

**THE FOCUSED  
INTERVIEW**

**A Manual of Problems and Procedures**

by ROBERT K.MERTON MARJORIE FISKE  
PATRICIA L.KENDALL  
THE FREE PRESS, GLENCOE, ILLINOIS

Р.Мертон М.Фиске П.Кендалл

**ФОКУСИРОВАННОЕ ИНТЕРВЬЮ**

Перевод с английского к.э.н.Т.Н.Федоровской  
Под редакцией к.э.н. С.А.Белановского

Москва 1991

Книга представляет собой углубленный анализ методического опыта, накопленного авторами при проведении исследования по изучению воздействия на аудиторию кинофильмов антифашистской направленности. В книге дан детальный разбор ошибок, допускаемых интервьюерами. Учитывая, что в СССР мало кто занимался проведением фокусированных интервью, знакомство с ней может представлять значительный интерес для социологов, проводящих эмпирические исследования.

Книга переведена с английского языка. Американское издание: *The Focused interview. A Manual of Problems and Procedures* by Robert K. Merton, Marjorie Fiske, Patricia L. Kendall. The Free Press, Glencoe, Illinois.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>СОДЕРЖАНИЕ И ЕГО КРАТКИЙ АНАЛИЗ.....</b>	<b>4</b>
<b>ГЛАВА 1. ЦЕЛИ И КРИТЕРИИ .....</b>	<b>12</b>
1.1. ПРИРОДА ФОКУСИРОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ .....	12
1.2 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФОКУСИРОВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ.....	12
1.3 КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФОКУСИРОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ.....	15
1.3.1 НЕНАПРАВЛЕННОСТЬ.....	15
1.3.2 Методы.....	16
1.4 ЦЕЛИ ПОСОБИЯ.....	17
1.5. ПЛАН ПОСОБИЯ .....	17
<b>ГЛАВА II. РЕТРОСПЕКЦИЯ.....</b>	<b>18</b>
2.1. ОБСТОЯТЕЛЬНЫЕ СООБЩЕНИЯ.....	18
2.2 ПОЛУЧЕНИЕ ДЕТАЛЬНЫХ ОТВЕТОВ ПРИ ПОМОЩИ РЕТРОСПЕКЦИИ.....	18
2.3. ОШИБКИ ПРИ РЕТРОСПЕКЦИИ .....	19
2.3.1. <i>Сообщения, не связанные со стимульной ситуацией.</i> .....	19
2.3.2. <i>Поверхностные сообщения.</i> .....	19
2.3.3. <i>Реакция на ситуацию интервью, а не на первоначальную ситуацию.</i> .....	20
2.4. МЕТОДЫ, ПОМОГАЮЩИЕ РЕТРОСПЕКЦИИ .....	20
2.4.1. <i>Программный анализатор.</i> .....	20
2.4.2 <i>Наглядное представление оригинальной ситуации</i> .....	21
2.4.3. <i>Вербальные подсказки</i> .....	22
2.4.4. ЛОВУШКИ В ВЕРБАЛЬНЫХ ПОДСКАЗКАХ .....	23
<b>ГЛАВА III. ПОЛНОТА.....</b>	<b>25</b>
3.1. ОЦЕНКА ПОЛНОТЫ .....	25
3.2. ОШИБКИ В СТРЕМЛЕНИИ К ПОЛНОТЕ.....	26
3.2.1. <i>Ошибки, связанные с ограничением ответов</i> .....	26
3.2.2. <i>Навязывание тем</i> .....	27
3.2.3. <i>Ошибка, состоящая в точном следовании вопросам</i> .....	28
3.2.4. <i>Ошибка, состоящая в быстрых переходах</i> .....	29
3.3. МЕТОДЫ .....	30
3.3.1. <i>Неструктурированные вопросы</i> .....	31
3.3.2. ПЕРЕХОДНЫЕ ВОПРОСЫ .....	31
3.3.3. <i>Мутационные переходы</i> .....	33
<b>ГЛАВА IV. СПЕЦИФИЧНОСТЬ .....</b>	<b>35</b>
4.1. ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ ФУНКЦИИ СПЕЦИФИЧНОСТИ .....	35
4.2. ПРОЦЕССЫ СПЕЦИФИКАЦИИ .....	37
4.3. МЕТОДЫ .....	37
4.3.1. <i>Спецификация ситуации после сообщения реакции на нее.</i> .....	37
4.3.2. <i>Явное обращение к стимульной ситуации.</i> .....	38
4.4. ОТДЕЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СПЕЦИФИЧНОСТИ СООБЩЕНИЯ .....	40
4.4.1. <i>Интервьюируемый определяет реакцию на часть стимульной ситуации</i> .....	40
4.4.2. <i>Последовательная спецификация</i> .....	41
4.4.3. <i>Согласование ответов, не связанных со стимульной ситуацией</i> .....	43
4.4.4. <i>Направляющие ссылки</i> .....	43
4.4.5. <i>Независимый вопрос со ссылкой на ситуацию</i> .....	45

4.4.6. Подразумеваемая ссылка на ситуацию.....	46
<b>ГЛАВА V. ГЛУБИНА.....</b>	<b>47</b>
5.1. ФУНКЦИИ ГЛУБИННОГО ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ .....	47
5.2. МЕТОДЫ .....	48
5.2.1. Гибкость ситуации интервью .....	48
5.2.2. Ретроспективный фокус .....	49
5.2.3. Фокусировка на чувствах .....	49
5.2.4. Повторение подразумеваемых или высказанных эмоций .....	51
5.2.5. Сопоставимые ситуации.....	52
Заключение .....	54
<b>ГЛАВА VI ЛИЧНОСТНЫЙ КОНТЕКСТ.....</b>	<b>54</b>
6.1. КОНЦЕПЦИЯ ЛИЧНОСТНОГО КОНТЕКСТА .....	54
6.2. ТИПЫ КОНТЕКСТОВ.....	55
6.3. РЕЛЕВАНТНОСТЬ ЛИЧНОСТНОГО КОНТЕКСТА .....	55
6.4. МЕТОДЫ .....	56
6.4.1. Идентификация .....	56
6.4.2. Контролируемое проектирование .....	59
6.4.3. Параллельный опыт .....	61
Заключение .....	62
<b>ГЛАВА VII ГРУППОВОЕ ИНТЕРВЬЮ .....</b>	<b>62</b>
7.1. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГРУППОВОГО ИНТЕРВЬЮ .....	63
7.1.1. Размер группы.....	63
7.1.2. Состав группы .....	63
7.1.3. Подготовка места .....	64
7.2. ПРЕИМУЩЕСТВА ГРУППОВОГО ИНТЕРВЬЮ .....	64
7.2.1. Ослабление напряженности.....	65
7.2.2. Расширение полноты ответа.....	66
7.2.3. Активизация забытых деталей .....	67
7.3. НЕДОСТАТКИ ГРУППОВОГО ИНТЕРВЬЮ .....	67
7.3.1. Реакции на ситуацию интервью .....	67
7.3.2. Прерывания .....	68
7.3.3. Сдерживающий эффект группы .....	69
7.4. МЕТОДЫ .....	69
7.4.1. Помощь группы в получении сообщений .....	70
7.4.2. "Гробовое" молчание и содержательное молчание .....	72
7.4.3. Регулирование взаимодействия в группе.....	73
7.4.4. Как справиться с прерыванием.....	74
7.4.5. Установление частоты ответов.....	74
7.4.6. Нейтрализация эффекта лидера .....	76
<b>ГЛАВА VIII ОТДЕЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ .....</b>	<b>76</b>
8.1. НАЧАЛО ИНТЕРВЬЮ .....	76
8.1.1. Объяснение цели .....	76
8.1.2. Распределение ролей между интервьюером и интервьюируемыми .....	77
8.1.3. Определение отношений между интервьюируемыми .....	78
8.1.4. Использование языка .....	78
8.1.5. Открывающие вопросы .....	78
8.2. КОНТРОЛЬ ИНТЕРВЬЮЕРА НАД ПРОЯВЛЕНИЕМ ЧУВСТВ (2) .....	79
8.2.1. Неискренние сообщения .....	79
8.2.2. Защита чувств личности .....	80
8.3. КАК ПОСТУПАТЬ С ВОПРОСАМИ ИНТЕРВЬЮИРУЕМЫХ .....	81
<b>ПРИМЕЧАНИЯ .....</b>	<b>82</b>

## СОДЕРЖАНИЕ И ЕГО КРАТКИЙ АНАЛИЗ

### Глава I - ЦЕЛИ И КРИТЕРИИ

#### 1.1. Природа фокусированного интервью

Характеристики фокусированного интервью. 1. Известно, что интервьюируемые были включены в определенную ситуацию (принимали участие в эксперименте, просмотрели фильм, прослушали радиопрограмму и т.д.) 2. Исследователь предварительно проанализировал ситуацию и выработал гипотезы, касающиеся возможных реакций на нее. 3. Этот содержательный, или ситуационный анализ обеспечивает базу для создания вопросника, выделения основных областей исследования и обеспечения критериев релевантности информации, получаемой в ходе интервью. 4. Интервью фокусируется на субъективном опыте интервьюируемых для получения их собственного осмысления ситуации, в которую они были включены.

#### 1.2. Использование фокусированного интервью

Первоначально разработанное в ходе исследования коммуникаций и анализа пропаганды, фокусированное интервью может быть использовано для анализа более широких областей человеческого опыта. Четыре основных направления использования:

1. Выявление эффективного стимула: имеет целью определение аспектов общей стимульной ситуации, оказавших воздействие на наблюдаемый результат.

2. Интерпретация расхождений между ожидаемыми и фактическими результатами: инструмент, помогающий сделать выбор из широкого круга постериорных интерпретаций подобных расхождений.

3. Интерпретация расхождений между превалирующими результатами и имеющими место в отдельных группах ("отклоняющимися случаями"): помогает интерпретировать разнообразие реакций. Распознавание психологических и социальных процессов, включенных в экспериментально порожденные воздействия: обеспечивает подход к процессам и механизмам, задействованным ситуацией.

#### 1.3. Критерии эффективности фокусированного интервью

Большое количество дословно записанных интервью обеспечивает базу для выработки критериев, по которым можно судить о продуктивности или непродуктивности материалов интервью. Эффективные интервью удовлетворяют следующим критериям:

1. Полнота. Дает возможность респондентам наиболее полно освещать различные стороны стимульной ситуации и свои реакции на нее.

2. Специфичность. Обеспечивает точные сообщения об аспектах стимульной ситуации, которые вызвали определенные реакции интервьюируемых.

3. Глубина. Помогает интервьюируемым описать эмоциональный, когнитивный и ценностный смысл ситуации и степень своей включенности в нее.

4. Личностный контекст. Выявляет характерные черты и предшествующий опыт интервьюируемых, которые наполняют ситуацию конкретным смыслом.

Эти критерии взаимосвязаны: хотя они представляют собой разные измерения одного и того же конкретного материала интервью, полезно рассматривать их отдельно.

##### 1.3.1. Ненаправленность

Предпочтительнее, чтобы стимульную ситуацию структурировали не интервьюеры, а сами интервьюируемые. Они определяют наиболее значимые для себя аспекты этой ситуации и затем последовательно развивают свои ответы. Ненаправленные методы представляются наиболее эффективными для поддержания такой спонтанности.

##### 1.3.2. Методы

Ненаправленность в интервью означает постоянное обращение к неструктурированным вопросам, но степень структурированности вопросов бывает различной:

1. Неструктурированный вопрос (свободный с точки зрения и стимула, и реакции).

Например: "Что произвело на вас наибольшее впечатление в фильме?" или "Что было для вас наиболее интересным на конференции?"

2. Полуструктурированный вопрос.

Тип А: Структурированный по реакции, свободный по стимулу. Например: "Что вы узнали из этого памфлета такого, чего не знали раньше?"

Тип В: Структурированный по стимулу, свободный по реакции. Например: "Каковы ваши ощущения по поводу той части, где рассказывается об увольнении Джо из армии как психоневротика?"

3. Структурированный вопрос (по стимулу и по реакции). Например, "Исходя из того, что вы увидели в фильме, как вы считаете, была ли немецкая военная техника лучше, на том же уровне или слабее американской техники?" или "Когда вы слушали речь Чемберлена, вы воспринимали ее как пропагандистскую или информационную?"

Будучи наиболее полезными в начальной стадии интервью, относительно неструктурированные вопросы могут использоваться на всем его протяжении.

#### 1.4. Цели пособия

Считается, что многие повторяющиеся ситуации и проблемы фокусированного интервью могут быть эффективно разрешены с использованием методов, которым можно научиться. С этой точки зрения "искусство интервьюирования" включает следующие элементы: 1. Распознавание типичных ситуаций и проблем, с которыми сталкивается интервьюер. 2. Знание возможно эффективных и заранее разработанных методов для каждого типа ситуаций. 3. Умение применять эти методы.

#### 1.5. План пособия

Насколько возможно, методы, полезные для получения значимой информации, обсуждаются в связи с главными критериями фокусированного интервью. Проблемы группового интервью разбираются в отдельной главе. Наконец, некоторые "дополнительные проблемы", которые могут возникнуть на любой стадии интервью, рассматриваются в заключительной главе.

## Глава II - РЕТРОСПЕКЦИЯ

### 2.1. Обстоятельные сообщения

Обстоятельные сообщения важны с точки зрения выполнения целей фокусированного интервью: сообщения о реакциях важны для выполнения критериев глубины и личностного контекста, подробные сообщения о эффективных сторонах стимульной ситуации - для выполнения критериев полноты и специфичности. Цели интервью отличаются от целей анкеты.

### 2.2. Получение детальных ответов при помощи ретроспекции

Получение подробных сообщений помогает по возможности яркое воссоздание оригинальной ситуации. Это требует от интервьюируемого припоминания как самой стимульной ситуации, так и своих реакций на нее.

### 2.3. Ошибки при ретроспекции

Без ретроспекции могут быть получены сообщения, неадекватно описывающие опыт. Ответы могут быть не связаны со стимульной ситуацией, могут быть поверхностны и т.д.

### 2.4. Методы, помогающие ретроспекции

#### 2.4.1. Программный анализатор

Механическое устройство, дающее возможность интервьюеру: 1. определить части стимульной ситуации, которые были значимы для субъектов и 2. соотнести их положительные или отрицательные реакции с этими значимыми частями ситуации. Дает возможность интервьюеру помочь ретроспекции, частично воссоздавая и стимул, и реакцию.

#### 2.4.2. Наглядное представление оригинальной ситуации

Воссоздание оригинальной стимульной ситуации представлением ее частей: показ кадров из фильма, проигрывание частей радиопрограммы, демонстрация печатного материала. Такое представление 1) помогает интервьюируемому более ясно вспомнить ссылку на ситуацию, 2) помогает интервьюеру подтвердить ссылку на ситуацию, 3) в групповом интервью помогает установить общую рамку сопоставления для всех интервьюируемых.

#### 2.4.3. Вербальные подсказки

Независимо от того, используются или нет анализатор и графическое представление, наибольшая нагрузка ложится на вербальные указания к ретроспекции. Различные виды вербальных подсказок:

1. Вопросы, непосредственно касающиеся процесса ретроспекции. Часто интервьюеру удается добиться ретроспекции, обращаясь и к стимульной ситуации, и к реакциям на нее без структуризации, предлагая интервьюируемому "мысленно вернуться" или "вспомнить".

2. Вопросы, включающие упоминание стимульной ситуации. Фокусирование внимания интервьюируемого на оригинальном опыте и обращение к стимульной ситуации направлены на преодоление обычной тенденции говорить о текущих реакциях на прошлый опыт.

3. Вербальные указания на прошлую реакцию. Когда интервьюеру не удается описать реакции на им самим выбранную часть стимульной ситуации, ретроспективный вопрос помогает получить детальные сообщения о реакциях ("Что вы чувствовали, когда смотрели эту часть?")

#### 2.4.4. Ловушки в вербальных подсказках

1. Структурирование ситуации или реакции. При обращении к стимульной ситуации или к реакции на нее интервьюер может непреднамеренно переносить свое восприятие ситуации на интервьюируемого, заставляя его реагировать на то, что, по его мнению, является важным для интервьюера, а не сообщать о своем собственном опыте в связи с ситуацией.

2. Акцент на припоминание. Вопросы, в которых интервьюер пытается воссоздать стимульную ситуацию, спрашивая "Вы помните", обычно следует избегать: они направлены на припоминание, а не на ретроспекцию оригинального опыта.

