставленной цели, а с другой стороны — средний человек нормально выдерживает интенсивное общение в пределах такого времени. Однако часто достичь главной цели интервью в пределах этого отрезка времени без потери качества проблематично. Выходом может быть повторное интервью. Другой вариант можно назвать лонгитюдным интервью — это серия обычных интервью, проводимых через относительно длительные интервалы.

Структура ситуации интервью

Ситуация интервью делится на *три части*.

1) Введение. В этой части интервьюер объясняет цель и задачи исследования. Это банальный тезис. Однако часто эта часть интервью оказывается очень неудачной. Прослушивая записи своих интервью, я порою ужасался: как топорно сформулирована первая фраза! А ведь именно она должна расположить к беседе. А я нередко начинал так, что при прослушивании записи я не мог удержаться от вывода: *«После такого начала мне не хотелось бы участвовать в интервью»*. Экспромт тут явно неуместен. Разговор еще не начался, язык интервьюера «не разогрелся». «Корявая» ситуация порождает корявый язык. Между тем, надо предельно точно и интересно (!) сформулировать и тему исследования, и обговорить все организационные моменты. Во введении интервьюер спрашивает разрешения воспользоваться диктофоном, гарантирует конфиденциальность. Эта часть должна быть предельно лаконичной и информативной. В противном случае она вызовет у потенциального информанта только желание побыстрее расстаться с исследователем.

Поскольку благоприятная ситуация в качественном интервью особенно важна, то порою уместна своего рода *увертюра* — вступительное общение. Это разговор на любую нейтральную тему, часто далекую от темы интервью (погода, транспорт и т. п.). На этой фазе я порой брал на себя роль рассказчика, как

бы вовлекая моего информанта в разговор. Правда, увертюра представляет собой крайне щекотливый момент. Если информант — занятый человек, то очень легко переборщить, добившись обратного эффекта: тебя будут воспринимать не серьезно. Оптимальный вариант для увертюры — интересная для информанта тема, которую можно лаконично раскрыть, продемонстрировав свою открытость, информированность и другие важные для предстоящего общения качества.

2) Основная часть интервью. Она внутренне структурирована. В первой части решается задача создания благоприятной атмосферы. Здесь желательны простые, но интересные для интервьюируемого вопросы. Если тема исследования позволяет, то можно начинать с просьбы рассказать об основных вехах биографии. Это тема, где каждый чувствует себя экспертом, где все ему интересно. Поэтому такое начало может создать плацдарм для выхода и на другие темы. Разумеется, далеко не всегда такое начало уместно. В интервью, которые я проводил по вопросам реструктуризации менеджмента, такой заход был бы очень неуместным, особенно учитывая временные ограничения общения в пределах рабочего дня информанта.

К щекотливым вопросам, требующим благоприятной атмосферы, переходят к середине интервью. Если интервьюер смог расположить информанта к откровенной беседе, то здесь могут оказаться уместными вопросы, которые показали бы бестактными в первой части интервью.

В конце, когда интервьюируемый устал, задаются вопросы, не требующие большого интеллектуального напряжения. Эта часть важна и для затушевывания в памяти информанта факта обсуждения щекотливых вопросов. Помните, как Штирлиц в «Семнадцати мгновениях весны», увидев, что гестаповцы пронесли его чемодан с рацией, обдумывал технологию непринужденного выведывания у своих коллег столь щекотливой информации. Главное, чтобы никто не заподозрил, что он интересуется этим чемоданом. Особое значение он придал входу и выходу из разговора. Если потом будут вспоминать, зачем приходил Штирлиц, то вспомнят первые фразы (формальная причина прихода в кабинет) и последние слова, с которыми он уходил. Обмен словами в середине разговора окажется забытым. О происхождении рации он узнал, шутливо спросив о планах гестаповца на отпуск и кивнув на чемодан. Этот принцип может быть важен и в интервью. Если закончить щекотливыми вопросами (об уплате налогов, неформальных отношениях или сексуальных установках), то в дальнейшем у информанта может сложиться впечатление, что именно ради этой информации исследователь и приходил. Если же в последней части разговор плавно переходит на совершенно открытые и простые темы, то воспоминание останется иным.

Важен и другой момент. Интервью — это динамичный спектакль, в котором информант не мог выучить все слова роли. Он отвечает экспромтом на вопросы, для которых не готовил ответы. Поэтому нередко в условиях дефицита времени, отводимого в рамках беседы на обдумывание, он выдает лишь информацию, лежащую на поверхности или на кончике его языка. За этим стоит дефект памяти, которая не может быстро актуализировать всю содержащуюся в ней информацию по первой же просьбе интервьюера. Если удовлетвориться

одним вопросом по важному сюжету и одним быстро данным на него ответом, то велик шанс собрать мифы, стереотипы, отблески идеального «Я». При этом информант вполне искренен и не пытается играть роль из чужого амплуа.

Выход может быть в заходе на одну и ту же тему не кругами, а через спираль. Простые повторы одного вопроса не могут не вызывать раздражения. Если же возвращаться к одной и той же теме с разрывами во времени, чередуя общие и уточняющие вопросы, то можно заставить информанта напрягать память раз за разом в одном и том же направлении. В результате ответы в конце интервью могут очень существенно отличаться от того, что было услышано в его начале. В ходе глубокого интервью исследователь действует зачастую как психоаналитик, помогающий своему собеседнику раскапывать в дебрях его памяти детали, механизмы, погребенные под пеплом времени.

3) Заключение интервью. В этой части выясняется, все ли, с точки зрения информанта, вопросы были затронуты, ведь его видение темы может существенно отличаться. Иногда в качестве заключения мною использовался обобщающий интерпретирующий вопрос:

— *Таким образом, как я понимаю, жизнь складывается нормально?*

Нередко в это время диктофон уже выключен. Созданная атмосфера и выключенный диктофон стимулируют интервьюируемого сделать существенные дополнения, уточнения. В моей практике иногда именно эта часть интервью давала самую интересную информацию.

Декорации

Очень часто сбор материала начинается с наблюдения сцены, где предстоит спектакль, являющийся предметом исследования. Достоинством такого анализа является то, что «мы можем собирать данные о социальной жизни, прямо не вовлекая респондентов в исследовательский процесс» (Emmison, Smith: 110). Ведь часто наблюдение сцены происходит одновременно с наблюдением событий на ней. Любая сцена имеет декорации, материальную среду, даже если там ничего нет. Пустота — это тоже декорация. Материальный мир, в котором разворачивается изучаемая ситуация, имеет для исследователя **текстуальный характер**. Он его читает как книгу. И, как при чтении книги, возникают проблемы понимания и логического упорядочивания прочтенного материала. Вещи, составляющие интерьер сцены, говорят. И часто они говорят не то, что произносит актер на сцене. Здесь наблюдается феномен, который А.К. Байбурин (Байбурин 1989: 71–72) обозначает как **«семиотический статус вещи»**.

Интервью всегда проходит на «сцене», обставленной декорациями. Это немаловажный фактор, влияющий и на ситуацию интервью, и на интерпретацию полученных результатов. Для описания и анализа декораций можно использовать такую матрицу, которая организует процесс наблюдения в процессе интервью, фокусируя его на ключевых вопросах.

1. **Декорации как ресурсы (материальная структура).** В этом качестве они порождают два вопроса:

а) Какие возможности дает эта структура для участников спектакля?

б) Какие ограничения накладывает она на них?

2. *Декорации как совокупность знаков*, т. е. произвольных следов деятельности изучаемых людей.

3. *Декорации как совокупность символов*, т. е. сознательно сконструированных знаков. Участники изучаемого спектакля используют их для презентации себя зрителям. Эти декорации представляют собой парадный фасад сцены.

При анализе материальной среды всегда встает проблема определения ее границ. По одну сторону границы — ресурсы, т. е. факторы, формирующие структуру деятельности. Понять последнюю трудно без анализа ресурсов. По другую сторону границы — материальная среда, не имеющая отношения к изучаемой ситуации. Этот процесс поиска границ идет по двум основным направлениям.

(1) *Определение границ сцены*. Именно в ее пределах разворачивается интервью. Поиск границ — отнюдь не формальная операция. В процесс этого поиска ищется ответ на вопрос: какие элементы пространства выступают в качестве ресурсов ситуации?

(2) *Определение набора предметов, являющихся ресурсами данной ситуации*.

Ресурсы являются элементами социокультурного поля и с физическим пространством коррелируют только косвенно. Наличие постоянно звящего телефона в кабинете информанта — это фактор, определяющий его поведение. Мебель, организующая пространство общения, — тоже фактор. Можно присесть на неудобных стульях в коридоре или удобно расположиться на диване.

Игра информанта

Информант нередко вынужден быстро отвечать на вопросы, которые прежде обдумать и обдумывать не приходилось. И вот на вопрос звучит ответ, как будто заранее заготовленный. Он кажется лежащим на поверхности. Порой за ним стоит влияние идеального «Я», давление норм, диктующих должное поведение. Возникает соблазн сыграть более или менее идеализированного героя. Часто за этой игрой стоит бессознательное стремление выглядеть лучше, приличнее, «привстать на цыпочки» перед посторонним человеком, который тебя не знает. Зачем же перед ним обнажаться до неприличия? А если интервьюер симпатичен, вызывает уважение, то соблазн манипулировать впечатлением возрастает еще более. Как пробиться к реальной личности информанта и его реальному опыту?

Один из способов — уводить информанта от рассуждений о ценностях, от общих оценок себя и своей судьбы к описанию простых повседневных практик. Не поступков, а именно полуавтоматических практик, которые предстают как «очевидные» и «само собой разумеющиеся». В них нет пространства для проявления достоинств личности, как и для ретуши ее не очень привлекательных сторон. При внимательном «раскручивании» технологии таких практик нередко рассуждения об общих принципах остаются в моральной декларации, зависшей в облаках. Серия описаний схожих практик приближает к реальному «Я», т. е. писать экспромтом сценарии многочисленных безобидных житейских ситуаций — занятие и трудное, и бессмысленное.

В исследовании потребительского поведения молодежи информант, поняв, что исследователей интересует проблема потребительства, активно подчеркивал свое равнодушие к материальному миру, приоритет духовных ценностей и интересов. Но при переходе к описанию повседневности он совершенно естественно оторвался от вполне искренне разделяемых им нематериалистических ценностей и начал описывать свою жизнь, переполненную заботами о деталях одежды, о производимом им впечатлении. На каждом шагу детали повседневности начали противоречить продекларированным общим принципам и ценностным ориентациям.

Человек играет свою роль не только словами, но и мимикой, жестами. Порою выражение лица обнажает смыслы, лежащие за словами, особенно у неумелого актера. Важным дополнительным текстом являются глаза информанта. Возможны разные формы их контакта с глазами интервьюера:

- глаза в глаза;
- блуждающий взгляд;
- взгляд в сторону.

Когда разговор идет глаза в глаза, пространство для двойной игры существенно уменьшается (если, конечно, информант не является опытным актером). За блуждающим взглядом может стоять поглощенность информанта собственной речью, озабоченность ее внутренней логикой. Глаза интервьюера ему только мешают, поэтому он скользит взглядом, не видя, и по интервьюеру, и по интервьюеру. За такой автономностью может стоять самая разная степень искренности. Взгляд в сторону может скрывать неискренность, но жесткой связи этой характеристики с достоверностью произносимых слов нет. Есть люди, которые никогда не смотрят в глаза собеседникам, даже отвечая на самые банальные вопросы.

По интенсивности жестикуляции можно судить о том, насколько тема интервью заинтересовала информанта. Правда, важна не сама интенсивность, а ее изменение, т. к. у разных людей один и тот же уровень волнения передается разной динамикой рук и лица.

Интервью чужаку

Информант отвечает на вопросы конкретного человека. И его ответы во многом определяются тем, как он относится к нему, кем он его представляет и т. д. Поэтому один и тот же информант может дать разные ответы на один вопрос, произнесенный разными интервьюерами.

Нередко встречающаяся ситуация — иностранец как исследователь. Как на него реагируют информанты? Мне приходилось делать в России интервью вместе с моими коллегами из Великобритании и США. Однозначной характеристики влияния статуса иностранца на поведение информанта у меня нет. Многое зависит от степени патриотизма интервьюируемого человека и от того, как он патриотизм понимает.