### Глава III - ПОЛНОТА

Полнота имеет отношение к охвату релевантной информации, получаемой в интервью. Полнота характеризуется тем, до какой степени информация 1) содержит примеры реакций, предвиденных в результате априорного анализа ситуации; 2) наводит на мысль о взаимосвязи реакций на ситуацию; 3) идентифицирует непредвиденные реакции.

#### 3.1. Оценка полноты

Вопросник позволяет приближенно оценить адекватность охвата лишь в том, что касается ожидаемых реакций. Следует быть постоянно внимательным к намекам, указывающим на возникновение непредвиденных реакций.

#### 3.2. Ошибки в стремлении к полноте

##### 3.2.1. Ошибки, связанные с ограничением ответов

Иногда интервьюер так строго придерживается вопросника, что ограничивает сообщения по теме, непосредственно не указанной в нем. Это приводит к пренебрежению непредвиденными реакциями.

##### 3.2.2. Навязывание тем

Неправильное использование вопросника, навязывание вопросов или тем до того, как получено указание на то, что интервьюируемого действительно интересовал этот вопрос.

##### 3.2.3. Ошибка, состоящая в точном следовании вопросам..

Если интервьюер ориентирован прежде всего на вопросник, он легко может упустить непредвиденный смысл в замечаниях интервьюируемого. Он может задать вопрос из своего руководства, который почти не имеет отношения к смыслу высказываний интервьюируемого.

##### 3.2.4. Ошибка, состоящая в быстрых переходах

Полноту не следует путать с поверхностностью. Не вводить тему без значительных усилий по ее длительному рассмотрению.

#### 3.3. Методы

##### 3.3.1. Неструктурированные вопросы

Использование неструктурированных вопросов особенно уместно на первых стадиях интервью.

Они эффективны в качестве открывающих вопросов, позволяющих интервьюируемому определить фокус своего внимания, очерчивающих предварительный круг тем, которые будут рассмотрены в дальнейшем. Периодическое использование неструктурированных вопросов по ходу интервью способствует получению релевантной информации.

### 3.3.2. Переходные вопросы

Значение переходов к новой теме по инициативе интервьюируемого.

#### 1. Переходы интервьюируемого

Рассматриваются четыре типа переходов: 1. интервьюируемый стремится уйти от не интересующего его вопроса; 2. стремится уйти от высокого эмоционально значимой темы, так как еще не готов сформулировать свои чувства; 3. переходит к наиболее значимой для него теме; 4. переходит к новой теме, считая предыдущую исчерпанной. Опыт является основой для распознавания этим типов и для выбора подходящей тактики ведения интервью.

#### 2. Переходы интервьюера

Случаи, в которых инициатива перехода принадлежит интервьюеру. Переходы интервьюера могут быть подсказанными или реверсивными. В подсказанном переходе интервьюер использует замечание или упоминание интервьюируемого таким образом, чтобы облегчить ему рассмотрение нового вопроса; реверсивные переходы служат интервьюеру для того, чтобы продолжить дискуссию по ранее оставленной теме.

### 3.3.3. Мутационные переходы

По мере приближения интервью к концу могут оставаться важные вопросы, которые следует осветить. Необходимо явное обращение к ним, если неструктурированные и переходные вопросы оказались неэффективными.

## Глава IV - СПЕЦИФИЧНОСТЬ

### 4.1. Исследовательские функции специфичности

Фокусированное интервью выявляет конкретный смысл существенных аспектов ситуации для определения эффективных стимульных элементов. Специфичность не означает атомистичности.

### 4.2. Процессы спецификации

Специфичность требует, чтобы субъект 1) определил значимые аспекты стимульной ситуации и 2) привязал к ним определенные реакции.

### 4.3. Методы

#### 4.3.1. Спецификация ситуации после сообщения реакции на нее

Спецификацию важных аспектов стимульной ситуации лучше проводить после получения более общей реакции на большую часть рассматриваемой ситуации. Так полезно поступать по двум причинам: 1. обратная последовательность увеличивает вероятность того, что припоминаемые и сообщаемые аспекты ситуации это не те, которые породили первоначальную реакцию; 2. сообщения о реакции часто содержат упоминания ситуации, таким образом интервьюер может с самого начала привязать реакцию к ситуации.

#### 4.3.2. Явное обращение к стимульной ситуации

Прямое обращение к стимульной ситуации противодействует тенденции интервьюируемых выражать общие взгляды и мнения.

#### 4.4. Отдельные проблемы достижения специфичности сообщений

Типы ситуаций интервью, требующих "специфицирующих" вопросов и методы ведения интервью.

#### 4.4.1. Интервьюируемый определяет реакцию на часть стимульной ситуации

Когда определена только общая ситуация, интервьюер просит сообщить об отдельных ее аспектах, которые породили реакцию (например: "Что именно произвело такое впечатление?")

#### 4.4.2. Последовательная спецификация

Последовательной спецификации помогает 1) обращение в конкретизирующем вопросе к предыдущему сообщению интервьюируемого о своей реакции и 2) графическое представление.

#### 4.4.3. Согласование ответов, не связанных со стимульной ситуацией

Сообщения о реакциях часто бывают не связаны со стимульной ситуацией. Использование конкретизирующих вопросов для обеспечения связи. Эффективность вопросов, обращающихся непосредственно к реакции или интерпретации интервьюируемого.

#### 4.4.4. Направляющие ссылки

Выражение интервьюируемым общих мнений. Выяснение их отношения к стимульной ситуации (например: "Было ли что-нибудь в фильме, что дало вам такое впечатление?")

#### 4.4.5. Независимый вопрос со ссылкой на ситуацию

Дальнейшее развитие реакций, связанных с ситуацией при помощи случайной ссылки на нее.

#### 4.4.6. Подразумеваемая ссылка на ситуацию

Обращение респондента к ситуации можно поддерживать периодическими неявными ссылками на нее.

### Глава V - ГЛУБИНА

Критерий глубины подразумевает откровенные сообщения о том, как была пережита стимульная ситуация.

#### 5.1. Функции глубинного интервьюирования

Глубинное интервьюирование дает возможность интервьюеру определить 1) степень отчужденности или личностной включенности в опыт и 2) периферический или центральный характер реакций.

#### 5.2. Методы

##### 5.2.1. Гибкость ситуации интервью

Гибкие интервью поощряют ориентацию на стимульную ситуацию, а не на интервьюера, помогая достижению глубины и ограничивая стереотипные реакции.

##### 5.2.2. Ретроспективный фокус

Фокусировка на прошлом опыте посредством воссоздания ситуации способствует развитию сообщений о реакциях.

##### 5.2.3. Фокусировка на чувствах

Вопросы, непосредственно обращающиеся к эмоциональной стороне реакций (например: "Что вы чувствовали, когда ...?"), помогают сообщениям о глубинных реакциях.

##### 5.2.4. Повторение подразумеваемых или высказанных эмоций

Воспроизведение подразумеваемых или высказанных чувств оказывается эффективно, так как 1) приглашает к дальнейшему развитию реакций и 2) создает основание для взаимопонимания. Когда интервьюируемый дает понять, что он не готов обнародовать определенные эмоции, воспроизведение может быть экстенсивным (в групповом интервью) или проективным (в индивидуальном интервью).

##### 5.2.5. Сопоставимые ситуации

Предлагаемое сравнение стимульной ситуации и какого-либо опыта, про который известно или предполагается, что он имел место ранее, помогает вербализации эмоций.

### Глава VI - ЛИЧНОСТНЫЙ КОНТЕКСТ



### 6.1. Концепция личностного контекста

Критерий личностного контекста выполняется при раскрытии прошлого опыта и социальных ролей респондента, что помогает объяснить различия в определении ими стимульной ситуации.

### 6.2. Типы контекстов

Два основных вида личностных контекстов 1. идиосинкратический, возникающий достаточно редко и 2. ролевой контекст, обычно сходный для людей, занимающих определенное общественное положение.

### 6.3. Релевантность личностного контекста

Знание личностного контекста особенно важно для понимания непредвиденных реакций.

### 6.4. Методы

#### 6.4.1. Идентификация

Заострение внимания на тех аспектах стимульной ситуации, с которыми интервьюируемый идентифицировал себя, способствует получению детальных сообщений о личностном контексте. Основания для идентификации могут быть спонтанно высказаны интервьюируемым или предложены интервьюером, если у него есть основания считать, что идентификация имела место.

#### 6.4.2. Контролируемое проектирование

Предположение о том, что реакции, приписываемые интервьюируемым другим, на самом деле являются проекциями их собственных реакций. Интервьюер постепенно направляет вопросы на выяснение личного мнения.

#### 6.4.3. Параллельный опыт

Просьба о проведении параллелей между ситуацией и каким-либо случаем из жизни интервьюируемого (например: "Можете ли вы привести пример из собственного опыта?") часто помогает получению сообщения о личностном контексте. Использование прямых вопросов более приемлемо ближе к завершению интервью, когда не удается более добиться сообщения о личностном контексте при помощи идентификации и контролируемого проектирования.

## Глава VII - ГРУППОВОЕ ИНТЕРВЬЮ

О различиях между групповым и индивидуальным интервью известно недостаточно. Рассмотрение относительных преимуществ и недостатков группового интервью

### 7.1. Условия проведения группового интервью

#### 7.1.1. Размер группы

Размер группы определяется двумя соображениями: 1) группа не должна быть настолько большой, чтобы стать неуправляемой, что помешает участию в интервью большинства ее членов; 2) не должна быть настолько маленькой, чтобы быть не в состоянии обеспечить существенно больший охват, чем интервью с одним человеком. Оптимальный размер группы составляет примерно 10-12 человек.

#### 7.1.2. Состав группы

Социальная и интеллектуальная гомогенность обеспечивает эффективное участие всех членов группы. Возможно, наиболее важной является гомогенность по образовательному признаку.

#### 7.1.3. Подготовка места

Наиболее благоприятной для получения полных и спонтанных сообщений является модель "круглого стола", где интервьюер располагается как один из членов группы. Следует избегать модели "классной комнаты", где интервьюер занимает место "учителя", а респонденты - "студентов".

### 7.2. Преимущества группового интервью

### 7.2.1. Ослабление напряженности

По мере того как каждый член группы делает сообщения личного характера, происходит установление группового стандарта свободного общения. Выражение интереса со стороны интервьюера способствует ослаблению напряженности.

### 7.2.2. Расширение полноты ответа

Групповое интервью очевидно обеспечивает больший охват, чем индивидуальное.

### 7.2.3. Активизация забытых деталей

Общение в группе служит для восстановления в памяти каждого участника подробностей, которые в противном случае не были бы припомнены.

## 7.3. Недостатки группового интервью

### 7.3.1. Реакции на ситуацию интервью

Общение в группе может породить противоречия или дискуссию, не связанные со стимульной ситуацией. Интервьюер вновь направляет внимание на обсуждаемую ситуацию. "Эффект лидера". Разговорчивые члены группы могут занять роль "лидера" в групповом интервью. В результате: 1) остальные члены группы ориентируются на "лидера" и сообщают о реакциях, сходных с его; 2) некоторые лидеры могут монополизировать дискуссию; 3) лидер может структурировать стимульную ситуацию для остальных.

### 7.3.2. Прерывания

Групповая дискуссия может иногда прерываться кем-то из членов группы, что ведет к неполному обсуждению темы.

### 7.3.3. Сдерживающий эффект группы

Может наблюдаться воздействие двух видов: 1. интервьюируемые могут не хотеть высказываться по поводу определенных мнений или опыта в почти публичной ситуации группового интервью; 2. активные члены группы могут сдерживать себя в сообщении о важных реакциях, полагая, что другие тоже должны иметь возможность высказываться.

## 7.4. Методы

### 7.4.1. Помощь группы в получении сообщений

Сдерживание болтливых интервьюируемых. Интервьюер контролирует интервьюируемых, которые а) отклоняются от темы интервью или б) монополизируют дискуссию. В первом случае можно использовать какое-то замечание или ассоциацию, не имеющие отношения к делу, и вновь направить внимание на предмет обсуждения. Во втором случае следует предложить более широкое участие в интервью. Активизация сдержанных интервьюируемых. Средством, помогающим разговорить необщительных интервьюируемых, является периодическое предложение им неструктурированных вопросов по поводу новой темы в интервью. Не следует задавать им прямых вопросов, если нет указаний на то, что данная тема заинтересовала их. Расширение участия. Интервьюер может использовать специальные приемы для вовлечения в дискуссию большего количества респондентов: а) продлевать молчание после каждого нового вопроса для поощрения дальнейших высказываний; б) задать вопрос, обратившись ко всей группе, призывая высказываться тех, кто сохранял молчание; в) слегка перефразировать вопрос, стремясь получить дополнительные сообщения.

### 7.4.2. "Гробовое" молчание и содержательное молчание

Иногда молчание бывает продуктивным. Если интервьюируемые продолжают молчать, интервьюер слегка модифицирует вопрос. Избегайте шквала вопросов.

### 7.4.3. Регулирование взаимодействия в группе

Интервьюеру следует определить характер взаимодействия в группе; если оно ведет к отступлению или конфликту, он может изменить направление дискуссии.

### 7.4.4. Как справиться с прерываниями

Не следует резко останавливать перебившего. Говоривший либо сам вернется к сообщению о

своей реакции, либо ему поможет это сделать интервьюер.

#### 7.4.5. Установление частоты ответов

Для обеспечения спонтанности и неформальности интервью перечисление групповых реакций должно сводиться к минимуму. Когда требуется частотная информация, интервьюер 1) просит голосовать после того, как интересующий вопрос обсуждался в интервью; 2) четко формулирует альтернативные варианты для себя прежде, чем предложить их интервьюируемому в ясной и сбалансированной форме; 3) производит подсчет голосов по каждой альтернативе, 4) вслед за формальным перечислением производит обсуждение смысла ответов.

#### 7.4.6. Нейтрализация эффекта лидера

Минимизировать эффект лидера, концентрируя внимание на других членах группы.

### Глава VIII - ОТДЕЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

#### 8.1. Начало интервью

##### 8.1.1. Объяснение цели

Разъяснение целей интервью. Интервью - это прежде всего процесс изучения реакций на стимульную ситуацию, а не общих оценок этой ситуации.

##### 8.1.2. Распределение ролей между интервьюером и интервьюируемыми

Интервьюер подчеркивает свое эмоциональное беспристрастие по отношению к ситуации, приглашая к критическим высказываниям. Помогает интервьюируемому определить его роль в качестве свидетеля собственного опыта, а не в качестве подопытной свинки, судьи или технического консультанта.

##### 8.1.3. Определение отношений между интервьюируемыми

В самом начале интервью интервьюер говорит об ожидаемости различий в реакциях.

##### 8.1.4. Использование языка

Интервьюер адаптирует свою речь к образовательному уровню и статусу интервьюируемых и использует обороты их разговорной речи.

##### 8.1.5. Открывающие вопросы

Эффективные вопросы 1) направляют внимание на стимульную ситуацию, 2) заставляют интервьюируемых определить аспекты ситуации, которые привлекли наибольшее внимание, 3) поощряют к описанию реакций на эти аспекты ситуации. В групповом интервью интервьюер стремится к тому, чтобы интервьюируемые назвали все припомненные моменты, прежде, чем переходить к рассмотрению одного из них.

#### 8.2. Контроль интервьюера над проявлением чувств

Роль интервьюера - это сочетание беспристрастности и интереса. Выражение собственных чувств приводит к следующим проблемам:

##### 8.1.7. Неискренние сообщения

Говоря о "правильности" какого-либо ответа интервьюер призывает к верным, а не достоверным ответам.

##### 8.1.8. Защита чувств личности

Интервьюер может ненамеренно выразить чувство или мнение, которое будет расценено респондентом, как сомнение в его уме и знаниях. Часто происходит повторение первоначального высказывания в оборонительной форме.

#### 8.3. Как поступать с вопросами интервьюируемых

Следует отвечать на вопросы, касающиеся целей и специфики проведения интервью. Интервьюеру не надо отвечать на вопросы по поводу его чувств и мнений. В такой ситуации можно воспроиз-

вести вопрос и переадресовать его интервьюируемому.

Примечания

## **ГЛАВА 1. ЦЕЛИ И КРИТЕРИИ**

### **1.1. ПРИРОДА ФОКУСИРОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ**

Фокусированное интервью отличается в некоторых отношениях от других типов исследовательского интервью, хотя на первый взгляд они могут показаться похожими. В широком смысле эти отличительные особенности таковы. Во-первых, известно, что интервьюируемые лица были участниками некоторой определенной ситуации : они просмотрели кинофильм, прослушали радиопрограмму, прочитали памфлет, статью или книгу, принимали участие в психологическом эксперименте или в неконтролируемой, но наблюдаемой социальной ситуации (например, в политическом митинге, каком -либо ритуале или мятеже). Во-вторых, гипотетически важные элементы, а также характер, процессы и общая структура этой ситуации предварительно проанализированы социологом. Посредством содержательного или ситуационного анализа он пришел к ряду гипотез, касающихся важности определенных сторон ситуации для тех, кто в ней участвовал. В-третьих, на основе этого анализа разработано руководство для проведения интервью, в котором очерчиваются важнейшие области исследования и гипотезы, которые обеспечивают выполнение критериев релевантности для информации, которая должна быть получена в ходе интервью. И наконец, в-четвертых, интервью фокусируется на субъективных переживаниях лиц по поводу заранее проанализированной ситуации в попытке получить от респондентов их определение этой ситуации. Получаемые ответы помогают проверить гипотезы и, в той степени, в которой там присутствуют непредвиденные реакции, дают толчок к появлению новых гипотез, помогающих проведению более систематического и тщательного исследования.

Из этого краткого обзора можно видеть, что отличительной чертой фокусированного интервью является предварительный анализ ситуации, в которую были включены субъекты. Понятно, что такое предварительное знание достигает оптимума в случае экспериментально смоделированной ситуации, но оно может быть достигнуто и в случае неконтролируемой, но наблюдаемой ситуации. Вооруженный анализом ситуации интервьюер без труда отличает ее объективные характеристики от субъективных определений. Он, таким образом, готов к селективному слушанию. Благодаря знакомству с объективной ситуацией, интервьюер лучше подготовлен к тому, чтобы распознать символическое или функциональное молчание, искажение, умолчание или блокировки и, соответственно, лучше подготовлен к восприятию их смысла. Предварительный анализ помогает обнаружить и исследовать логику, символику и сферы напряженности каждого респондента. Он помогает также оценить на каждой последовательной стадии интервью важность того, что не было сказано, в той же степени, как и того, что было сказано.

Наконец, предварительный содержательный или ситуационный анализ помогает получению конкретных и детальных ответов. Обобщения, которые делает интервьюируемый, означают, что он поставляет не сырую информацию, требующую интерпретации, а саму интерпретацию. Недостаточно узнать, что интервьюируемый расценивает ситуацию как "неприятную", "тревожную" или "стимулирующую" - это обобщающие суждения, за которыми может скрываться масса интерпретаций. Цель состоит в том, чтобы более точно выяснить, что означает в данном контексте "неприятный", какие конкретно чувства были вызваны, какие личные ассоциации возникли. Кроме того, когда субъекты призваны описать свои реакции подробно, существует меньшая вероятность того, что они намеренно или неосознанно замаскируют действительный смысл ответов.

Интервьюер, предварительно проанализировавший ситуацию, на которой фокусируется интервью, находится в выгодной позиции для выявления подробностей. В обычном глубинном интервью можно поощрить респондента припомнить свой опыт. В фокусированном интервью интервьюер может играть более активную роль: он может вводить более определенные вербальные подсказки, обращаясь к стимульной ситуации, или даже воссоздать ее, как мы увидим дальше. В любом случае это обычно активизирует конкретные сообщения со стороны интервьюируемых.

### **1.2 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФОКУСИРОВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ**

Первоначально фокусированное интервью было разработано для изучения проблем, вырастающих из исследования коммуникаций и анализа пропаганды. В общих чертах эти проблемы были описа-

ны в работах д-ра Герты Герцог, которая изучала реакции слушателей разных радиопрограмм (1). Во время войны Г. Герцог и старшему из авторов данной книги несколькими военными организациями было поручено изучить социальные и психологические результаты усилий, производившихся для подъема духа населения. В ходе этой работы фокусированное интервью постепенно приобрело относительно стандартизованную форму.

Сначала первоочередной, хотя не единственной, целью фокусированного интервью было создание некоторой базы для интерпретации статистически значимых воздействий массовой информации. Но, вообще говоря, фокусированное интервью может быть полезным и для экспериментального исследования воздействий и изучения определений социальных ситуаций. Возможности такого использования фокусированного интервью могут быть кратко проиллюстрированы рассмотрением его роли по следующим четырем направлениям:

1. определение эффективных стимулов,
2. интерпретация расхождений между ожидаемыми и реальными результатами воздействия,
3. интерпретация расхождений между преобладающими воздействиями и воздействиями в отдельных подгруппах - "отклоняющиеся случаи",
4. интерпретация процессов, происходящих в экспериментальных ситуациях.

1. При экспериментальном изучении воздействий возникает проблема, которая может быть названа определением стимула, т.е. определением того, какой X или какие части X в общей стимульной ситуации привели к наблюдаемому эффекту. Но в основном из-за практических трудностей это требование в психологических и социологических экспериментах часто не выполняется. Вместо этого экспериментальными переменными считаются такие сравнительно неопределенные комплексы факторов, как "эмоциональная привлекательность", "конкурентные мотивы" и "политическая пропаганда". Это можно сравнить с таким утверждением: "Проживание в тропиках является причиной высокой заболеваемости малярией" - это верно, но не точно. Должны быть придуманы методы, как бы грубы они ни были поначалу, для определения важных в причинном отношении аспектов рассматриваемой стимульной ситуации. Так, Госнелл провел остроумный эксперимент по "стимулированию голосования", в котором экспериментальным группам жителей двенадцати районов Чикаго были разосланы "индивидуальные беспристрастные призывы" пройти регистрацию и проголосовать (2). Приблизительно эквивалентные контрольные группы не получили этой литературы. Оказалось, что в экспериментальных группах процент зарегистрировавшихся и проголосовавших значительно выше. Но что демонстрирует этот результат? Оказали на него влияние беспристрастный характер проспекта, ясные инструкции, которые он содержал, особые символы и обращения, использованные в тексте или что-то еще? Короче, пользуясь высказыванием самого Госнелла, что явилось "стимулом, заслуживающим особого внимания и изучения"?

При идеальной постановке эксперимента ответ на этот вопрос мог бы, конечно, быть получен при помощи серии последовательных экспериментов, которые проверяли бы воздействие каждой из предполагаемых причин. На практике же использование такой процедуры в социальном экспериментировании не только упирается в препятствия типа высоких затрат и необходимого руководства исследованием, но также предполагает, что экспериментатору удалось определить относящиеся к делу аспекты общей стимульной ситуации. Фокусированное интервью дает полезный заменитель для такой серии экспериментов, так как, несмотря на большие потери в научной точности, оно дает возможность экспериментатору подойти к правдоподобным гипотезам, касающимся важных пунктов, на которые прореагировали субъекты. При помощи интервью, сфокусированных на этих проблемах, Госнелл, мог бы, возможно, получить проверяемые гипотезы о тех элементах в его "беспристрастных" материалах, которые оказались эффективными для разных участников экспериментальной группы (3). Такой метод дает приблизительное решение проблем (4), которые прежде относились к области неизвестного или умозрительного, и дает возможность провести дальнейшее более четко сфокусированные эксперименты.

2. Существует также необходимость в интерпретации обнаруженных воздействий. Довольно часто, например, экспериментатор замечает расхождение между наблюдаемыми эффектами и теми, которые ожидалось исходя из других исследований и ранее сформулированных теорий. Или, опять-таки, может оказаться, что в одной из подгрупп экспериментальной популяции обнаруживаются эффекты, отличающиеся по степени и направленности от наблюдаемых в остальной популяции. Для того чтобы исследование не превратилось в компендиум не связанных эмпирических находок, должны быть сделаны усилия для интерпретации таких "противоречивых" результатов. Сложность здесь состоит в осуществлении выбора из широкого круга апостериорных интерпретаций расходящихся результатов. Фокусированное интервью предлагает инструмент для этой цели. Например:

Исследование Розенталем воздействия "прорадикальной" кинопропаганды на социоэкономиче-

ские установки студентов колледжа дало пример расхождения между ожидаемыми и действительными воздействиями (5). Он обнаружил, что большинство субъектов согласились с утверждением, что "радикалы являются врагами общества", после того как просмотрели фильм. Как обычно бывает в ситуации, когда получаются кажущиеся парадоксальными результаты, последовало "объяснение": "Этот отрицательный эффект пропаганды возможно связан с большим количеством сцен с ораторами-радикалами, маршами и демонстрациями". Очевидно, что по сути эта "интерпретация" является немного большим, чем предположение, но это такое предположение, которое можно изучить, подправить и развить при помощи фокусированного интервью. Такие интервью показали бы, как аудитория на самом деле реагировала на "ораторов, марши и демонстрации". Предположение авторов получило бы теоретическую форму и было бы либо подтверждено, либо опровергнуто. Как мы увидим далее, фокусированное интервью действительно использовалось для определения возможного источника такого "эффекта бумеранга" в кино-, радио- и публицистической пропаганде (6).

Похожий эксперимент был проведен Петерсоном и Терстоном, в котором они обнаружили неожиданно малые изменения в установках старших школьников, просмотревших пацифистский фильм (7). Исследователи сделали вывод, что "...возможно, фильм "Конец путешествия" является слишком сложным для старшеклассников". И здесь правдоподобность этой апостериорной интерпретации могла бы быть выше, а с другой стороны, могли бы появиться совершенно другие гипотезы, если бы было проведено фокусированное интервью (8). Как дети поняли фильм? На что они реагировали в первую очередь? Ответы на эти и подобные вопросы предоставили бы информацию, необходимую для интерпретации неожиданных результатов.

3. Можно вновь обратиться к исследованию Госнелла, чтобы проиллюстрировать наличие тенденции, интерпретировать отдельные случаи, когда речь идет о различиях между преобладающими эффектами и эффектами в подгруппах - "отклоняющиеся случаи" - и показать роль фокусированного интервью в преодолении этой тенденции.

Госнелл обнаружил, что в целом большее количество граждан зарегистрировалось и проголосовало в ответ на извещение "увещающего характера, содержащее рисунок-карикатуру и несколько лозунгов", чем на информационное извещение, в котором уделялось внимание правилам голосования. Но он нашел ряд "исключений", которые привели к появлению гипотез по этому поводу. В избирательном районе с преимущественно немецким населением информационные извещения возымели больший эффект, чем "рисованные", что сразу заставило Госнелла предположить, что слово "Slacker" (уклоняющийся от призыва) на рисунке вызвало воспоминания о войне и помешало поднять интерес к голосованию. В чешском и итальянском районах информационные извещения также имели больший эффект, но здесь Госнелл приводит совершенно другое объяснение: "Информационные карточки возымели большее действие, возможно, потому, что были напечатаны на чешском и итальянском языках, тогда как рисованные извещения - на английском". А вот в польском районе информационные карточки, напечатанные на польском языке, были несколько менее эффективными, чем рисованные (9). Короче говоря, не имея дополнительных интервью, сфокусированных на проблеме реакций в отклоняющихся группах, исследователь оказался вовлеченным в генерирование собственных предположений вместо того, чтобы получить экспериментально подтвержденные выводы на основе сообщений интервьюируемых о действительном опыте. Эта характерная черта исследования Госнелла, оцененного Катлином как исключительно хорошо спланированное, может быть найдена во множестве социальных и психологических экспериментов.

4. Даже короткие интроспективные интервью в дополнение к эксперименту оказываются полезными для распознавания процессов, происходящих при экспериментально вызванных воздействиях. Так Зейгарник в ее хорошо известном эксперименте, касающемся памяти и прерванных действий, столкнулась со следующим результатом: в некоторых случаях прерванные действия забывались. Это противоречило ее основным выводам и начальной теории (10). Интервью, проведенные с субъектами, характеризующимися таким "отличающимся" поведением, показали, что незавершенные действия, которые были забыты, были восприняты как ошибки и субъективно как бы "завершены". Таким образом, она смогла включить это кажущееся противоречие в свою общую теорию. О значении таких интерпретационных интервью свидетельствует и тот факт, что расширенная теория Зейгарник, возникшая благодаря интервью, воодушевила Розенцвейга на ряд дополнительных экспериментов, и он частично сфокусировал исследование на тех самых гипотезах, которые возникли на базе информации, полученной в интервью.

Розенцвейг обнаружил экспериментальным путем, что многие испытуемые запоминали больший процент успешных выполнений заданий, чем неудачных (11). Интервью раскрыли, что этот "объективный экспериментальный результат" был связан с личностным смыслом, который принимали задания для разных субъектов. Например, одна из испытуемых сообщила, что получение ею стипендии зависело от

высокой оценки по курсу психологии, с которого она была приглашена для данного эксперимента. Во время опыта она думала о преподавателе этого курса: "Во время эксперимента мне все время казалось, что это - испытание умственных способностей и что преподаватель будет ознакомлен с результатами. Его имя постоянно крутилось у меня в голове". Такая дополнительная информация позволяет при интерпретации результатов принять гипотезу о наличии подавления. Этого краткого обзора, вероятно, достаточно для того, чтобы говорить о возможностях использования интервью в качестве дополнения к экспериментальному исследованию, а также для изучения реакций на ситуации, возникающие в повседневной жизни.

### **1.3 КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФОКУСИРОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ**

Для того чтобы обеспечить выполнение одной или нескольких функций интервью, интервьюер должен совершенствовать практику непрерывного интервьюирования. Рассмотрев большое число интервью, в которых были записаны вопросы и замечания интервьюера и ответы интервьюируемого, мы выработали ряд критериев, по которым, как нам кажется, можно судить о продуктивности или непродуктивности материалов интервью.

Коротко они таковы:

1. Полнота. Интервью должно давать возможность респондентам наиболее полно освещать различные стороны стимульной ситуации и свои реакции на нее.
2. Специфичность. В интервью должны быть получены точные сообщения об аспектах стимульной ситуации, которые вызвали определенные реакции интервьюируемых.
3. Глубина. Интервью должно помочь интервьюируемому описать эмоциональный, когнитивный и ценностный смысл ситуации и степень своей включенности в нее.
4. Личностный контекст. Интервью должно выявлять характерные черты и предшествующий опыт интервьюируемых, которые наполняют ситуацию конкретным смыслом.

Эти критерии взаимосвязаны: они представляют собой разные оценки интервью. Сообщения могут быть классифицированы по каждому из этих направлений: они могут быть широкими или узко ограниченными; очень конкретными или общими и расплывчатыми; глубоко личными и поверхностными; указывающими на личностный контекст ответа или совершенно не связанными со статусом, ценностями и прошлым опытом индивида. Хотя эти критерии характеризуют лишь разные стороны одной и той же информации, полезно рассмотреть их отдельно для того, чтобы показать интервьюеру основные направления оценки течения интервью и возможности адекватного применения методов интервьюирования.

Что касается каждого из этих критериев, то существует набор более или менее стандартизованных методов, которые зарекомендовали себя достаточно хорошо. Большинство из них имеет достаточно широкое применение. В следующих главах мы ознакомимся с основными функциями каждого из методов и немного поговорим об их дополнительных возможностях.

#### **1.3.1 Ненаправленность.**

Как известно, одной из важнейших причин использования интервью, а не анкет, состоит в раскрытии разнообразия релевантных реакций, независимо от того было ли это предусмотрено интервьюером. В использовании интервью будет немного смысла, если оно сведется к жесткому списку вопросов, задаваемых интервьюером. При таком подходе не используется основное преимущество интервью перед анкетой - общение, помогающее интервьюируемому расшифровать и донести смысл, содержащийся в ситуации. Это будет означать утрату того сотрудничества, которое поощряет интервьюируемого к рассмотрению собственного опыта до тех пор, пока не будет достигнута определенная степень ясности. Поддержание спонтанности сообщений не является, конечно, отличительной особенностью фокусированного интервью, напротив, это одна из характеристик, которая роднит его с ненаправленным интервью вообще. В связи с тем, что косвенные методы поддержания спонтанности ответов не будут являться далее предметом специального рассмотрения, было бы полезным кратко остановиться на сути нашего к ним отношения.