В советский период в массах формировалось убеждение, что «сор из избы не выносят», поэтому иностранцы не должны знать о теневых сторонах нашей реальности, даже если ее нельзя скрыть. Иностранец, фотографирующий мрачные пейзажи наших городов, вызывал негативное отношение не только у чинов-

ников и чекистов. Нередко считалось дурным тоном делиться с чужими проблемами, о которых можно было свободно говорить в своем кругу. Помню, как во время поездки в Чехословакию в 1976 г. один из членов туристической группы сказал в разговоре местному жителю, что у нас еще есть деревни, где до сих пор нет электричества. После этого к нему подошла девушка из нашей группы и возмущенно спросила:

— *Зачем ты ему так сказал?*

— *Так это же правда! Я сам видел!*

— *Мало что ты видел! Зачем же перед иностранцем позориться?*

В постсоветский период этот тип патриотизма уменьшился, но он встречается нередко и сейчас. В начале 1990-х гг. я проводил вместе с моим коллегой из Великобритании интервью с одним из лидеров шахтерского движения. Шахтер, который принадлежал к очень воинственному профсоюзу, отвечал на вопросы как-то пространно, уходил от конкретных ответов и вообще производил странное впечатление. Мой коллега не говорил по-русски, и я ему все переводил. Когда интервью закончилось, профсоюзный лидер подошел ко мне и искренне спросил:

— *Я там ничего лишнего не наболтал?*

— *Да нет, — с недоумением ответил я, не понимая, что может быть в нашей теме «лишним».*

— *Ну, ты когда будешь ему объяснять, подредактируй...*

В дальнейшем мне приходилось наблюдать, как мои соотечественники, более чем критически воспринимающие нашу жизнь и особенно политику Кремля, в беседе с иностранцами вдруг превращались в ярых официальных патриотов, в своих суждениях не уступающих представителю президента на встрече с иностранными корреспондентами. Такое превращение мне приходилось наблюдать и на Западе: человек, очень критически настроенный по отношению к окружающей его жизни, вдруг превращался в подслеповатого, болезненно чувствительного и неискреннего патриота в общении с иностранцами. Проводя интервью в США, я тоже часто сталкивался с повышением уровня патриотизма у моих собеседников. Им хотелось пожалеть меня за то, что я вынужден жить в России и не могу перебраться в Америку. Такой патриотический фон нельзя было не учитывать при интерпретации ответов на частные вопросы.

Однако самокритичные патриоты в Америке мне попадались довольно часто. Их откровенный разговор о язвах и проблемах своей страны, как мне кажется, не противоречил их патриотизму. За критикой стоял непроницаемый, но чувствующийся тезис: *«Да, у нас много всякой дряни и пороков. Но все равно в мире нет страны, которая была бы лучше!»*

Противоположный, менее распространенный вариант искажения позиции в той же ситуации общения с иностранцем я наблюдал у представителей прозападной либеральной интеллигенции. Столкнувшись с человеком с Запада, они порою вдруг начинали посыпать голову пеплом и петь дифирамбы «цивилизованному миру». Когда не хватало реального пепла, использовались его заменители.

Другой вариант игры с чужаком имеет более частный характер. Чужак — это тот, кто живет иной жизнью. Мне часто приходилось сталкиваться с такой ситуацией при изучении повседневной жизни немецких переселенцев из стран СНГ

в Германию. Они сделали решающий, нередко самый важный шаг в своей жизни: бросили все и уехали. И здесь многие столкнулись с массой проблем, о которых раньше и не догадывались: оказалось, что их тут и за немцев не признают, и работы нет, а та, которая есть в перспективе — несопоставимо хуже оставленной в России (нет знания языка, не признается советский диплом и т. д.). Исследователь, расспрашивающий их о жизни, — чужак, не сделавший такого шага. Говорить ему о своих нынешних проблемах значит признать ошибочность или сомнительность своего стратегического выбора. И здесь срабатывает механизм, который З. Фрейд называл «рационализацией»: уже сделанный шаг оправдывается в рациональных терминах. При этом приводимые факты, даже при наличии ощущаемой их корректировки, плохо состыкуются с бодростью, которая является реакцией на ситуацию общения с чужаком, бывшим соотечественником. Это довольно распространенный комплекс эмигранта: у меня все хорошо, здесь лучше, чем у вас, а будет еще лучше! Где кончается терапевтическое самовнушение, игра и начинается откровенный рассказ, определить порою весьма сложно. Откровенная информация идет, когда рассказывается о прошлом. Лейтмотив прост: нам было трудно, но мы все преодолели и сейчас наша жизнь прекрасна. Те, кому пока так искренне сказать нельзя, нередко избегают интервью.

Исследователь сталкивается с игрой для чужака, делая интервью с руководителями предприятий и организаций, т. е. с теми людьми, для которых изучаемый объект — ключевая часть их идентичности («Покажи мне свое предприятие, и я скажу, какой ты менеджер», — понятный принцип их внешней идентификации). Отсюда желание приукрасить положение, прикрыть негативные факты, не показать всех проблем. Нередко за этим не стоит рациональной озабоченности коммерческой тайной (это особый тип помехи), просто идет патриотическая игра.

Что делать с патриотическими помехами? Выход только один: снимать их в процессе сопоставления информации из разных источников, отсекальзывающие в интервью факты от оценок. Зачастую помогает самокритичный подход исследователя, который как бы приглашает к честной беседе, откровенно рассказывая о проблемах своей страны, своего университета или своих собственных. Откровенность часто является платой за откровенность.

Исполнение роли интервьюера

Самый блестящий инструментарий может не спасти интервью от провала, если интервьюер плохо исполняет свою роль. Главная цель исполнения состоит в том, чтобы информант охотно общался на предложенную ему тему. Если такого желания у него не появится, то полноценного глубокого интервью не получится.

Какие требования предъявляет логика спектакля под названием «Глубокое интервью» к игре главного исполнителя? Для ответа на этот вопрос очень полезными могут быть советы, сформулированные Дейлом Карнеги в его работе «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей». Здесь в заголовок вынесены те же цели, которые ставит перед собой исследователь, идущий на интервью: ему надо стать другом информанта и оказать на него влияние с целью получения нужной информации. Д. Карнеги сформулировал следующие принципы, которые легко переносятся на ситуацию интервью.

1. Улыбка. Д. Карнеги (Карнеги 1990: 35) пишет: *«Вы должны испытывать радость, общаясь с людьми, если хотите, чтобы люди испытывали радость от общения с вами».* Искренняя и уместная улыбка интервьюера — это инструмент создания благоприятной атмосферы интервью. Такая улыбка, как в зеркале, отражается на лице собеседника ответной улыбкой. И здесь наблюдается причинно-следственный круг. С одной стороны, улыбка отражает хорошее настроение, но с другой, она его и порождает. Если интервьюер умеет владеть своими чувствами, то он оставит плохое настроение на пороге того дома, где проходит интервью. Если же он это сделать не в состоянии, то он занялся не своим делом. Спасением является лишь счастливая жизнь, не дающая повода для кислого выражения лица. Разумеется, речь идет лишь об искренней улыбке. Поэтому в нашей профессии мы должны управлять не лицом, а чувствами, восприятием мира, а не губами.

Улыбка интервьюера формирует положительный ресурс исследовательской ситуации. Как пишет Д. Карнеги (Карнеги 1990: 37), *«она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает».* Обычно трудно видеть себя со стороны, поэтому эти нюансы ускользают из поля зрения. Но при повторном интервью можно попытаться взглянуть на себя глазами информанта.