Признание ненаправленного подхода к интервьюированию особенно возросло после работ Карла Роджерса и Ротлисберга и Диксона (12). Этот подход дает возможность интервьюируемому высказываться по важнейшим для него проблемам, а не по тем вопросам, которые кажутся самыми важными интервьюеру (13). Таким образом, в отличие от подхода, применяемого в опросах, этот метод в большей степени раскрывает то, что думает сам интервьюируемый, а не то, каково его мнение о том, что думает

интервьюер. Кроме того, здесь есть возможность зафиксировать ответы в надлежащем контексте, а не загонять их в рамки, заранее придуманные интервьюером. И, наконец, этот подход обычно ведет к тому, что интервьюируемые высказываются более членораздельно и выразительно, чем в направленном интервью (14).

Направленность в интервьюировании в значительной степени несовместима с получением непредвиденных ответов. При использовании направленных методов редко можно получить личные определения стимульной ситуации. По своей природе прямые вопросы подразумевают наличие структуризации. Прямые вопросы, даже если они не являются "наводящими", заставляют субъекта сфокусировать внимание на тех пунктах, на которых он, возможно, не остановился бы по собственной инициативе. Это является основным недостатком в тех анкетах, которые не дают возможности субъектам выразить отсутствие интереса к заданным вопросам. Например, группу гражданских лиц, просмотревших документальный фильм о войне в Италии, спросили: "Вы ощутили гордость или досаду, когда видели, как американские солдаты помогают в восстановлении Неаполя?" Прямой вопрос такого типа сразу же наносит ущерб возможности определения того, как интервьюируемые восприняли фильм. Фильм мог быть воспринят беспристрастно, просто как "интересная информация". Вопрос же подразумевает, что американцы принимали участие в восстановлении, хотя, как следует из других интервью, некоторые зрители нашли, что в фильме это освещено не очень ясно. Если даже они поняли, что американцы принимали участие в восстановлении, то о том, что и другие участвовали в этой работе, они могли узнать только из вопроса. В их ответах отразились некоторые из этих предположений, которые исказили их собственную интерпретацию фильма и исключили возможность выявления неправильного представления. Так, единственный прямой вопрос может ненамеренно привести ко многим искажениям.

При использовании метода ненаправленного интервьюирования иногда не удается приостановить не относящиеся к делу неинформативные отступления, и тогда кажется, что ничего не остается, как только задать прямой вопрос. Но в фокусированном интервью границы релевантности в значительной степени определяются конкретной ситуацией, которую описывает интервьюируемый. Появление отступлений здесь не только менее вероятно, но, когда они все-таки появляются с ними легче справиться косвенным обращением к ситуации. Другими словами, фокусный характер опыта приводит к максимальному получению релевантной информации методами ненаправленного интервью.

### **1.3.2 Методы.**

Взаимоотношения между нашими критериями становятся очевидными, когда мы видим, что ненаправленность служит одновременно для достижения глубины, специфичности, полноты и личностного контекста ответов. Неструктурированные вопросы формулируются таким образом, что побуждают субъектов обращаться практически к любому аспекту стимульной ситуации или освещать любой из множества вопросов. Отвечая на вопрос такого типа, индивид как бы дает знать о том, какие из сторон рассматриваемой ситуации для него являются более значимыми.

В фокусированном интервью неструктурированный вопрос не фиксирует внимание на какой-то конкретной стороне ситуации или реакции, он является как бы чистой страницей, которую следует заполнить интервьюируемому. Но степень структуризации вопросов бывает различна. Вот некоторые уровни структуризации, которые могут служить руководством для интервьюера.

1. Неструктурированный вопрос (свободный с точки зрения и стимула, и реакции):

Что произвело на Вас наибольшее впечатление в фильме? или

Что было для Вас наиболее интересным на конференции? Такой тип вопроса направлен на то, чтобы интервьюируемый в большей степени чем интервьюер определил фокус внимания. Его выбор свободен. Ему предоставляется возможность говорить о любом аспекте стимульной ситуации, а слова "наибольшее впечатление" и "показалось наиболее интересным" настолько общи, что подразумевают практически любые типы ответов.

2. Полуструктурированный вопрос.

Тип А: Структурированный по ответу, свободный по стимулу: Что вы узнали из этого памфлета, чего не знали раньше?

Тип Б: Структурированный по стимулу, свободный по ответу: Каковы ваши ощущения по поводу той части, где рассказывается об увольнении Джо из армии как психоневротика?

Очевидно, что в вопросах обоих типов наблюдается возрастание руководящей роли интервьюера, но респондент все еще обладает значительной свободой выбора. В вопросе А респондент должен сообщить только о вновь полученной информации, но он свободен обращаться к любой части памфлета. В



вопросе Б наоборот речь идет о конкретной части документа, но респондент свободен в определении характера ответа.

3. Структурированный вопрос (по стимулу и по ответу). Исходя из того что вы увидели в фильме, как вы считаете, была ли немецкая военная техника лучше, на том же уровне или слабее американской техники? или Когда вы слушали речь Чемберлена, вы воспринимали ее как пропагандистскую или информационную?

В вопросах этого типа интервьюер осуществляет почти полный контроль над интервью. Он не только отобрал моменты для комментария, но также в значительной степени предопределил ответ. Это уже больше похоже на устную анкету, чем на свободное интервью. Хотя полностью неструктурированный вопрос особенно полезен на начальных стадиях фокусированного интервью, когда его эффективность максимальна, он может с успехом применяться и на последующих этапах. В некоторых случаях интервьюеру может понадобиться больший контроль на поздних стадиях интервью, когда должны выполняться критерии специфичности, полноты, глубины и личностного контекста. Но даже в таких случаях, как мы увидим, полезной бывает умеренная, а не полная направленность; вопросы должны быть частично, а не полностью структурированы.

## **1.4 ЦЕЛИ ПОСОБИЯ**

Теперь, когда мы рассмотрели природу и цели фокусированного интервью, пора сказать о том, чего мы хотим достичь в следующих главах. Подготовка пособия по интервьюированию предполагает наличие некоторой концепции о том, до какой степени можно описать процесс интервьюирования и обучиться ему. Мы не считаем, что методы интервьюирования могут быть формализованы до такой степени, что исчезнут различия, вызванные разными способностями людей. Совершенно очевидно, что механически применяемые процедуры не способствуют качественному интервью. Но мы не считаем, что интервьюирование - это индивидуальное и непередаваемое искусство. Опыт подсказывает более приемлемую точку зрения, чем каждая из этих двух.

Мы считаем, что существуют повторяющиеся ситуации и проблемы в фокусированном интервью, многие из которых могут решаться с использованием методов, которым можно научиться. С этой точки зрения "искусство интервьюирования" включает следующие элементы:

1. распознавание типичных ситуаций и проблем, с которыми сталкивается интервьюер;
2. знание возможно эффективных и заранее разработанных методов для каждого типа ситуаций;
3. умение применять эти методы. Учебное пособие может мало чем помочь в последнем, так как навыки приходят с опытом. В интервьюировании, как и в других областях деятельности, способности людей, даже обладающих примерно одинаковым уровнем знания, различаются. Но профессиональные качества даже наименее способных могут быть существенно улучшены, если их ознакомить с определенными типами ситуаций, которые встречаются в интервью, и с набором гибких, но более или менее разработанных методов для оперирования в этих ситуациях. Пособие по интервьюированию не заменяет способностей и умения разбираться в проблеме, оно лишь предоставляет некоторый инструментарий, которым может располагать человек, обладающий этими качествами.

В этой связи может быть проведена параллель с искусством постановки диагноза в медицине. Известно, что хороший диагност не обязательно обладает большим объемом и глубиной формальных знаний, чем его менее способный коллега. Часто его действия опираются на массив выработанных интуитивно различий и обобщений, которые выделяют его из ряда других медиков. Действительно, рост престижа врача в глазах коллег часто зависит от быстрой и правильной постановки диагноза в драматических ситуациях (15). Но несмотря на то что индивидуальные различия в способностях людей к постановке диагноза признаются всеми, медицинские школы продолжают обучение диагностированию, так как твердо уверены в том, что подобный инструктаж помогает накоплению опыта. Также обстоят дела с интервьюированием: практика может служить базой для обучения. После этого различия в индивидуальных способностях проявятся еще больше.

## **1.5. ПЛАН ПОСОБИЯ**

Предметом нашего исследования является один из типов интервью, поэтому соображения, касающиеся применения фокусированного интервью, те же, что и при использовании в социальных исследованиях интервью вообще. Мы не будем касаться проблем и методов интервьюирования в целом: эти

вопросы хорошо освещены в разных книгах и статьях (16). Таким проблемам, как отбор интервьюеров, эффект интервьюера, запись информации, создание доброжелательной атмосферы и другим стандартным проблемам интервьюирования не уделяется здесь особого внимания, так как они полно и достаточно хорошо освещены в других работах. Мы сконцентрируем внимание на стратегии и тактике, которые в той или иной степени характерны именно для фокусированного интервью.

Как было сказано выше, методы получения важной информации будут обсуждаться, насколько это возможно, в связи с четырьмя основными критериями фокусированного интервью. Поскольку при проведении фокусированного интервью с группой респондентов возникают дополнительные проблемы по сравнению с интервьюированием одного человека, мы посвятим отдельную главу методам, которые могут быть полезными при групповом интервьюировании. Существует также ряд проблем, не имеющих отношения конкретно ни к одному из критериев, например, создание атмосферы интервью, сдерживание в проявлении чувств интервьюера, принятие интервьюируемым роли выразителя своего опыта, а не "консультанта". Такого рода вопросы будут рассмотрены в последней главе.

На протяжении всей книги будет делаться акцент на ошибочные и неэффективные методы интервьюирования. Мы считаем, что изучение таких ошибок идет на пользу интервьюеру - если ошибки описаны и классифицированы, их легче избежать.

Проблемы и методы, описанные в работе, базируются на клиническом опыте, полученном в основном в сфере социального исследования проблем массовых коммуникаций. Формулировки большей частью являются результатом размышлений над вариантами, полученными методом проб и ошибок, а также взяты из психологии и социологии. Не проводилось сравнения полезности методов по каким-либо контролируемым экспериментальным тестам. Напротив, как в случае фокусированного интервью, так и других видов интервью остается масса возможностей для систематического изучения обоснованности использования альтернативной техники (17). Но при недостатке строгих научных исследований существует также возможность направить усилия на систематизирование методов и их оценки на клинической основе. Таков характер данной работы.

## **ГЛАВА II. РЕТРОСПЕКЦИЯ**

### **2.1. ОБСТОЯТЕЛЬНЫЕ СООБЩЕНИЯ**

Главной задачей фокусированного интервью является получение как можно более полного сообщения о том, что представляла из себя конкретная ситуация. Без подробных сообщений клиническая информация, полученная в ходе интервью, не будет обладать свойствами полноты, глубины, специфичности и личностного контекста, необходимыми для понимания природы и значения реакций.

Получение полного отчета не является, конечно, прерогативой только фокусированного интервью. И подробная психологическая анкета, и другие типы индивидуальных "глубинных интервью" стремятся достичь как можно большей детализации. Но фокусированное интервью отличается от других исследований тем, что сосредоточивается на определенном множестве случаев, и тем, что объективные характеристики ситуации известны интервьюеру (в отличие, например, от жизнеописательных интервью). Такая фокусность помогает получению детальных сообщений по крайней мере двояким образом:

1. Вместо того чтобы заниматься пространственными исследованиями по выявлению релевантного опыта, интервьюер может сразу начать изучать важные стороны конкретного опыта.
2. Так как интервьюер знаком с объективным характером ситуации, он может использовать подсказки, которые дадут возможность интервьюируемому припомнить ситуацию более ясно. В этой главе рассматриваются подсказки для воссоздания первоначального опыта и способы, помогающие определению ситуации в деталях. Ретроспекция, которая проистекает из такого воссоздания, представляет ценность, если удовлетворяются основные критерии интервью.

### **2.2 ПОЛУЧЕНИЕ ДЕТАЛЬНЫХ ОТВЕТОВ ПРИ ПОМОЩИ РЕТРОСПЕКЦИИ**

Для того чтобы уяснить во всех подробностях определение ситуации индивидом, по-видимому потребуются полная, дословная и последовательная запись его реакций. Использование внутреннего монолога, развитого, а может быть и изобретенного символистом Эдуардом Дюжарденом и доведенного до совершенства Джеймсом Джойсом, является литературным приемом для описания воображаемых деталей опыта человеческой жизни. Вместо искусства литератора можно изобрести техническое устройство -

некий интроспектметр, который будет записывать точно и с интимными подробностями все ощущения индивида при его участии в социальном общении или при воздействии разных ситуаций. Если бы данные были адекватно зафиксированы, эта воображаемая машина могла бы синхронизировать свою запись ситуации с выборочными реакциями на нее. Другими словами, может быть получена лента записи переживаний индивида во время его включения в ситуацию. Для того чтобы избежать искажений, вызванных вторжением этого приспособления, индивид не должен знать о его функционировании (1).

Так как пока что не существует такого устройства (2), его ближайший эквивалент, доступный интервьюеру, - это действия каждого интервьюируемого в качестве собственного интроспектметра. Если его сообщение будет построено только на собственных воспоминаниях, вполне возможно, что в каких-то местах информация будет более скудной, а в каких-то более обширной, что некоторым образом наряду с другими было описано Бартлеттом (3). Нейтрализации подобных тенденций искажения и потери нужной информации в ходе припоминания может помочь воссоздание первоначальной ситуации.

Воссоздание ситуации для получения подробного ее описания включает со стороны интервьюируемого два взаимосвязанных процесса: припоминание самой стимульной ситуации и своих реакций на нее. Возможно, наиболее точной формулировкой этой деятельности могло бы быть выражение "ретроспективная интроспекция", но мы будем называть этот процесс просто ретроспекцией.

Разница между интроспекцией и ретроспекцией в том смысле как этот термин употребляется здесь - это по существу разница между теперешними реакциями индивида на ситуацию и его воспоминанием о реакциях в момент ее осуществления. Эту разницу можно проиллюстрировать словами солдата, принимавшего участие в групповом интервью по поводу просмотренного кинофильма (4).

А. Да, и они должны были показать что-нибудь о цветных женских армейских вспомогательных частях (WAACs).

Инт. Когда вы смотрите фильм такой же, как тот, что вы сейчас видели, вы тоже обращаете внимание на то, что там это не показано?

А. Честно говоря, когда я смотрел фильм, он заинтересовал меня, и я совсем не думал об этом, но сейчас я об этом подумал.

Другими словами, первый ответ "А" базируется на его теперешнем восприятии фильма, а не на передаче его реакций в момент просмотра.

Роль ретроспекции в фокусированном интервью состоит, таким образом, в том, что с ее помощью удастся получить подробные ответы в привязке к реальной стимульной ситуации. Это достигается тем, что интервьюируемый припоминает свои непосредственные реакции на материал, а не занимается переосмыслением первоначальной ситуации и выдачей своих теперешних реакций.

## **2.3. ОШИБКИ ПРИ РЕТРОСПЕКЦИИ**

В том случае, если ретроспекция не поощряется интервьюером, могут возникнуть сообщения, не дающие адекватного описания изучаемого опыта. Может быть по крайней мере три типа подобных сообщений.

### **2.3.1. Сообщения, не связанные со стимульной ситуацией.**

Когда интервьюируемый высказывает какое-то общее мнение, а интервьюер задает вопрос, который не порождает ретроспекцию, интервьюируемый часто развивает свое мнение, не указывая на то, сыграла ли изучаемая ситуация какую-то роль в формировании, поддержании или усилении этого мнения.

А. Я думаю, что война могла бы быть выиграна с религиозных позиций.

Инт. Каким образом?

А. Я считаю, что люди в Германии, если бы они хотели придерживаться собственных взглядов и отстаивать свои права, должны были бы ...

Интервьюер мог бы поощрить ретроспекцию, обратясь к стимульной ситуации при помощи такого вопроса: "Что-то в фильме создало у вас такое впечатление?". Вместо этого он задает "интроспективный" вопрос, призывающий к развитию высказанного мнения. Но изучаемая ситуация при этом не проясняется.

### **2.3.2. Поверхностные сообщения.**

Если не стимулировать интервьюируемого к ретроспекции, это может привести к потере полноты и глубины ответа оттого, что респондент не ясно помнит прошлый опыт, или оттого, что он думает, что интервьюера интересует его теперешнее мнение. В следующей цитате, например, интервьюируемый "А" высказывает уверенность в том, что принудительная воинская служба - это хорошо:

А. В настоящее время мы не можем готовить огромную армию... чем моложе они будут, тем лучше.