— *В прошлый раз, — говорит информантка, — Вы были каким-то серьезным, неулыбчивым. Мне порою казалось, что Ваши мысли убегают от моей болтовни куда-то далеко.*

Я был очень удивлен таким описанием — мне-то казалось, что я вел себя раскованно, открыто и весело. Оказалось, что это не так. Не в этом ли ключ к пониманию не очень удачного первого интервью? В ходе повторного интервью я уже принял меры по усилению контроля своей мимики. Нет, мне не надо было изображать себя более доброжелательным, чем я есть на самом деле. Просто выработалась дурная привычка загонять свою веселость и доброжелательность под маску строгости. Может быть, это следствие профессионального кренизма преподавателя с большим стажем?

2. Интерес к собеседнику. Как писал Д. Карнеги (Карнеги 1990: 31), *«искренне интересуясь другими людьми, можно в течение двух месяцев завоевать больше друзей, чем их можно приобрести в течение двух лет, пытаясь заинтересовать других людей своей особой».* Для интервьюера этот принцип особенно важен. Ему нужна открытость и готовность информанта к сотрудничеству, а не наоборот. Поэтому информант выступает для исследователя как потенциально увлекательная книга, которую надо суметь открыть, прочесть и понять. Если подлинного интереса к собеседнику нет, то скрыть это сложно. Информант это заметит и сразу же потеряет интерес к беседе, сделает все, чтобы побыстрее ее закончить. *«Люди, — подмечает Д. Карнеги (Карнеги 1990: 32), — не интересуются вами. Они не интересуются мною. Они всегда интересуются самими собой — утром, в полдень и после обеда».* Но исследователь не может быть таким же, как большинство. Условием его профессионализма является любознательное отношение к другим. Если этого отличия нет, то стоит задуматься о выборе профессии или о переходе к иным методам исследования.

Интерес к собеседнику означает способность видеть, фиксировать его достоинства и уметь вспоминать о них. Как пишет Д. Карнеги (Карнеги 1990: 33), «все нам, кем бы мы ни были — мясниками ли, пекарями или королями, восседающими на тронах, — всем нам нравятся люди, которые восхищаются нами». И информанты в своем большинстве не являются исключением из этого правила.

Речь не идет о лести. Этот прием срабатывает только с очень простыми и даже примитивными людьми. Лесть — это лживая или поверхностная похвала. Если информант ее обнаруживает, это дает противоположный эффект, подрывая доверие к интервьюеру, а то и вызывая раздражение. Лесть является показателем отсутствия реального внимания к человеку: нам лень всмотреться в его личность, у нас не хватает ума или зрения, чтобы увидеть его достоинства. А любой человек полон как достоинств, так и недостатков. Их надо лишь увидеть. И если это удастся, то собеседник будет искренне польщен — не тем, что ему сделали комплимент, а тем, что к нему проявили внимание, позволившее обнаружить достоинство, о котором он и сам знает.

3. Внимательное отношение к тому, что говорит собеседник. Д. Карнеги (Карнеги 1999: 42) советует: *«Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о самих себе».* Он рассказывает о своей встрече с известным ботаником, который его очаровал. На званом обеде они общались несколько часов. Уходя домой, ботаник сказал хозяину, что Карнеги — «самый интересный собеседник». И Д. Карнеги так прокомментировал этот комплимент: *«Интересный собеседник? Но ведь я почти ни слова не промолвил. Да я и не мог бы ничего сказать, даже если бы захотел... Но вот что я сделал: я напряженно слушал. Я слушал потому, что был искренне заинтересован. И он это почувствовал... Такое проявление внимания — один из величайших комплиментов, какие мы можем сделать кому бы то ни было».* Умение интервьюера сыграть роль внимательного и понимающего слушателя — одна из ключевых предпосылок успеха глубокого интервью. Особенно большой эффект такое внимание оказывает на людей, которых раньше никто внимательно не слушал.

Люди с высоким статусом также чувствительны к внимательности собеседников. Многим людям особенно приятно, когда проявляют интерес к их судьбе. При работе над справочником «Кто есть кто в Республике Коми», я посылал студенток третьего курса для проведения интервью к управляющим банками и министрам. Они сами договаривались о встречах и не получили ни одного отказа, не встретили ни одного человека, который бы вымучивал из себя ответы.

4. Использование имени собеседника. Д. Карнеги (Карнеги 1990: 37) советует: *«Среднего человека больше интересует его собственное имя, чем любые другие имена во всем мире, взятые вместе. Запомнив это имя и непринужденно употребляя его, вы делаете такому человеку тонкий и весьма эффективный комплимент».*

Это правило может развертываться в ходе интервью в разные варианты. Очень важно, прежде чем договариваться об интервью, узнать имя кандидата в информанты. Предварительное знание имени подчеркивает значимость человека, а кому не приятна такая информированность? Особенно это важно при организации интервью с лицами, обладающими высоким статусом и еще более

высокой самооценкой. Для начальника порой весь мир сводится к кругу его подчиненных, поэтому появление интервьюера, который никогда не слышал его имени, может быть для него неприятным открытием.

Частое, но уместное использование имени (имени и отчества) информанта в ходе интервью тоже ласкает слух, улучшая атмосферу спектакля. Этот прием усиливает эффект близости. Для людей с низким статусом очень приятно, когда их называют по имени и отчеству. Вероятно, их так никто не зовет, и появление исследователя, который увидел в божке Кольке Николая Ивановича, оказывается для него приятным сюрпризом.

Если информанту нечего скрывать, то ему может быть приятной перспектива увидеть свое имя в перечне людей, которые оказали помощь советами и информацией. Такие перечни часто включаются в книги и статьи.

5. *Разговор о том, что интересно собеседнику.* Разумеется, что объект интереса информанта может не совпадать с темой исследования. Однако в любом интервью найдется место для уклонения в сторону темы, которая особенно близка информанту. Это приведет к некоторой потере времени, но уход в сторону хобби может быть легко компенсирован информантом, который найдет возможности увеличить время интервью даже при самом плотном графике работы. Через разговор о «самом главном» мы духовно сближаемся с нашим информантом, что открывает его и при беседе на важную уже для нас тему. Поэтому весьма полезно еще до начала интервью что-то узнать о пристрастиях информанта. Если это человек с высоким статусом, то об этом можно узнать из публикации или от его подчиненных (например, в приемной у секретаря). Ключ может быть найден и во внимательном анализе интервьюера офиса, дома, в случайном оброненных словах или с помощью прямого вопроса относительно увлечений.

6. *«Всегда внушайте своему собеседнику сознание его значимости»,* — советует Д. Карнеги (Карнеги 1999: 44). Он приводит пример из своей жизни, когда ему удалось расположить к себе служащего почты: *«Я спросил себя: “Что в нем такого, чем я мог бы искренне восторгаться?” Ответить на этот вопрос бывает иногда трудно, особенно когда речь идет о людях незнакомых, но в данном случае это оказалось легким делом... И вот, когда он взвешивал мой конверт, я с восхищением заметил: “Хотелось бы и мне иметь такую шапку волос, как у вас”... Он был бесконечно доволен.* Это правило прекрасно подходит к ситуации интервью. Если мы внимательны, то не составит большого труда заметить достоинства, отличающие нашего собеседника, и упомянуть о них. И среди этих достоинств есть такие, которыми мы не обладаем. Упомянув их, мы предлагаем нашему информанту подняться в иерархии происходящего или предстоящего спектакля выше нас. И он ответит благодарностью, приняв на себя роль откровенного учителя и эксперта.

7. *Отказ от спора.* Д. Карнеги касается этого принципа, утверждая, что *«в споре нельзя одержать верх»*. Но исследователю и нет нужды побеждать своего информанта в дискуссии. Ему нужна только достоверная и полная информация. Поэтому что бы ни утверждал наш информант, нам нет смысла переубеждать его, противопоставляя свою точку зрения и свои веские аргументы. Информант, побежденный нами в споре, перестает быть для нас источником информации. Иногда могут быть уместны лишь элементы, имитирующие

спор, с целью подтолкнуть информанта к более четкому и аргументированному изложению позиции, поиску дополнительной информации, которая, как ему кажется, эту позицию подтверждает. Не спор, а уважительное сомнение в позиции информанта может придать интервью дополнительный позитивный импульс. И здесь важна лексика. Есть лексика убежденного спорщика («нет сомнений», «явно», «всем очевидно, что» и т. д.). Она провоцирует конфликт, а не желание поделиться знаниями и мыслями. И есть лексика, стимулирующая мысль информанта, столкнувшегося с мягким сомнением: «Возможно, я ошибаюсь, но, мне кажется...», «Мне не совсем ясна связь ваших аргументов с выводом» и т. д.

В изучении протестантских евангелистских общин в США и ФРГ я регулярно сталкивался с тем, что аргументы моих собеседников казались мне чересчур простыми, чтобы их можно было принимать всерьез. Язык буквально чесался от лежавших на поверхности возражений и контраргументов. Я себя удерживал, понимая, что для моего исследования не нужно корректировать убеждения моих собеседников. Мне надо их просто узнать и понять. Кроме того, возражения спровоцировали бы совершенно ненужный спор, в котором я бы был вынужден играть роль оппонента. Зачем?

8. Самокритичность. Д. Карнеги (Карнеги 1999: 54) советует: *«Не будет ли вам гораздо легче подвергнуть себя самокритике, чем слушать обвинения из чужих уст? Говорите о себе все оскорбительные слова, которые, как вы знаете, у вашего собеседника на уме или на языке, причем произнесите их прежде, чем сделает это он, и вы выбьете у него из-под ног почву. Можно поставить сто против одного, что он займет в таком случае великодушную, снисходительную позицию и сведет ваши ошибки к минимуму...»*. Нередко этот принцип уместен и в интервью. Наш информант ассоциирует нас с группой, которую он не любит или к которой относится очень критично. Для феминисток это могут быть мужчины, для представителей бывших советских республик — русские, для практиков — всякие исследователи и т. д. Не кривя сильно душой, мы можем поделиться своим скептицизмом относительно своей группы и себя. Лучше, конечно, если нашему собеседнику покажется, что мы лучше, чем все остальные члены нашей группы. Мне иногда приходилось слышать такую фразу: *«Ты хороший человек, хотя и русский»*. Нередко можно предвосхитить критику со стороны информанта в адрес социологов или маркетологов. И если нам это слышать обидно от посторонних, то не лучше ли высказаться в самокритичном духе, ведь для этого есть более чем достаточно оснований.

Информант отвечает не просто на вопрос как форму текста. Он отвечает конкретному человеку, сидящему напротив. Поэтому один и тот же текст, проносимый разными людьми и, соответственно, по-разному — это различные вопросы, на которые будут даны разные ответы. Кроме того, один и тот же интервьюер может по-разному вести интервью: у него меняется настроение, состояние здоровья, степень бодрости и усталости.

Во время практикума по качественным методам мои студенты делали интервью под диктофонную запись и давали мне для оценки. У всех прослеживалась плохая актерская игра, что вело к необоснованной формализации общения:

— Интервьюеры, беседуя со сверстниками, вдруг переходили на несвойственное им обращение на «Вы».

— Вопросы облекались в четкие формулировки, что создавало впечатление механически заученного текста. Это разрывало ткань беседы.

— Интервью велось в режиме «вопрос – ответ». Реальная же свободная беседа не предполагает такой симметрии и размерности. В ней за ответом следует уточняющий вопрос, свой рассказ, реплика и т. д.

Свобода исследователя от ценностей

М. Вебер сформулировал тезис о свободе исследователя от ценностей. В настоящее время появилось много сомнений в его приемлемости или даже убежденности в его неприемлемости. Думаю, что тезис о свободе надо разделить на составляющие.

1) Свобода от ценностей как отсутствие интереса к последствиям использования результатов исследования. Это научная беспринципность обернулась и кровавыми тоталитарными режимами, и появлением смертоносного оружия (прежде всего, оружия массового уничтожения). Свободное от ценностей любопытство ученого нередко превращается в угрозу цивилизации.

2) Принятие исследователем в процессе сбора и анализа информации позиции, свободной от ценностей. Эта свобода, как мне представляется, является непременным условием движения к получению объективного знания, а не идеологизированного мнения автора.

Представим себе ситуацию интервью, в ходе которой исследователь не скрывает свою позицию, активно ее демонстрирует и вступает в спор с информантом, который говорит «не то». Здесь спектакль «Интервью» превращается во «Встречу пропагандиста с народом». Активная жизненная позиция гражданина, доминирующая в процессе анализа данных, также уводит в сторону от движения к объективности. Автор думает не о том, чтобы понять своего информанта, придерживающегося чуждых или даже враждебных ему позиций, а о том, как его принизить, разбить и т. д. Нужно быть читателем, который целиком разделяет эмоции и убеждения автора, чтобы читать такой отчет и доверять его выводам.

Таким образом, исследователю, как мне представляется, нельзя забывать о своих моральных, гражданских и прочих ненаучных, ценностно-ориентированных принципах, когда речь идет о выборе заказчика и об использовании полученных данных. Но если в процессе сбора и анализа информации он не может вылезти из шкуры гражданина, члена этнической группы или церкви, сторонника политической партии и т. д., то шансы на производство научного продукта существенно уменьшаются.