Поскольку задача интервьюера состоит в оценке опыта, а не в выслушивании общего мнения, вероятно, было бы уместно выяснить, навел ли респондента на эту мысль фильм, или он так считал и раньше, а фильм усилил это мнение, или к фильму все это не имеет никакого отношения. Но вместо того чтобы попытаться восстановить опыт, интервьюер задает вопрос, который не имеет отношения ни к фильму, ни к непосредственным реакциям на него респондента.

Инт. А как вы думаете, как наши люди смогут противостоять войскам стран оси?

А. Я думаю, это будет сражение численности против техники.

Так, отвлеченный от своей первоначальной точки зрения, "А" дает случайный ответ на вопрос, который, похоже, направлен на получение мнения, не связанного с фильмом. И здесь можно было бы помочь ретроспекции, задав такой вопрос: "Что-нибудь в фильме создало у вас такое впечатление?"

### **2.3.3. Реакция на ситуацию интервью, а не на первоначальную ситуацию.**

Кроме того, если не поощрять респондента к ретроспекции и к интроспекции, он более склонен реагировать на ситуацию интервью, а не припоминать свою реакцию на изучаемую стимульную ситуацию. Он может решить, например, что интервьюер хотел бы услышать о том, что сам считает наиболее впечатляющим. В групповом интервью респондент может реагировать главным образом на ожидаемые реакции других на его сообщение, а не концентрироваться на припоминании опыта. Появление таких ответов, не имеющих отношения к целям интервью, тем менее вероятно, чем больше внимания уделяется восстановлению прошлого опыта.

## **2.4. МЕТОДЫ, ПОМОГАЮЩИЕ РЕТРОСПЕКЦИИ**

Следует подчеркнуть, что и здесь, и далее, предлагая определенные методы, мы далеки от определения условий, для которых могут быть даны трафаретные правила, касающиеся подходящих процедур и времени их использования. Иногда интервьюируемый будет сообщать только о своих реакциях, а интервьюер захочет помочь ему воссоздать стимульную ситуацию для того, чтобы получить нить к тем элементам, которые вызвали эти реакции. В другом случае интервьюер захочет помочь интервьюируемому более полно выразить свои реакции по поводу того, что, по словам последнего, было для него наиболее важным. Мы считаем, что каждая из этих ситуаций требует своих методов, а они в свою очередь будут различаться в зависимости от стадии интервью.

### **2.4.1. Программный анализатор**

Программный анализатор лучше всего может быть описан как одномерный интроспектометр. Он представляет собой аппарат, который дает возможность индивиду фиксировать свои реакции на происходящее, нажимая клавиши "нравится" и "не нравится" (или не нажимая ничего, что означает безразличие). Клавиши соединены с самописчиком,двигающимся по ленте, синхронизированной с воспроизведением изучаемой ситуации (например, фильмом или радиопрограммой), и осуществляющим таким образом постоянную запись благоприятных, неблагоприятных и нейтральных реакций.

Для наших текущих целей мы можем рассматривать анализатор как устройство, при помощи которого интервьюер может частично воссоздать и стимульную ситуацию, и реакции на нее. В некоторых случаях ссылка на записанные реакции может способствовать ретроспекции. Например, приступая к интервью исследователь может, соотнесясь с графиком или записью реакций, выделить ту часть ситуации, где реакции испытуемых различались:

Инт. У нас имеется запись фильма и отмечены те эпизоды, которые вам нравились... вы помните ту часть фильма, которая называлась "Я там был"? Некоторым из вас она понравилась, а некоторым нет...

Называя часть фильма, которая вызвала определенные реакции, интервьюер частично воссоздает ситуацию-стимул. Таким образом, напоминая и о стимуле, и о непосредственных реакциях на него, ин-

тервьюер поощряет интервьюируемых к ретроспекции перед дачей ответа.

График может быть использован подобным же образом и далее по ходу интервью как средство более эффективного перехода от одной части ситуации к другой:

Инт. Другая часть, которая одним из вас понравилась, а другим нет, это та, где рассказывается о медицинских сестрах и о сражении под Батааном ... Некоторым она совсем не понравилась, интересно узнать почему ...

Использование анализатора для улучшения ретроспекции имеет два основных преимущества: график сообщает интервьюеру о том, какие эпизоды изначально показались важными интервьюируемым, избавляя его от необходимости произвольного выбора эпизода, который возможно нес, а возможно и нет, особую смысловую нагрузку. Этот способ позволяет ему также обратиться к записи реакций по ходу просмотра как к подсказкам для воссоздания первоначального опыта.

Применение устройства типа анализатора часто бывает недоступно при групповых интервью, да и в индивидуальных интервью оно не получило достаточного распространения. В основном поэтому интервьюеру необходимо обращаться к другим методам (которые могут, конечно, использоваться и в сочетании с Анализатором). Один из них состоит в наглядном представлении, другой - с почти бесконечным числом вариантов - в вербальных подсказках.

## 2.4.2 Наглядное представление оригинальной ситуации

Возможно наиболее реалистический путь для воссоздания стимульной фазы оригинального опыта - это представление отдельных частей. Как это сделать зависит от предмета интервью: при изучении кинофильма могут быть использованы отдельные кадры, для радиопрограммы - отрывки записи, для печатного материала - выдержки.

Представление такого типа бывает полезным в тех случаях, когда интервьюируемый упоминает какую-то часть и интервьюер хочет:

- 1) помочь интервьюируемому вспомнить ее, чтобы получить более детальный ответ на вопрос,
- 2) проверить ссылку, чтобы быть уверенным в том, что интервьюируемый и интервьюер говорят об одном и том же,
- 3) в групповом интервью, когда он хочет гарантировать общий источник ориентации для всех интервьюируемых.

Итак, прослушивая и просматривая вновь оригинальный материал, интервьюируемый вспоминает свои реакции на него. Воссоздание стимула помогает воссоздать опыт, который затем может быть более полно освещен.

/ Интервьюируемый (рядовой армии) говорит, что ему неприятно видеть на экране раненых солдат. /

Инт. Почему ?

А. Не знаю. Просто эмоции. Я не воспринимаю эту часть фильма.

Инт. Вам не нравится? Раздражает вас?

А. Нет, я не знаю, как это объяснить. Это чисто эмоционально.

Инт. Хорошо. Попробуйте вспомнить, каковы были ваши чувства, когда вы смотрели этот фильм.

А. Эта часть фильма показалась мне отвратительной.

Инт. Вы имеете в виду вот эту сцену /показывает фотографию/

А. Да, что-то в этом роде. Если это показать публике, она может прореагировать отрицательно. Хотя многие осознают, что в бою людей ранят и они погибают, некоторые люди могут сказать: "Посмотрите на это", и такое зрелище снизит их моральный дух.

Здесь интервьюируемый сделал заявление, требующее дальнейшего развития: он протестовал против сцен, показывающих раненых солдат. Когда его просят "объяснить" его отношение, он выглядит заблокированным. Затем интервьюер пытается при помощи гипотетического предположения увести его к воспоминанию о прошлых чувствах, но интервьюируемый не в состоянии развить ответ. Затем интервьюер пытается использовать вербальные подсказки: "Попробуйте вспомнить", но опять получает только общее утверждение. Однако, когда интервьюер показывает кадр из фильма, интервьюируемый несомненно вспоминает свои чувства и в состоянии выразить их. То обстоятельство, что он явно приписывает свои собственные реакции "некоторым людям", будет рассмотрено в дальнейшем.

Воссоздание ситуации с использованием графического представления также является полезным способом для начала детальной ретроспекции.

Инт. В фильме был момент, который многим из вас не понравился... Я перескажу его... Там, где говорится о мастерской и показан этот человек /демонстрирует кадр/, который превратил свой гараж в мастерскую...

А. И он произносит речь. Это надо вырезать.

Показанный кадр напомнил интервьюруемому то место, которое ему не понравилось в фильме, и далее интервью проходило на ретроспективном уровне. Графическое воссоздание ситуации полезно и для осуществления переходов от одной фазы интервью к другой: Инт. Теперь мне хотелось бы заострить ваше внимание на первой части фильма, где показаны десантники. Большинству из вас понравилась эта часть. Например, эпизоды, где солдаты карабкаются по веревочным лестницам /показывает кадр/, перелезают через колючую проволоку /показывает кадр/, ползут по грязи под пулеметным огнем /показывает кадр/. Вы помните эти эпизоды? Что показалось вам здесь интересным?

Следует заметить, что в двух предыдущих примерах, где демонстрировались кадры из фильма, для начала интервью или для осуществления перехода был использован анализатор программ.

Для воссоздания ситуации эпизоды выбирались интервьюером не случайно. Анализ графика показал, какие из них были значимы для интервьюируемых. Если бы он отбирал эпизоды произвольно, это бы означало, что он структурирует первоначальную ситуацию с собственных позиций, возможно выбирая эпизод, который мало значим или совсем не значим для интервьюируемого, и на который тот обратил внимание впоследствии, возможно, только потому, что на него указал интервьюер.

По этим причинам мы используем графическое воссоздание только тех эпизодов и частей ситуации, на которые спонтанно указывают интервьюируемые, или тех, о которых известно (в случае использования анализатора), что они привлекли внимание во время их первого представления. То обстоятельство, что аспекты изучаемой ситуации, несущие большую смысловую нагрузку для исследователя, часто не являются значимыми для интервьюируемых, является одним из наиболее хорошо подтвержденных результатов нашего клинического эксперимента.

### 2.4.3. Вербальные подсказки

Небольшого количества примеров вполне достаточно, чтобы понять, что даже наличие таких вспомогательных средств, как аналитический график, фотографии или фрагменты, само по себе не вызовет ретроспекцию. Их использование должно всегда сопровождаться адекватными вопросами интервьюера. Когда мы не имеем этих средств, вся нагрузка ложится на вопросы интервьюера.

Вербальные указания к ретроспекции могут относиться к стимульной ситуации, или к реакции, или к тому и другому. Это могут быть направленные вопросы, описывающие процесс ретроспекции, или они просто могут напоминать ситуацию или реакцию на нее при помощи вопроса, служащего лишь предлогом для того, чтобы поощрить интервьюируемого к продолжению рассказа.

1. Вопросы, непосредственно касающиеся процесса ретроспекции. Часто интервьюируемому удастся успешнее добиться ретроспекции, обращаясь к компонентам опыта. Здесь имеется в виду, что он обращается к стимульной ситуации и реакциям на нее, не разделяя их. В этом случае интервьюер предлагает интервьюируемому "мысленно вернуться", "вспомнить" и т.д. Такой прием, видимо, является наиболее подходящим в начале интервью, где он служит для фокусирования внимания интервьюируемого на начале прошлого опыта и помогает установить рамки интервью. Формулировки и нюансы таких вопросов могут различаться, но их сущность почти не меняется.

Мысленно возвращаясь к программе, скажите, что в ней выделялось в каком-либо смысле?

Вспоминая фильм, скажите, какие эпизоды вы могли бы назвать в числе наиболее выдающихся?

Если вы вспомните фильм, который видели, можете ли вы сказать произвела ли на вас впечатлительная какая-либо часть? В этих вопросах следует отметить по крайней мере три общих момента.

1. Интервьюер обращается к процессу ретроспекции: "мысленно возвращаясь", "вспоминая".

2. Он касается стимульной ситуации: "программа", "фильм".

3. И наконец, в вопросах он использует прошедшее время.

На первый взгляд может показаться, что нет большой разницы между таким началом интервью, где интервьюер интересуется впечатлением от ситуации - "Что производит на вас наибольшее впечатление в фильме?" - и таким, где он сначала направляет интервьюируемого на прошлый опыт и только потом спрашивает о впечатлении - "Мысленно возвращаясь к фильму, скажите, что произвело на вас наибольшее впечатление?". Однако при проведении интервью это может повлечь за собой весьма различные типы сообщений. Первый вопрос подразумевает скорый ответ на настоящий момент, и часто интервьюируемый говорит первое, что ему приходит в голову, независимо от того, произвело ли это на

него впечатление во время первоначального просмотра. Второй вопрос, где предлагается время на то, чтобы мысленно вернуться к фильму, помогает ретроспекции и фокусирует внимание на прошлом опыте, а не на теперешнем душевном состоянии.

В основном по этой же причине подобная формулировка вопросов была принята для осуществления переходов от одной области интереса к другой. Например:

Мысленно возвращаясь в этому опыту, скажите, что еще произвело на вас какое-либо впечатление?

Какие еще эпизоды вы могли бы отметить, если вы вспомните фильм?

2. Вопросы, включающие упоминание стимульной ситуации. Еще один путь для поощрения и поддержания ретроспекции состоит во включении прямых и косвенных упоминаний первоначального опыта в возможно большее количество вопросов. Не смотря на свою элементарность, эта процедура бывает весьма эффективной. Ссылки и упоминания интервьюера, фокусирующие внимание интервьюируемого на первоначальном опыте, направлены на преодоление обычной тенденции к сообщению текущих оценок прошлого опыта. Существует, конечно, риск превращения интервью в монотонно повторяющееся, а мы далеки от мысли, что на примере монотонного и скучного интервью можно чему-либо научиться. Но этот риск не столь уж велик, так как существует масса способов осуществления ссылок на первоначальную ситуацию (5).

3. Вербальное указание на прошлую реакцию. Когда интервьюируемый касается какой-либо части стимульной ситуации, но не говорит о своих реакциях на нее, интервьюер стремится помочь ретроспекции, чтобы получить более детальное сообщение. В этом случае его вербальные подсказки имеют целью сфокусировать внимание респондента на его реакциях на ситуацию, а не на описании самой ситуации.

Инт. Что вы можете сказать о первой части фильма?

А. Это там, где показывали маленького худенького мальчика?

В. Войска были построены, к ним подходили трое. Я как следует не видел их лица, но помню, что били барабаны.

Инт. О чем вы думали, когда вы смотрели эту сцену?

С. Я думал о том, что они все похожи на механических кукол.

Здесь опять использование прошедшего времени оказалось полезным: речь идет не о теперешних реакциях интервьюируемых - "Что вы думаете об этой сцене?" - а о прошлом опыте - "О чем вы думали, когда смотрели...?". Конечно, только систематические эксперименты могут установить этот факт, но у нас сложилось твердое впечатление, что продолжительное использование интервьюером прошедшего времени при формулировке вопросов помогает ему обратить интервьюируемого к его первоначальному восприятию ситуации и усилить припоминание его прошлой реакции, тогда как использование в вопросах настоящего времени ведет к получению текущих мнений, которые могут быть и не связаны с ситуацией. Рассмотрим один из таких примеров.

А. Англия сражалась, чтобы спасти свою шкуру.

Инт. Это интересно. Почему вы так думаете?

А. Ну, она сражается, чтобы спасти свою шкуру. Все сражаются за это.

Итак, можно сказать, что упоминание о реакциях интервьюируемых помогает ретроспекции особенно в тех случаях, когда ситуация была ясно воссоздана. Но и когда этого не было сделано, такой кажущийся тривиальным способ как формулирование вопросов в прошедшем времени является достаточно эффективным, чтобы его можно было рекомендовать в качестве неотъемлемой части методики.

#### **2.4.4. Ловушки в вербальных подсказках**

1. Структурирование ситуации или реакции. При обращении к стимульной ситуации или к реакции на нее интервьюер может непреднамеренно переносить свое восприятие ситуации на интервьюируемого. Насколько возможно этого следует избегать. Нецелесообразно начинать с отбора эпизодов или отдельных моментов ситуации для обсуждения, так как при этом вы как бы предполагаете, что они являются важными стимулами. Вместо этого следует использовать такие общие вопросы, как "Какие эпизоды вам запомнились?", "Что вы чувствовали?" и т.д. Интервьюер не должен предрешать дело, характеризуя ситуацию каким-либо образом:

Инт. Каково было ваше впечатление от сцен, где показаны тысячи и тысячи нацистов, собранных в кучу?

А. Похожи на стадо безмозглого скота.

Интервьюер обозначил сцену для обсуждения, но при этом он эмоционально окрасил ее, используя такие выражения как "тысячи и тысячи" и "собранные в кучу". В результате интервьюер не сможет узнать, был ли ответ интервьюируемого продиктован его характеристикой или собственным впечатлением интервьюируемого.

Ему следовало бы найти более нейтральный путь обращения к данной сцене, как он сделал, например, в следующем случае:

Инт. Я спрашивал вас о некоторых сценах, показывающих боевые действия. Какие еще сцены вам запомнились?

А. Те сцены с грузовыми судами... как люди недооценили это. Они не разгадали этот корабль. Выглядит странно, что корабль заходит в док, и никто не знает, что происходит...

В этом случае, очевидно, что интервьюируемый сообщает то, что кажется важным ему, не реагируя на призыв интервьюера. Интервьюер должен избегать навоящих вопросов:

Инт. Ну хорошо, а когда вы смотрели на вооружение нацистов, вы не сравнивали его с нашим?

В этом случае интервьюируемый ответил "нет", продемонстрировав незначимость для него предложения интервьюера. Интервьюер, по-видимому, думал о вопроснике и пытался получить информацию по такому пункту, который с точки зрения контент-анализа представлялся важным.

Опасность привнесения таких предложенных реакций сходна с опасностью, возникающей в анкетах: интервьюер может чувствовать, что его заставляют делать сравнения, даже если это не приходило ему в голову, когда он смотрел фильм. Если бы интервьюер задал прямой вопрос: "О чем вы думали, когда смотрели на вооружение нацистов?," - он мог бы с большей вероятностью получить сообщение о действительных реакциях интервьюируемого.

2. Акцент на припоминание. Столкнувшись с необходимостью воссоздания некоторых частей стимульной ситуации, интервьюер может сразу задать вопросы типа: "Вы помните первую часть?", "Что вы помните об этой части?" в надежде получить сообщение о реакции интервьюируемого на названный эпизод. Часто, однако, такая процедура помогает лишь воссоздать стимульную ситуацию, но не приводит к ретроспекции.

Инт. Не помните ли вы стрелков бельгийского форта, захваченного нацистами?

А. Помню.

Инт. Что вы помните об этом?

В. Они строили укрепления...

С. У них были карты...

Интервьюер, по-видимому, воссоздает сцену с намерением определить, что было важного в ней. Но "А" воспринял его "Вы помните?" буквально и ответил утвердительно. Затем интервьюер спросил о том, что запомнилось и получил сообщение о запомнившихся деталях.

Если бы он предположил, что интервьюируемые помнят эту сцену и задал бы открытый вопрос: "Вы помните этих стрелков из бельгийского форта, захваченного нацистами... Каковы были ваши чувства по этому поводу?" ему, возможно, скорее удалось бы получить ответ, где упоминание конкретных атрибутов этой сцены (карты, укрепления) были бы средствами выразительности, а не самим воспоминанием.

И опять, в другом случае:

Инт. Один из вас только что упомянул о вооружении нацистов в этом фильме. Вы помните какую-нибудь боевую технику?

А. Да.

Инт. Что вам особенно вспоминается?

А. Их механизированные части.

В. То, как они перебрасывали крупные орудия из другой части страны. У них было два фронта, и они перебрасывали технику с одного фронта на другой.

Инт. Как им удавалось сделать это так быстро?

В. Магистральные шоссе были построены у них заранее.

Инт. Когда вы узнали об этом, о чем это заставило вас задуматься?

В. Ну, мне показалось, что видимо люди в Англии, Франции и всех этих малых странах довольно крепко спали, если позволили всему этому происходить прямо перед их носом. Но это мое личное мнение.

Здесь прямой вопрос "Вы помните?" привел лишь к утвердительному ответу. Интервьюер должен был продолжать спрашивать, о каких сценах думал интервьюируемый, а затем интересоваться его реакциями ("О чем это заставило вас задуматься?"). Если бы он совсем опустил вопрос "Вы помните?",



а спросил бы сначала: "Какие сцены демонстрируют нам военную технику нацистов, о которой только что упомянул один из вас?"; - ему удалось бы избежать вопросов "на память", которые проливают немного света на реакции интервьюируемых на фильм.

Существует, конечно, некоторые случаи, когда вопрос "вы помните?" может немедленно вызвать ретроспекцию:

Инт. Вы помните ту часть, где говорит Черчилль?

А. Да, Черчилль произносил речь, это было при объявлении войны. Я не помню речи, но мне кажется, я помню, что говорилось в одной части: несмотря на значительное превосходство сил противника они собираются действовать во имя справедливости и это для них единственная альтернатива.

Но даже здесь реакции не были воссозданы ясно, и интервьюер должен пойти дальше:

Инт. Что вы чувствуете, слушая такие речи лидеров.

Предположение, что интервьюируемый помнит сцену, ведет к направлению усилий на воссоздание общего опыта (и стимульной ситуации и реакции на нее), а не на припоминание стимульной ситуации. Поэтому получаемые сообщения могут быть и более релевантны, и более детальны.

В таких случаях обычно можно лучше помочь ретроспекции, предполагая, что интервьюируемый помнит определенную ситуацию. Тогда можно перейти к просьбе сообщить реакцию на нее:

Инт. Вы помните последнюю часть фильма... Можете ли вы вспомнить, что вы думали об этой части, когда смотрели ее.

А. Люди, жившие для своей страны и больше ни для чего.

В. ... О солдатах. Они погибли, чтобы отвоевать Францию у немцев.

Наконец, следует заметить, что постоянное обращение к памяти приводит некоторых интервьюеров к тому, что они превращают ситуацию интервью в тест. Это едва ли может создать непринужденную атмосферу, которая является предпосылкой эффективного интервью.

Выводы. Ретроспекция необходима для того, чтобы в существенных деталях уловить опыт испытуемого по поводу стимульной ситуации. Без такой ретроспекции интервьюируемые могут случайно сообщить о реакциях, не связанных со стимулом, или поверхностных, или являющихся реакциями на ситуацию интервью, а не на первоначальный опыт. Существуют разные способы, при помощи которых можно помочь ретроспекции. Если был использован Анализатор программ, можно обратиться к пленке, зафиксировавшей те эпизоды, которые вызвали положительные или отрицательные реакции. Можно воссоздать стимульную ситуацию, представляя отдельные ее части - показывая кадры из фильма, проигрывая отрывки записи и т. д. В дополнение к таким методам интервьюер может помочь ретроспекции, используя определенные типы вопросов. Он может помочь интервьюируемому, обращаясь в своих вопросах к процессу ретроспекции, включая ссылки на стимульную ситуацию и объясняя, что он интересуется прошлой реакцией.

## ГЛАВА III. ПОЛНОТА.

Первый из критериев эффективности фокусированного интервью, на котором мы остановимся подробно, - это критерий полноты, характеризующийся пространством релевантной информации, полученной в интервью. Не вводя строго определения полноты, будем считать критерий выполненным, если в интервью получена реальная информация, которая:

1) содержит примеры типов реакций, которые были предвосхищены априорным анализом ситуации;

2) наводит на мысль о типах взаимоотношений между реакциями на ситуацию, информация о которых была получена каким-либо другим способом (например, при помощи анкетирования или наблюдения);

3) касается сторон ситуации и реакций на них, не предвиденных в ходе априорного анализа. Чем больше охват всех этих трех типов информации, тем ближе к выполнению критерий полноты.

### 3.1. ОЦЕНКА ПОЛНОТЫ

Не представляет большой трудности оценить получение в интервью информации первого типа (сообщений, которые указывают на появление или отсутствие ожидаемых ответов). В течение интервью интервьюер постоянно сверяет получаемые ответы с вопросником (который, следует напомнить, включает гипотезы, основанные на предшествующем анализе ситуации): до какой степени в интервью охвачены пункты, изложенные в вопроснике? По мере развертывания интервью интервьюер обнаружит, что

некоторые пункты не были освещены, и, соответственно, информация, касающаяся определенных гипотез, не получена. Он может направить интервью в сторону этих проблем. Способность осуществлять такую последовательную проверку возрастает с опытом; со временем интервьюер убедится, что он привычно производит сравнение хода интервью с вопросником без какого-либо дополнительного усилия. Таким образом, в том, что касается ожидаемых ответов, вопросник позволяет приближенно оценить адекватность охвата.

По-другому обстоит дело с двумя другими типами информации, которая должна быть получена в ходе интервью: предполагающей взаимоотношения между реакциями на ситуацию и полностью непредвиденными ответами. В этих случаях правило таково - чем больше, тем лучше. Выражаясь более строго, интервьюер должен пытаться максимизировать число сообщений о непредвиденных реакциях, так как это превратит интервью в более плодотворный источник для новых гипотез. Но, конечно, невозможно сказать даже грубо, что интервью обеспечило полный охват непредвиденных ответов, так как невозможно представить, какое количество этих непредвиденных откликов на ситуацию имелось в действительности. И все же, как мы увидим далее, тот принцип, что интервьюер должен стремиться к получению как можно большего числа непредвиденных ответов, представляет собой нечто большее, чем благочестивое пожелание. Если интервьюер заранее осознает важность получения такой информации, он с большей вероятностью направит свою энергию на развитие тех намеков, которые указывают на существование непредвиденных реакций. И возможно, наиболее важным является то, что преднамеренное усилие по получению как можно большего объема такого материала может нейтрализовать общую тенденцию интервьюеров отказываться от комментариев интервьюируемых, если они точно не соответствуют запланированным вопросам. Этот акцент на непредвиденные реакции помогает интервьюеру достичь той гибкости в интервью, которая служит для обеспечения свободного потока высказываний.

По этим причинам, и принимая во внимание практические ограничения каждого конкретного интервью (наличие времени, число и разнообразие пунктов, глубина и конкретность материала, требуемого по каждому из этих пунктов), интервьюер должен максимизировать полноту интервью, получая как можно больше как предвиденных, так и непредвиденных ответов.

### **3.2. ОШИБКИ В СТРЕМЛЕНИИ К ПОЛНОТЕ**

Мы уже отмечали, что фокусированное интервью предполагает анализ рассматриваемой ситуации и наличие вопросника, в основном базирующегося на этом анализе. Вопросник содержит перечисление тех аспектов ситуации, рассмотрение которых, как предполагается, обеспечит получение значимых реакций. Для каждого из этих аспектов разрабатывается проблемная серия вопросов. Предполагается, что при помощи этих вопросов будет получена информация, показывающая, имели ли на самом деле место эти (или другие) реакции. Но даже в том случае, если интервьюер отдает себе отчет, что это всего лишь руководство, он часто использует его как строгую анкету, включающую predetermined вопросы. В результате происходит отказ от одного из главных достоинств интервью - гибкой адаптации к получению новой информации. Такое неправильное использование руководства для интервью принимает разные формы. Сейчас мы рассмотрим только те ошибки его использования, которые мешают достижению достаточной полноты интервью.

#### **3.2.1. Ошибки, связанные с ограничением ответов**

Прежде всего для интервьюера существует постоянное искушение ограничить себя теми областями, которые были обозначены в вопроснике и отказаться от замечаний, которые прямо не относятся к этим областям. Сообщения и замечания интервьюируемых, которые не попадают в эти заранее определенные области, часто интерпретируются как нерелевантные. Конечно, если оказывается, что они действительно не относятся к делу, если они уведут интервью в направлении, не имеющем ничего общего с рассматриваемыми вопросами, то это отклонение должно быть и может быть обуздано (при помощи процедур, которые будут описаны ниже). Но часто интервьюер, вооруженный вопросником, слишком поспешно делает вывод о том, что комментарии не относятся к делу, только на том основании, что они касаются аспектов ситуации, не отраженных в руководстве. Здесь возникает опасность поддаться преждевременному и ложному суждению о неуместности высказываний и приостановить то, что всегда является самым качественным материалом - непредвиденный ответ.

Инт. Итак, что можно сказать о первой части фильма? Помните, там были фотографии немецких руководителей и цитаты из их речей...

А. Мне запомнился Геринг. Он был похож на большую свинью. Вот о чем я подумал: если он может управлять землей, он может управлять и людьми.

В. У него вид эгоцентриста.

Инт. У вас создалось какое-нибудь впечатление о немецком народе от этого?

Интервьюер предлагает часть фильма для обсуждения.

Прежде чем он закончил вступительные замечания, один интервьюируемый начал высказывать свое впечатление, а второй предложил свою интерпретацию. Оба замечания указывают на то, что "у них есть какие-то соображения". Но интервьюер, будучи более внимателен к своему вопроснику, чем к этим замечаниям, проигнорировал намеки, которые могли бы расширить интервью. Он задает вопрос из своего руководства, который, по-видимому, и намеревался задать в самом начале.

### 3.2.2. Навязывание тем

Вопросник может явиться причиной неполноты интервью еще и потому, что интервьюер может слишком строго придерживаться его и навязывать интервьюируемому вопросы и темы, которые отражены в руководстве, но которые не связаны с их действительным опытом и не соответствуют ему. Если ошибка ограничения сообщений состоит в прерывании возможных идей, то эта ошибка состоит в навязывании интервьюируемому предвзятых и не относящихся к делу тем. В обоих случаях интервьюируемые чувствуют принуждение. Обычно это приводит к подавлению и сокрытию части того, о чем они хотели сообщить, что отрицательно влияет на полноту интервью.

"Навязывание" возникает в том случае, когда интервьюер задает вопрос, не убедившись в том, что интервьюируемого заинтересовала эта тема. Часто интервьюер следует такой тактике только потому, что считает себя обязанным представить тему или вопрос из своего руководства. Следующий пример иллюстрирует, до некоторой степени, как может проявляться навязывание и к какой блокировке это может привести.

В интервью обсуждался документальный фильм о первых завоеваниях нацистов. Интервьюер был заинтересован в рассмотрении основ стратегии нацистов в той мере, как это было показано в фильме, и в сравнении ее со стратегией союзников. В руководстве к интервью предусматривалась возможность того, что фильм может ненамеренно вести к обесцениванию стратегии союзников по контрасту с великолепием стратегии врага. Интервьюер задает прямой вопрос, опираясь на это предположение:

Инт. Как вы оцениваете теперь, вспоминая фильм, стратегию нацистов по сравнению со стратегией союзников?

Не считая других недостатков, этот вопрос безусловно нарушает ход интервью. Ответы не свидетельствовали, что кто-либо из участников рассматривал стратегию нацистов с позиций сравнения. Вопрос прямо не согласовывался с их точкой зрения, что можно увидеть из последовательности комментариев интервьюируемых по поводу этого вопроса.

А. Вы включаете сюда весь мир?

Инт. Да.

Б. В настоящее время или тогда?

Инт. Прежде всего тогда.

Эти вопросы, задаваемые интервьюеру, говорят о том, что интервьюируемые ранее не рассматривали вопрос в таком контексте. По всей вероятности, эти вопросы свидетельствуют о попытке интервьюируемых сориентироваться в непредвиденном контексте. "Проблема" была им навязана, она не вытекала из предыдущих замечаний. Неуместность сравнения, предложенного в вопросе нарушала непрерывность высказываний мнений респондентами, поскольку они сами начали задавать вопросы интервьюеру - попросили "разъяснить понятия". Инициатива ведения интервью перешла к интервьюируемому.

Дальнейший ход интервью также свидетельствует о том, что это сравнение было навязано. Интервьюер чувствует, что его вопрос привел к бессвязным и бесполезным "ответам". Ему, однако, не удалось правильно диагностировать проблему и понять, что этот бесцельный разговор в значительной степени относится к "неуместному" и "нерелевантному" сравнению, которое он навязал интервьюируемому. Он предпринимает попытку вновь направить их внимание на эту тему, более относящуюся к вопроснику, чем к опыту интервьюируемых, и создать заново общее пространство беседы, сужая границы сравнения.

Инт. Ну, а теперь скажите, вы ведь помните, как в фильме показан вход нацистов во Францию? / Всеобщее согласие/

Концентрируя внимание группы на этом компоненте сравнения, интервьюер повторяет ошибку:

он вводит именно то сравнение, которое первоначально привело к блокировке и путанице и нарушило ход интервью.

Инт. Могли бы вы сравнить их с нашими действиями в Северной Африке? Как вы думаете, кто действовал успешнее?

Массив "ответов" на этот вопрос показывает, сколь неблагоприятным может быть такое настойчивое навязывание. Еще раз, теперь уже другой интервьюируемый дает понять своим контрвопросом, что в его восприятии и оценках, базирующихся на действительном опыте, данному сравнению не было места ни во время просмотра фильма, ни после. Наблюдается постоянное сопротивление попытке такого сравнения.

В. Вы говорите, наши действия в Африке? Я не видел этого.

Инт. Что вы имеете в виду?