Такая свобода от ценностей, гибкость принципов дается не так просто и может вызывать резкую критику со стороны жестко принципиальных людей. В американской тюрьме мне пришлось интервьюировать людей с биографиями, никоим образом не укладывающиеся в мои моральные принципы (в них пестрели факты торговли наркотиками, убийства, разбой и т. д.). И мне потребовалась мобилизация всех своих актерских задатков, чтобы ни взглядом, ни словом не

допустить морального осуждения того, что нормальный человек не может не осуждать, чтобы не взглянуть на моих собеседников сверху.

Не так уж много людей, которые охотно будут в течение одного-двух часов рассказывать о себе человеку, который явно не хочет их понимать, не хочет влезть в их шкуру. Тут у информанта возникает выбор: либо превратить интервью в дискуссию, либо прервать его. Ни то, ни другое не соответствует интересам исследователя.

А.С. Готлиб (Готлиб 2004: 102) пишет, что во время исследования жизненных путей членов номенклатуры интервью порою сворачивалось, если информант замечал, что интервьюер не сочувствует ему и не может поставить себя на его место.

Костюм интервьюера

Костюм интервьюера — это объект, обладающий семиотическим статусом. Иначе говоря, он не только прикрывает от холода, жары и взглядов, но и несет информацию тем, кому это интересно. Утилитарность в нем переплетается с комплексом знаков и символов. *«Семиотический статус способен повышаться в некоторых особо значимых ситуациях — в том числе при знакомстве, прощании или в другой ритуализированной ситуации, когда едва ли не каждый элемент происходящего (вещный, вербальный, актуальный) действует и воспринимается как знак»* (Щепанская 2004: 20). К таким ситуациям, без сомнения, относится начало интервью. Здесь встречаются по одежке. Костюм интервьюера — это текст, сообщающий потенциальному информанту, кто стоит перед ним. Поскольку интервью предполагает активное общение, то это не тот текст, который можно просто пробежать глазами. На его автора надо реагировать. В силу этого костюм интервьюера в той или иной степени программирует ситуацию интервью.

В Воркуте я зашел в кабинет руководительницы одного из отделов. Передо мною сидела довольно молодая женщина, тщательно ухоженная, дорого одетая, в украшениях. Я еще не успел представиться, как мне стало ясно, что разговора не получится. Это было для меня неожиданно: до этого без особых проблем я проводил интервью с менеджерами того же уровня в той же администрации. Ушел ни с чем.

Потом, анализируя причины неудачи, я пришел к выводу, что если они были связаны со мною (что отнюдь не обязательно, т. к. у нее могло быть плохое настроение по иным причинам), то не исключено, что дело было в моей верхней одежде. Я поехал в зимний заполярный город, взяв самую теплую вещь в своем доме — альпинистский пуховик нелепо яркого цвета. В нем было тепло и удобно ездить по шахтам, разбросанным по тундре. Но женщину, внимательно следящую за своей, а значит, и чужой внешностью, мужчина в таком наряде мог только раздражать. Разумеется, перспектива общения с таким попугаем ее не могла не пугать. Мужчины же к деталям внешности лиц своего пола, как правило, гораздо менее чувствительны. Отсюда — разный эффект одного и того же костюма.

В ходе исследования потребительского поведения молодежи я обнаружил, что многие девушки говорили почти одно и то же:

— *Встречаясь с незнакомым человеком, я особое внимание обращаю на его обувь — ее качество и чистоту.*

Услышав это в первом интервью, проводившемся в сырой осенний день, я быстро спрятал ноги под стул, не будучи уверенным, что мои весьма поношенные туфли выглядят в такую погоду прилично. Ну, о чем может говорить информантка с человеком в такой обуви?

Одежда интервьюера — это проявление его самоидентификации, проводящейся по самым разным шкалам. Одна из важнейших связана с полом. Одежда может его акцентировать, а может уводить внимание на иные характеристики личности. Как-то за бутылочкой сухого вина я обсуждал с одной английской аспиранткой ее гендерные наблюдения в России. Мою собеседницу до глубины души возмущало, что местные мужчины смотрят на нее не как на исследователя, а как на сексуальный объект (чересчур ласково, сладострастно и т. д.). На следующий день мы собирались с ней ехать в угольный разрез (дело было в Кузбассе).

— *Если ты завтра поедешь к шахтерам в этом платье, то сексуальное возбуждение коллектива по твоему поводу обеспечено, — уверил я ее.*

— *А что такого в моем платье?* — удивилась она и осмотрела себя: обтягивающее длинное платье, обнажавшее плечи и с очень глубоким вырезом на груди, внимание на котором дополнительно фокусировалось блестящей цепочкой, не оставляло никаких сомнений, что моя спутница декларировала всем свою принадлежность к прекрасному полу.

— *Если ты хочешь, чтобы на тебя смотрели с таким же равнодушием, как и на меня, надень мои брюки, мою куртку, и ты перестанешь быть для шахтеров сексуальным объектом.*

— *Хорошо, — ответила собеседница. — Я подумаю.*

На следующее утро я встретил ее в том же платье. Ход общения в карьере был в рамках моего предвидения: она спрашивала об организации труда, а мужики, сбиваясь, не могли удержать взгляды и мысли, вопреки их воле убегавшие вслед за цепочкой в глубокий вырез платья.

Режиссура ситуации интервью

Ситуация интервью (спектакль «Интервью») — это объективная надындивидуальная реальность, возникающая в результате взаимодействия участников, каждый из которых входит в нее со своим сценарием или смутными его набросками. Однако в такой ситуации власть обычно распределяется неравномерно. Здесь появляется «режиссер», концентрирующий основную власть.

Режиссер — это тот, кто задает характер развития ситуации и способы интерпретации сценария.

В жестком количественном исследовании успех зависит от способности интервьюера взять на себя роль режиссера и вести интервью строго по вопросу. Разумеется, респондент может отвлекаться на уточнения, немного отходить в сторону, но интервьюер мягко, но неумолимо возвращает его к логике своего сценария.

В мягком качественном исследовании жесткая режиссура со стороны ис-

следователя опасна. Она ведет к навязыванию ситуации собственной логики, которая потом будет зафиксирована как описание объективных процессов. Налицо конструирование артефактов. Идеальный вариант мягкой режиссуры имеет место тогда, когда исследователь, с одной стороны, позволяет информантам самим определить структуру обсуждаемой реальности и подобрать для ее описания свои термины, а с другой — сохраняет в своих руках режиссерскую власть, направляя беседу в сторону изучаемой темы. В итоге имеет место материал, структурированный самим информантом, но в то же время максимально покрывающий исследовательскую тему. При этом очень важно, чтобы исследователь-режиссер, навязывая информанту логику беседы, не убил в нем интерес к разговору, не подавил инициативу. Если это происходит, глубокое интервью становится невозможным. Информант переводит общение в режим лаконичных ответов на поставленные вопросы, т. е. превращается в респондента.