В. На экране было показано на схемах, как нацисты вошли во Францию, как захватили Польшу и Норвегию. Что же касается Африки, я имею в виду сражение за... из... Туниса, я не знаю.

Г. Я не думаю, что это можно сравнивать, дело происходило в разных странах и в разных условиях.

Короче говоря, навязывание интервьюируемым темы продолжает вызывать сопротивление и не способствует успеху интервью. Вместо того чтобы раскрыть тему, содержащуюся в вопроснике, эта процедура привела к ситуации, восстанавливающей интервьюера против интервьюируемых. В конце концов, интервьюер понимает причину создавшегося безвыходного положения. Он задает вопрос, который хорошо было бы задать в начале дискуссии.

Инт. Во время просмотра фильма вы задумывались о стратегии нацистов при проведении операции?

Этот вопрос, по крайней мере, подразумевает прямой ответ и оценку стратегии врага. В нем удалось избежать ошибки навязывания обсуждения темы, про которую не было выяснено, что она релевантна опыту интервьюируемых. В рассмотренном случае эта ошибка возникла из-за настойчивого следования интервьюером порядку вопросов, зафиксированных в руководстве.

### 3.2.3. Ошибка, состоящая в точном следовании вопросам

Рассматриваемый здесь случай иллюстрирует ситуацию, в которой слишком точное следование вопроснику служит препятствием для достижения большей полноты, а отсюда и развития интервью в целом. Связанные с этим недостатки появляются и тогда, когда интервьюер воспроизводит формулировку вопроса буквально в ущерб уяснению смысла замечаний интервьюируемого. Хотя интервьюера, возможно, очень устраивает то, что ему не надо импровизировать по ходу интервью, наличие набора заранее заготовленных вопросов может превратиться в помеху.

Когда интервьюер понимает, что интервьюируемые упоминают область, заранее определенную в руководстве, ему следует задать один из содержащихся там стандартизованных вопросов. Хорошо, если вопрос оказывается подходящим для этого конкретного случая. Но непродуктивные интервью - это те, что загромождены обломками фиксированных вопросов, оказавшихся нерелевантными. Часто интервьюер, перегруженный фиксированными вопросами по определенной теме, недостаточно внимательно и аналитически слушает комментарии интервьюируемого. В связи с этим ему не удастся прореагировать на намеки и уяснить подтекст, содержащийся в ответах. Вместо этого он задает один из шаблонных вопросов из своего руководства. Если интервьюер ориентирован прежде всего на вопросник, он может легко упустить непредвиденный смысл в замечаниях интервьюируемого. В этом случае руководство по проведению интервью может превратиться в оковы, ограничивающие гибкость, которая является одним из ценных качеств интервью. Такое использование вопросника нельзя назвать правильным. Здесь неверно истолковывается его назначение, которое состоит прежде всего в том, чтобы определить релевантные области исследования, которые должны быть освещены в интервью. Предназначение вопросника, в основном, состоит в том, чтобы обеспечить адекватный охват тем, касающихся заранее выдвинутых гипотез, а не в том, чтобы служить жесткой схемой, которая мешает освещению непредвиденных сторон изучаемой ситуации.

Следующий короткий отрывок из интервью иллюстрирует, как может интервьюер внезапно задать вопрос из своего руководства, который оказывается совершенно не связан со смыслом предыдущих высказываний интервьюируемого.

А. Я говорю, что эти кадры были наиболее интересны потому, что они подлинные. Я видел их в хронике в Нью-Йорке и в Ньюарке.

Интервьюер мог бы воспользоваться в качестве временных гипотез несколькими положениями, вытекающими из этого высказывания:

- 1) вера в подлинность фильма повышает интерес к нему;
- 2) возможно, не все части фильма представляются интервьюируемому подлинными;
- 3) знакомство с некоторыми сценами и эпизодами, виденными ранее в хрониках или других "официальных" фильмах, видимо, дает возможность зрителям заключить, что и весь фильм, в котором присутствуют эти эпизоды, является достоверным.

Но вместо того чтобы направить дальнейшие вопросы по пути развития одного из этих положений, интервьюер поднимает новую тему, задавая вопрос из своего руководства.

Инт. Как вы считаете, откуда мы получили эти кадры с Гитлером, например?

Это вызывает такой ответ:

А. Да откуда угодно. Могут быть съемки русских... Я видел кадры, снятые польскими летчиками во время захвата Гитлером Польши.

Это высказывание не дает ответа на конкретный вопрос, поставленный интервьюером. Вместо того чтобы попытаться получить ряд свежих соображений по общему вопросу, касающемуся восприятия документальных фильмов, как подлинных или поддельных, интервьюер прибегает к вопросу, записанному в его руководстве, но в этом контексте не имеющему отношения к делу. Другой пример является иллюстрацией того, как строгое следование вопросам, зафиксированным в руководстве, влечет обращение к темам, не относящимся к делу.

Инт. Чувствовал ли кто-нибудь, что он всегда считал британцев стойкими гражданами, и таким образом картина не несла никакой новой информации и не учила ничему новому?

А. Мне даже в голову это не приходило.

Приведенные примеры показывают, что сформулированные заранее вопросы должны использоваться только в том случае, когда они соответствуют смыслу предыдущих высказываний интервьюируемых или когда с их помощью интервьюер пробует ввести новую тему для обсуждения. Они не должны использоваться в качестве развивающих вопросов только потому, что они в каком-то смысле имеют отношение к общей теме. Такое шаблонное использование фиксированных вопросов не приближает к цели получения наиболее полного набора высказываний, а уводит от нее.

### 3.2.4. Ошибка, состоящая в быстрых переходах

В стремлении добиться как можно более полного охвата интервьюер, бывает, легко удовлетворяется поверхностным рассмотрением большого количества разнообразных тем. Стремясь к полноте, он жертвует глубиной. Разумеется, в рамках отведенного для интервью времени, не всегда возможно тщательно проработать много тем. Но не много смысла и в том, чтобы номинально охватить широкий круг вопросов, если информация по каждому из них незначительна. Сама цель интервью теряет смысл, если интервьюер узнает лишь, что рассматриваемая ситуация вызвала какую-то оценочную реакцию (например, одна часть "понравилась", а другая "не понравилась"). Короче говоря, достижение полноты не надо путать с поверхностностью. Следующий пример иллюстрирует бесполезность сообщений, вызванных рядом вопросов, перескакивающих от одной темы к другой.

Инт. Следующая часть фильма рассказывает о медицинских сестрах, возвращающихся из Батаана и Коррегидора. Большинству из вас, кажется, понравилось, как показаны налеты на Манилу. Расскажите об этом побольше.

А. Я не придаю этому значения... Я видел эти кадры до того. Я видел это так часто, что мне не интересно. Одни и те же кадры во всех хрониках.

Б. Мне было интересно. Может, и мы подвергнемся такому же нападению.

В. Мне было все равно.

Инт. Почему?

В. Мы все знаем, что война - это ад в той или иной степени. Если вы видели одну бомбежку, то вы уже все знаете... это не интересно.

Инт. Что вы можете сказать о следующей части? Капитуляция американцев в Батаане. Большинству из вас это показалось интересным. Что вас заинтересовало?

Г. Я не знаю. Не очень-то приятно видеть, как американцы сдаются японцам. Может быть, когда-нибудь мы сумеем смыть этот позор. Хотя сдаться не позорно. Они дрались изо всех сил.

Инт. Вы любите смотреть такие фильмы?

Д. Да, очень люблю военные фильмы. Мне интересно увидеть, что происходит... Мы видим, что

они делают с пленными и с имуществом. Надо знать об этом. Мне больше всего нравится показ боевых действий, потому что, например, когда они начинают бомбить и люди бросаются в панику, более или менее ясно, чего нельзя делать.

Инт. Вы помните рассказ армейской медсестры? Что вы думаете об этом?

Е. Я не обратил внимание на это. Я просто смотрел фильм.

Инт. Мне приходится идти дальше, хотя хотелось бы поговорить подробнее. Разрешите мне задать пару вопросов о женских вспомогательных подразделениях. Некоторым это показалось интересным, а другим нет..

Б. Мне не понравилось. Мне совершенно не интересно смотреть, что делают женщины. Думаю, они могут хорошо делать механическую работу...

Здесь был использован анализатор программ, так что интервьюер знал, какие сцены в той или иной степени произвели впечатление на интервьюируемых. Цель же этих вопросов должна была состоять в том, чтобы определить, что в каждой из этих сцен привело к реакциям "предпочтения - пренебрежения", зафиксированных анализатором, что означали оценки с точки зрения установок, ожиданий и восприятий интервьюируемых.

Интервьюер воссоздает сцену при помощи своего первого вопроса, и это ведет к двум ответам, которые следовало бы развить, если задаться целью понять их смысл. Что означает, "А" потерял интерес к таким сценам, так как видел их раньше? Почему впечатление, что "мы может подвергнуться такому же нападению" делает это "интересным" для "Б" ? Вместо того чтобы развить эти неубедительные сообщения, носящие предварительный характер, интервьюер делает паузу только после нескольких слов "В" , не исследует далее высказывание этого солдата о том, что он предпочитает не смотреть сцены с бомбежкой.

Вместо этого интервьюер переходит к следующему разделу руководства. Это влечет за собой эмоциональные высказывания одного из интервьюируемых, но вместо того чтобы развить их и получить ответы от других членов группы, интервьюер задает другой вопрос, который фактически требует от интервьюируемого войти в роль рецензента фильмов. Интервьюируемый "Д" дает специфичный ответ - наилучшее из того, что может быть получено в ответ на такой вопрос. Но и здесь опять, вместо того чтобы выяснить реакции остальных членов группы, интервьюер идет дальше и вводит следующую тему. Он получает только один ответ, почти лишенный смысла. Здесь он понимает, что слишком быстро перекакивает с одного вопроса на другой, признает свою ошибку - "Мне приходится идти дальше" - и усугубляет ее поспешным переходом к совершенно другой теме. " Полнота охвата " превратилась в самоцель. Простые торопливые ссылки на оставшиеся в руководстве вопросы предпринимаются для того лишь, чтобы выполнить свои обязанности - интервьюер теперь ориентирован только на то, чтобы задать вопрос, а не на выполнение роли неторопливого и внимательного слушателя. Этот случай служит примером того, как стремление к максимальной полноте любой ценой привело к тому, что главная цель - получение релевантной информации - была заменена видимостью полного охвата проблемы.

Представляется сомнительным, что интервьюер должен уделять какое-либо внимание темам, которые не исследуются, сверх вопросов, охваченных в предыдущем примере. Техника беглого рассмотрения приводит только к потере времени. Это отвлекает интервьюируемых от эпицентра их внимания, не обеспечивая компенсации в виде увеличения знаний интервьюера о выбранных областях исследования. Принимая во внимание недостатки, касающиеся слишком быстрых переходов в дискуссии, мы предлагаем такое рабочее правило: не вводить определенную тему, пока не сделано длительного усилия по ее достаточно детальному рассмотрению. Главным "исключением" из этого правила является случай, когда интервьюируемый во время обсуждения другой темы предлагает явно обещающий ход. В таком случае переход к новой теме оправдан, если только интервьюер делает заметку, чтобы затем вернуться к неполностью рассмотренной теме.

### **3.3. МЕТОДЫ**

Мы неоднократно говорили, что не существует жестких правил проведения фокусированного интервью. Это тем более справедливо при рассмотрении методов, направленных на достижение выборочных критериев эффективности. Последующее обсуждение служит только для того, чтобы проиллюстрировать некоторые типы процедур, при помощи которых можно добиться большей полноты интервью. Эти процедуры советуют, а не обязывают.

В большинстве случаев тактика, описываемая в этой работе, полезна на любой стадии интервью. Что же касается методов, направленных в первую очередь на достижение полноты, то они в определен-

ной степени зависят от меняющихся состояний: от уже достигнутого в ходе интервью охвата проблемы; от той степени, в которой интервьюируемые спонтанно продолжают вводить новые вопросы; от оставшегося времени. Поэтому интервьюер должен быть бдительным в определении перехода от одной стадии интервью к другой, если ему надо принять решение о методах, наиболее подходящих для увеличения полноты на каждой стадии. Главным образом интервьюер будет использовать эти методы в том случае, когда интервьюируемые окажутся относительно пассивными.

### **3.3.1. Неструктурированные вопросы**

Неструктурированные вопросы как инструмент фокусированного интервью рассматриваются в нескольких разделах пособия. Повторное обращение к этому типу вопросов происходит в основном потому, что они служат одновременно нескольким целям. Их использование ведет к достижению специфичности сообщений, они могут быть без труда приспособлены для получения глубоких высказываний и, что имеет особое отношение к данной главе, они служат средством для расширения охвата сообщений.

Как мы уже отмечали, использование неструктурированных вопросов особенно уместно на первых стадиях интервью. При этом определяют круг тем для дальнейшего рассмотрения. Но и на последующих стадиях интервью неструктурированные вопросы могут быть использованы для того, чтобы расширить полноту сообщений и получить ответы, выходящие за рамки, предусмотренные в руководстве. Например:

Что еще привлекло ваше внимание в данной ситуации?

Этот тип неструктурированного вопроса особенно уместен, когда определенная тема достаточно хорошо освещена в интервью, и высказывания интервьюируемых не позволяют сделать естественный переход к следующей области. Это может не сразу легко удаваться интервьюеру. Если он замечает, что интервью буксует, так как тема фактически исчерпана, у него может возникнуть искушение обратиться за помощью к прямому вопросу, например:

Что вы думаете о той части, где...?

Вообще говоря, направленность интервьюера будет минимизирована, а возможности интервьюируемых определять значимые области максимизированы, если избегать практики таких вопросов, а вместо этого задавать косвенные вопросы.

По мере развития интервью вопросы такого типа больше не поставляют свежего материала. Это является сигналом, что достигнута новая фаза интервью, если иметь в виду охват или полноту. Здесь интервьюируемым требуется дополнительная помощь в том, чтобы сообщения не разбрасывались. С этого момента интервьюер вводит новые темы либо посредством перехода, предложенного замечаниями интервьюируемого, либо, на последних стадиях, предлагает темы из своего вопросника, которые еще не были рассмотрены. Первая из этих процедур использует переходные вопросы, вторая - мутационные вопросы.

### **3.3.2. Переходные вопросы**

Обычно и интервьюер, и интервьюируемый будут время от времени делать переходы от одной области обсуждения к другой, но независимо от того, происходят ли они по инициативе интервьюера или интервьюируемого, только непрерывное соотнесение с целями интервью поможет интервьюеру решить, подходят ли они и как их можно использовать.

1. Переходы интервьюируемого. Одна из наиболее общих заповедей, почерпнутых из нашего опыта, гласит, что в широких пределах более предпочтительным является то, чтобы интервьюируемый, а не интервьюер, делал переход к новой области обсуждения. Но этот принцип может быть неинструктивным, а временами и вводить в заблуждение, если не осознавать пределы, в которых он должен применяться. Интервьюер, обладающий тем, что Н.А. Murray назвал "двойным слухом", скоро научится заключать из контекста таких спонтанных смен предмета разговора, что они обладают разными функциями для интервьюируемого, и что каждый вид перехода требует своей тактики от интервьюера.

Мы рассмотрим здесь четыре причины переходов, происходящих по инициативе интервьюируемого:

1. Обсуждаемая тема не принадлежит сфере интересов и чувств интервьюируемого, и он стремится уйти от этого не интересующего его вопроса.

2. Он стремится уйти от обсуждения по диаметрально противоположной причине: тема очень эмоционально значима для него, и он еще не готов к тому, чтобы сформулировать свои чувства.

3. Он переходит к области наиболее значимой для него, оставляя тему менее значимую.

4. Он долго говорил по какому-то поводу и, исчерпав его, переходит к другому вопросу.

Если у интервьюера есть основания предположить, что причины перехода таковы, как описано в пп. 1-4, не стоит делать заметки для возвращения к области обсуждения, оставленной интервьюируемым. Переход типа 1 означает, что попытки дальнейшего рассмотрения темы не будут плодотворными, так как эта область не согласуется с опытом и чувствами интервьюируемого; переход типа 4 означает, что интервьюируемый не видит больше смысла в данной области, хотя в дальнейшем интервьюер может попытаться провести дополнительное обсуждение, если обнаружит, что есть некоторые аспекты, имеющие отношение к гипотезам, которые еще не были рассмотрены. Вообще можно считать, что переходы типа 1 и 4 представляют собой указатели того, что тема может быть безболезненно оставлена, и что в дальнейшем в интервью она, видимо, уже не возникнет спонтанно.