Иногда исследователь в силу разных причин оказывается не в состоянии удерживать режиссерские функции. Ситуация уходит из-под контроля, а режиссуру осуществляет информант. Нередко это означает провал интервью.

В начале 1990-х гг. я и мой английский коллега Питер Фэбразер договорились об интервью с председателем независимого профсоюза шахты «Воргашорская» Иваном Гуридовым. Это был сильный шахтерский лидер явно анархического, бунтарского склада. В назначенный час мы прибыли в кабинет председателя. Объяснили ему, кто мы такие и чего хотим. Питер с согласия Гуридова включил диктофон. Но не успели мы открыть рты, как председатель начал задавать вопросы о состоянии профсоюзов в Великобритании. Мне ничего не оставалось, как эти вопросы переводить, а Питеру — отвечать на них. Вопросы шли плотно, один за другим. Через час Гуридов посмотрел на часы и сказал, что теперь ему уже пора в город и предложил нас подвезти. Интервью закончилось. Мы сели в председательский джип и на бешеной скорости понеслись в сторону Воркуты.

Мы почти не получили ответов на заготовленные вопросы. Однако совершенно бесполезной эту встречу тоже нельзя было назвать. Само содержание вопросов профсоюзного лидера являлось источником информации о круге его интересов и осведомленности относительно опыта старейшего профсоюзного движения мира.

Конечно, информант не всегда пытается взять на себя режиссерские функции и не в столь обескураживающе авторитарной манере. Если это высокостатусная фигура, то он стремится направлять беседу по следующим направлениям:

1. Определение временных рамок встречи, пребывания исследователя на изучаемом объекте.
2. Корректировка сценария. Он может отвести некоторые вопросы исследователя, сказав, что это «коммерческая тайна», может отделаться общими фразами, что по существу ничем не отличается от первого варианта.
3. Регулирование доступа к другим информантам на объекте.
4. Конструирование своего определения изучаемой проблемы путем как регулирования предоставляемой информации (однобокое освещение), так и психологического давления, подчинения исследователя.

Принуждение к углублению

Один из самых распространенных недостатков глубинного интервью — отсутствие глубины. При просмотре транскрипта это можно обнаружить по сугубо формальным признакам: количество строчек вопросов слабо отличается от объема ответов на них. Это значит, что информант не рассказывал, а лаконично отвечал на поставленные вопросы. Типичный стиль формализованного интервью. Анализируя такие тексты, зачастую не находишь ошибок в формулировке вопроса. Все сказано правильно. А рассказа нет. В чем дело?

Нередко такой брак встречается и в интервью, проходящих в благоприятной психологической ситуации. Причина его состоит в том, что информант ведет себя как собеседник в обычной беседе. Как мы отвечаем, когда нас спрашивают «Как дела?». Нормальный человек говорит стандартные фразы: «Нормально», «Отлично!», «Так себе» и т. д. Совершенно иначе ведет себя зануда. В. Токарева в одном из своих рассказов определила зануду как человека, который в ответ на вопрос «Как твои дела?» начинает подробно рассказывать о состоянии своих дел.

Нормальный человек не хочет казаться занудой, поэтому в интервью на просьбу рассказать о чем-то он отвечает лаконично. Он скуп на слова не от недостатка информации или готовности ею поделиться. Здесь действует логика обычного общения. Отвечая на вопрос, мы не знаем, насколько глубоко собеседник заинтересован в поднятой теме. Один мой однокашник как-то рассказывал об общем приятеле:

— Я имел неосторожность спросить его о количестве лычек на погонах сержанта. И он мне за два часа рассказал о системе воинских знаков отличия в нескольких армиях.

Информант не хочет, чтобы интервьюер мучился в поисках способов остановить ответ. Он замолкает после нескольких фраз. Его молчание можно интерпретировать так: «Этого достаточно или надо подробнее?». Другой вариант интерпретации молчания — «Я говорю о том, что вас интересует, или совсем о другом?». А интервьюер нередко интерпретирует молчание совершенно иным образом: «И это все, что я могу об этом рассказать». В результате информация уплывает у нас из-под носа.

Чтобы этого избежать, стоит показать информанту, в какой мере его ответ совпадает с нашим интересом. Если он говорит не о том, то стоит задать новый вопрос, поворачивающий беседу в нужное русло. Если же он лаконично ответил в нужном нам русле, то можно ответить молчанием, приглашающим к продолжению, или просто попросить рассказать об этом подробнее.

Запись интервью

Очевидно, что интервью должно фиксироваться для последующей обработки. Для этого используются разные методы, каждый из которых имеет свои плюсы и минусы. Поэтому выбор осуществляется исходя из всей совокупности обстоятельств, в которых проходит интервью.

Запись на диктофон — оптимальный способ фиксации интервью. Однако

появление диктофона — это важный фактор, напоминающий информанту, что имеет место не простая беседа, а принципиально новый спектакль. Диктофон не встречается в ситуациях обычного разговора и маркирует выход информанта на публичную сцену. Для многих т. н. простых людей это обстоятельство может быть если не шокирующим, то в лучшем случае сковывающим фактором. Они смотрят на него, смущаются. Нередко такие информанты категорически отказываются от записи. Люди публичных профессий обычно соглашались на использование звукозаписывающей техники, однако для них это тоже маркер, означающий «подъем занавеса» и выход на сцену. Их речь редактируется как публичное выступление. И лишь способность интервьюера установить доброжелательную атмосферу может уменьшить эффект включенного диктофона. В любом случае диктофон лучше располагать так, чтобы он не был постоянно перед глазами информанта. В последние годы я использую пишущий плеер, имеющий небольшие габариты, воспринимающий слабый звук с большого расстояния и упакованный в кожаный футлярчик. Его можно положить на столе так, что, с одной стороны, демонстрируется запись с разрешения, а с другой — он выпадает из поля зрения, забывается. Правда, если техника не очень надежна, то такое выведение диктофона из поля зрения затрудняет контроль наличия пленки, отсутствия сбоев и прочих технических проблем. Но в любом случае приходится выбирать наименьшее зло.

Запись в блокнот не формализует ситуацию интервью в такой мере, как диктофон. Однако пишущий интервьюер также делает общение не совсем естественным. Информант говорит, а он пишет. Часто в этой ситуации контакт глаз сводится к минимуму. Говорящий видит лишь макушку своего собеседника, что не очень располагает к беседе. Наличие пишущего интервьюера придает ситуации иерархический характер: информант принимает роль консультанта или даже учителя. Люди публичных профессий порой переходят на назидательную речь под диктовку. Спектакль «Интервью» приобретает специфический характер. Уменьшение эффекта присутствия записывающего собеседника мне удавалось достичь при проведении интервью вдвоем: я брал с собою в поле студента, который, находясь на периферии беседы, фиксировал ее ход. Другой минус записи в блокнот — спонтанное редактирование интервью, сокращение, ведущее к потере далеко не всегда второстепенного смысла. По крайней мере, иерархия значимости сказанного во время интервью и в период его обработки может быть существенно иной.

Видеозапись, с одной стороны, дает максимально точную фиксацию ситуации интервью, позволяя зафиксировать не только то, что говорится, но и то, как это говорится. Но с другой стороны, видеокамера максимально формализует беседу, вызывая у информанта ассоциации с телевизионным интервью. Его можно проводить в специально приспособленных помещениях с фиксированной камерой, что вырывает информанта из привычных условий. Именно по этой причине я никогда не пользовался таким методом фиксации материала в глубоких интервью.

Запоминание текста интервью придает беседе максимально неформальный характер. Слово, нигде не зафиксированное, воспринимается информантом как ничего не значащий факт, который «к делу не пришьешь». Кроме того, отсутствие подпорок для собственной памяти заставляет исследователя макси-

мально фокусировать свое внимание на ходе беседы, что придает ей более глубокий характер. Однако такой способ фиксации ставит серьезную проблему полноты воспроизведения услышанного материала, точности фиксации важных деталей. Я прибегал к такому способу только в случае отказа информанта от любых способов фиксации или в щекотливых ситуациях, когда вопрос о диктофоне звучал бы совсем нелепо. Запоминание текста интервью требует, чтобы сразу после его окончания начался перевод еще свежих воспоминаний в электронный или бумажный текст. Если после этого интервью намечены новые встречи, то риск потери информации существенно возрастает.

Американский исследователь Майкл Буравой в своих полевых исследованиях принципиально не пользовался диктофоном. Все интервью в России он проводил со своими российскими коллегами, совместно запоминая содержание беседы. После интервью они садились к компьютеру и фиксировали то, что вспоминалось, попутно анализируя материал.

Ситуация скрытого интервью

Иногда исследователь проводит интервью, но информант об этом даже не подозревает. Для него это просто беседа с любознательным человеком. Конечно, здесь уместны этические сомнения в правомерности такого подхода. Если материалы интервью будут обнародованы так, что информанта будет легко вычислить, то, разумеется, скрытое интервью нарушает ключевые этические принципы. Если же в ходе такого интервью добывается информация, которая используется либо будучи интегрированной в общем массиве, либо в виде цитат, надежно скрывающих информанта, то принцип «не навреди» здесь вполне соблюдается.

В ходе работы над книгой «Российский базар» я сделал немало интервью с «челноками» в поездах. Долгий путь создает хорошие возможности для беседы с соседями. Никто никуда не спешит. Многие стремятся убить время, а тут подворачивается любознательный человек, который, открыв рот, слушает про кочевую жизнь торговца. В конечном счете, лучшие интервью по этому проекту были сделаны именно в поездах. Разумеется, прямая запись разговора исключалась. Он восстанавливался либо после поездки, либо в тезисной форме фиксировался в блокноте еще в пути.

В 1994 г. я с сыном-подростком путешествовал по Северному Кавказу. В час ночи мы сели в поезд «Грозный – Назрань». Это было очень экзотическое транспортное средство: ни одной двери, ни одной лампочки, ни одного фонаря (как рассказали местные жители, это местные мальчишки развлекались, забрасывая поезд камнями). Сидим в кромешной тьме. В купе заходят двое чеченцев лет 30. Достают пару бутылок водки, несколько огурцов. Приглашают меня в компанию. За этим «богатым» столом стихийно получилось очень информативное интервью. Один из спутников оказался начальником отдела службы госбезопасности тогдашней Республики Ичкерия, второй, его брат — бойцом диверсионного подразделения. Расслабленные алкоголем, они охотно отвечали на мои вопросы, рассказали о своей бурной предшествующей жизни (один из них немало лет отсидел в тюрьме за разбой), набросали яркую картину инте-

ресовавшей меня повседневной жизни вольной республики. Разумеется, они не определяли ситуацию как интервью, что существенно упрощало общение. В то же время и моя совесть была чиста: я сознательно уходил от вопросов, которые могли быть связаны с военной тайной. Они часто роняли информацию, которая в тех условиях таковой могла быть: рассказали о готовившемся, но отмененном незадолго до нашей встречи покушении на тогдашнего премьер-министра России, о предстоявшей через пару часов встрече с президентом Ичкерии Д. Дудаевым на неформальном празднестве в одном из сел и даже звали поучаствовать в ней. Я сознательно сдерживал свое любопытство, чтобы не дать повода спутать меня с агентом российской спецслужбы.

В 5 утра наш поезд прибыл в Назрань. Из пассажиров остались только мы с сыном. Стоим на перроне. К нам подходит пожилой мужчина. Пристально смотрит мне в глаза и спрашивает:

— *Ты какой национальности?*

— *Русский. А что?*

— *Если бы был осетином, убил бы.*

После этого лирического вступления начинается новое скрытое интервью. Мой информант оказался ингушским беженцем из Владикавказа. Он охотно и подробно описал мне ужасающую своими деталями картину осетино-ингушского конфликта, который он пережил на своей шкуре. После этого он пригласил меня в стоявший неподалеку сарай. Там сидело несколько ингушей. Познакомились. Выпили без закуски по стакану водки. И новое скрытое интервью. Все услышанное в эту ночь было настолько интересно и важно для моего понимания начинавшейся войны на Кавказе, что мой мозг не воспринимал алкоголь, несмотря на полное отсутствие привычки к его потреблению в таких условиях и в таких количествах.

Таким образом, ситуацию интервью можно рассматривать как житейский спектакль, т. е. относительно устойчивую, формализованную, надындивидуальную форму взаимодействия. Сценарий (гайд) задает содержательную канву интервью, но ее реализация идет через режиссуру ситуации, через игру и исследователя, и информанта. Без учета этих обстоятельств возможны сбои и в проведении интервью, и в интерпретации его результатов.

Литература

Байбурин А.К. Семиотические аспекты функционирования вещей // Этнографическое изучение знаковых средств культуры: Сб. ст. Л.: Наука, 1989. С. 63–88.

Готлиб А. Качественное социологическое исследование. Познавательные и экзистенциальные горизонты. Самара: Универс-Группа, 2004.

Ильин В.И. Социокультурное поле: от метафоры к научной категории // Рубеж: альманах социальных исследований. Вып. 18. 2003.

Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Центр «Русская Тройка» «Комета», 1990.

Щепанская Т. Система: тексты и традиции субкультуры. М.: О.Г.И., 2004.