Однако, если мы имеем переход второго типа, это означает, что обсуждение преждевременно и его следует отложить. В таком случае благоразумно было бы вернуться к этой чувствительной зоне позже, при этом лучше всего было бы использовать подходящее спонтанное замечание интервьюируемого. Что касается перехода третьего типа, то здесь можно осуществить более непосредственный возврат к оставленной теме, так как она значима для интервьюируемого, но просто была вытеснена более важной темой. Здесь можно вернуться ко временно отложенному вопросу, особенно если в руководстве подразумевается, что вопрос имеет отношение к некоторым гипотезам.

Все это предполагает, конечно, что интервьюер может с той или иной степенью уверенности заключить, какова была причина, заставившая интервьюируемого изменить предмет разговора. Определение этих четырех типов может помочь, напоминая о том, что переходы психологически неоднородны. Кроме того, внимательно отнесясь к поведенческому контексту перехода, интервьюер может подобрать ключи к его психологическому значению. В типе 1 интервьюируемый не обнаруживает обычно интереса к обсуждаемому вопросу, но и не проявляет никаких эмоций. С самого начала ему почти нечего сказать по этому поводу, он выказывает скуку, внимание его рассеянно и все вместе взятое говорит о том, что для него эта тема просто неинтересна.

Переход второго типа - уход от эмоционально напряженной темы - интервьюер обычно может распознать по характеру ответов интервьюируемого. Он с трудом выражает свои мысли или отказывается это делать, он выглядит возмущенным или энергично сопротивляется "глубинным" или "личностным" вопросам по этой теме. В таких случаях можно допустить, что он уходит от болезненного или очень эмоционального вопроса, вводя альтернативную тему. Настойчивая концентрация на этом вопросе имеет мало смысла. Однако эта скрытность может пройти, и по мере усиления атмосферы доверия вопрос, на котором лежало табу, может быть снова поставлен, если интервьюер "докажет" своим поведением, что он не занимается вынесением приговора, а способен на проявление беспристрастности и интереса.

Когда интервьюируемый своим ответом внес недостаточный вклад в рассмотрение какой-либо темы, но тем не менее не демонстрирует блокировки или недостаточной эмоциональной включенности, его переход может быть третьего типа - смещение в новую, более значимую для него область. Часто интервьюер может распознать переход такого типа по более воодушевленному или заинтересованному тону или манере интервьюируемого, когда тот переходит к новой теме. И здесь, исключая случай группового интервью, когда у других участников еще есть что сказать, у интервьюера нет достаточных оснований, чтобы возвращаться к оставленному вопросу.

Четвертый тип перехода обычно бывает легче всего распознать: вопросы интервьюера по данному поводу начинают вызывать повторы, пока, наконец, не становится ясно, что интервьюируемому нечего больше сказать. Если в этих условиях интервьюируемый вводит новую тему, нет никаких оснований возвращаться к предыдущей.

2. Переходы интервьюера. Хотя, вообще говоря, предпочтительно, чтобы переходы осуществлял интервьюируемый, бывают случаи, когда интервьюеру приходится переходить к новой теме. Если выполнены критерии полноты, глубины, специфичности и личностного контекста, и если интервьюируемый спонтанно не переходит к другому вопросу, а неструктурированные вопросы не оказываются эффективными, очевидно, что интервьюер должен ввести переходный вопрос, если он собирается дальше вести беседу. Другим случаем, в котором ему рекомендуется перейти в новому вопросу, является ситуация, в которой дискуссия уходит в сторону или становится скучной. В первом случае бывает полезно ввести тему, связанную с ситуацией - стимулом, чтобы убедиться в адекватном охвате темы и избежать повторов нерелевантной информации. В последнем случае следует сменить тему при первых же признаках скуки или неприятия, так как если дать возможность развиваться такому отношению к одной теме, оно



может распространиться на все интервью. Обычно интервьюер может выбрать один из двух типов переходных вопросов. Он может воспользоваться ассоциацией и произвести подсказанный переход или по мере развития интервью и накопления серии пунктов, требующих дальнейшего обсуждения, он может сделать реверсивный переход.

В подсказанном переходе интервьюер использует замечание или упоминание интервьюируемого таким образом, чтобы облегчить ему рассмотрение нового вопроса. Преимущество такого способа состоит в сохранении плавности интервью, здесь не приходится резко переводить внимание интервьюируемого на что-то совершенно новое. В каждом из следующих небольших примеров интервьюер постепенно переводит обсуждение в новое русло, используя фразу или замечание интервьюируемого:

Инт. Минуту назад вы упомянули войска. Сложилось ли у вас какое-либо впечатление о том, насколько хорошо они обучены? Что вы можете сказать об этом?

А. Я думаю, что та сторона, у которой больше вооружения и которая знает, что с ним делать, выигрывает войну.

Инт. Хорошо, а вы узнали из фильма как действовали нацисты?

В. В Польше... нацисты... осуществляли военные операции не только против армии, но и против населения...

Инт. И что вы можете сказать об этих действиях против населения?.. О чем вы думали, когда видели, например, сцены разрушения Варшавы?

Подсказанный переход может потребовать от интервьюера значительной изобретательности. В следующем случае, который обычно приводят в качестве странного и даже эксцентричного, интервьюируемый далеко уклонился от темы обсуждения, но интервьюер использовал зацепку и направил интервью в нужное русло:

А. В Германии изобретательность выше всего, что вы когда-либо видели. Они находчивы. Но я думаю так: я не верю, что, когда эта мировая война закончится, больше не будет войн. Они будут. Они были с тех пор, как Каин убил Авеля. И пока на земле останутся два человеческих существа, будет существовать война.

Инт. Вы сказали - Каин, его ведь можно назвать чем-то вроде гангстера, не так ли? Вы случайно не припомните, в этой программе что-нибудь говорилось о гангстерах?

А. Диллинджер. Это было, когда... Хотя ассоциация интервьюера более чем искусственна, она достигла цели. Если бы интервьюер просто переключил тему - "Что вы можете сказать о гангстерах в этой программе?" - он бы показал, что считает замечание интервьюируемого несущественным, а это привело бы к возникновению напряженности. А так подсказанный переход подготовил обсуждение новой темы. Когда интервью не может продолжаться очень долго, подсказанный переход дает возможность обуздать явные отступления от темы, без ущерба для атмосферы доверия в интервью. Реверсивные переходы осуществляются интервьюером для того, чтобы продолжить дискуссию по ранее оставленной теме либо из-за того, что интервьюер избегал ее, либо - в групповом интервью - если кто-то из членов группы перескочил на другую тему.

Насколько возможно, реверсивный переход должен быть подсказанным, то есть связанным с текущим вопросом. Например, он может иметь такой вид:

Это наводит на мысль о том, что вы говорили раньше, в случае с... Что вы думаете по этому поводу? В том случае, когда не представляется возможным привязать реверсивный вопрос к текущему контексту, может быть использован непосредственный возврат.

Инт. Некоторое время назад мы говорили о зрелище разбомбленных школ, и мне показалось, что вы хотели еще что-то сказать? Что вы чувствовали, когда смотрели на это?

А. Я заметил маленькую девочку под развалинами - в тот момент я был готов идти сражаться. У меня самого есть дочь, и я знаю, что бы я чувствовал, случись с ней такое...

Такой тип реверсивного вопроса используется редко и только в тех случаях, когда складывается впечатление, что интервьюируемый достаточно "разогрет", чтобы высказываться по теме, которую он раньше избегал.

Для того чтобы добиться адекватного охвата, полезно использовать подсказанные или реверсивные переходы, когда неструктурированные вопросы больше не эффективны, а интервьюируемый не переходит к другому вопросу по собственной инициативе.

### 3.3.3. Мутационные переходы

По мере приближения к концу интервью все еще могут оставаться важные вопросы, которые

следует осветить. Если интервьюеру не удалось произвести подсказанный переход, он может осуществить мутационный переход, который содержит явное обращение к области, не рассмотренной ранее:

Каково ваше отношение к той части беседы, где речь шла об использовании медикаментов при рентгеновском обследовании?

В идеале не должно быть многих поводов для мутационных вопросов. Чем более искусен интервьюер в использовании неструктурированных вопросов, чем он более внимателен к подсказкам, предлагаемым интервьюируемым, чем аккуратнее он отмечает пункты, к которым следует вернуться, тем меньше необходимость в мутационных вопросах. Было бы хорошо, если бы они использовались лишь в крайнем случае - не потому что любой мутационный вопрос разрушает интервью, но потому, что в целом фокусированное интервью направлено на то, чтобы предоставить интервьюируемому возможность выразить свое восприятие ситуации и отношение к ней. Как только интервьюер задает мутационный вопрос, он до некоторой степени структурирует ситуацию и может навязать интервьюируемому обсуждение, далекое от восприятия ситуации последним:

Инт. Да, да... а вот момент, который никто из вас не упомянул. Мне бы хотелось что-нибудь узнать об этом. Вы помните как застрелили Диллинджера в фильме?

Здесь интервьюер вводит сцену, особенно не структурируя ее, характеризуя ее только упоминанием Диллинджера.

А. Да, гангстер. Прикончили человека, который думал, что может вывернуться из любого положения.

"А" был единственным, кто ответил на этот вопрос, из чего можно предположить, что эта сцена, возможно, не имела особого значения для других интервьюируемых. Это подтверждается и тем, что и на следующий вопрос отвечает только "А".

Инт. О чем это говорит?

А. Это говорит о том, что у одного человека может быть сосредоточена большая сила, но он может использовать ее, только до определенного времени.

Этот пример иллюстрирует основную причину, по которой следует по возможности избегать мутационных вопросов. Вопрос интервьюера привлек внимание к теме, которая для самих интервьюируемых не оказалась важной. Поэтому здесь не было получено ни воспоминаний о характерных моментах самой стимульной ситуации, ни полного ответа на поставленный вопрос.

Мутационные вопросы должны быть сведены к минимуму еще по одной причине. Вводя новую тему таким способом, интервьюер бывает более, чем обычно, склонен задавать подряд серию вопросов, чтобы услышать рассказ о том, что, по его мнению, не было особо значимо для интервьюируемых, раз они сами не заговорили об этом.

Инт. Есть еще две или три части фильма, о которых мне бы хотелось немного поговорить. Никто из вас не упомянул о той части, где рассказано о стратегии немцев во Франции. Вы помните карту, на которой были показаны их операции, а затем объяснения офицера разведки? Кто -нибудь из вас помнит эту часть фильма? Это обсуждение показалось вам утомительным или оно позволило вам узнать что-нибудь новое? Если бы у вас было право выбора, вы бы оставили этот эпизод в фильме или вырезали бы его?

В этой ситуации интервьюеру следовало бы остановиться после обращения к части, "рассказывающей о стратегии немцев во Франции". Вместо этого он фактически принимает роль школьного учителя, говорящего ученикам, что они "просмотрели" важный вопрос ("Никто из вас не упомянул ..."). Затем, осознавая, что такой "недосмотр" может означать, что эти сцены вообще не запечатлелись, он начинает описывать их. Не удовлетворенный этой степенью структуризации стимульной ситуации, он идет дальше и делает предположения о том, как интервьюируемые могли бы прореагировать на эти сцены ("...обсуждение показалось вам утомительным или оно позволило узнать что-то новое?"). И, наконец, он навязывает интервьюируемому роль консультантов и спрашивает их мнение о том, насколько важными являются эти сцены для фильма. Короче говоря, интервьюер структурирует стимульную ситуацию, превращает интервью в проверку адекватности восприятия аудитории, предлагает возможный ответ и превращает интервьюируемых в консультантов. Все это, очевидно, происходит из-за его необоснованного предположения, что мутационных вопросов (если они должны обеспечить базу для перехода к новой теме) должно быть много и они должны быть разнообразными. Такое смешение вопросов часто означает, что интервьюер находится в той части интервью, которая кажется ему трудноконтролируемой. Со стороны интервьюера это скорее экспрессивное, а не конструктивное поведение.

В других обстоятельствах при помощи мутационного вопроса можно получить хороший полный ответ, особенно когда новая тема оказывается наиболее значимой для интервьюируемого:

Инт. Вы помните кадры с нацистскими лидерами в фильме? Как вы думаете, откуда они?

А. Шпионаж.

Б. Захватенный фильм.

В. Я думаю, что у нас была организация секретной службы в этих странах. Я так считаю. Я не думаю, что немцы пустили бы наших туда с камерами и прочим, если бы они знали, что те вывезут сюда что-нибудь. А если бы они сами делали такие снимки, мы не сумели бы их достать, так что я думаю, у нас там были агенты...

Г. У меня сложилось впечатление, что они были сфабрикованы...

Интервьюер задал относительно неструктурированный мутационный вопрос. В ходе дискуссии стало ясно, что эта составляющая ситуация вызвала многосторонние реакции интервьюируемых.

В этом случае проблема подлинности фильмов возникла в предыдущем интервью спонтанно, так что интервьюер мог чувствовать себя в безопасности, вводя эту тему. Это иллюстрирует еще одно основание для выбора мутационных вопросов, направленных на расширение охвата включенных в руководство пунктов: те вопросы, важность которых была выяснена в предыдущих интервью, могут с определенной уверенностью вводиться в качестве новых тем в следующих интервью. Это до некоторой степени сокращает вероятность того, что новые темы будут нерелевантны.

Вообще же говоря, мутационные вопросы должны использоваться в крайнем случае. Когда не существует другой возможности, они должны быть как можно более общими и неконкретными.

Подводя итог, следует сказать: критерий полноты предполагает, что за имеющееся время в интервью должно быть получено как можно больше предвиденных и непредвиденных ответов. Существует ряд ошибок, которых следует избегать в ходе расширения полноты. Одна из них - ограничение ответов, прерывание возможных идей прежде чем они полностью раскрыты. Другая состоит в навязывании предвзятых и нерелевантных тем, при отсутствии свидетельств того, что интервьюируемые были заинтересованы ими. Третья ошибка состоит в точном следовании записанным вопросам, что делает маловероятным возможность интервьюера воспринять непредвиденные ответы. Существуют методы, помогающие избежать этих ошибок и в то же время расширяющие охват. Наиболее общим способом, особенно важным на начальной стадии интервью, является постановка неструктурированных вопросов. Однако, по мере развития интервью эти вопросы могут больше не давать свежих идей. Здесь становится более подходящим другой тип вопросов. Например, когда тема полностью раскрыта, и неструктурированные вопросы больше не дают нового материала, интервьюируемым или интервьюером могут быть осуществлены переходы к новой теме. Ближе к завершению интервью, если еще остались важные пункты для обсуждения, интервьюер может задать мутационный вопрос, который содержит прямое обращение к нерасмотренной ранее области.

## ГЛАВА IV. СПЕЦИФИЧНОСТЬ

### 4.1. ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ ФУНКЦИИ СПЕЦИФИЧНОСТИ

Главной целью фокусированного интервью является уменьшение, а в идеале устранение разрыва между тем, как интервьюируемые воспринимают ситуацию, и тем, как они рассказывают о своем восприятии. Мы считаем, что конкретное и детальное объяснение того, как была определена ситуация, дополняет клинические и экспериментальные наблюдения поведения, дает ключ к пониманию важнейших составляющих ситуации, которые вызвали это поведение. Таким образом, специфичность является одновременно и критерием любого интервью, и, как уже обсуждалось в главе 1, главной целью некоторых интервью.

В исследовании ситуаций реальной жизни существует большая необходимость в выявлении того значения, которое придают испытуемые отдельным элементам, аспектам и сторонам сложной ситуации, воздействию которой они подверглись, чем, скажем, в экспериментах с бессмысленными слогами для изучения механической памяти. Так, в одном из таких исследований курсанты говорили о том, что вид "марширующих нацистских солдат" в документальном фильме вызвал у них беспокойство по поводу своей способности противостоять немецкой армии. Это сообщение не удовлетворительно с точки зрения специфичности. Беспокойство могло быть вызвано впечатлением непревзойденной силы, которую символизировали армии, "жестоким выражением" лиц марширующих, о чем говорилось в комментариях, отличным вооружением врага, прекрасной выучкой, о чем свидетельствовали маневры. Без дальнейшей

конкретизации у нас нет оснований для того, чтобы сделать выбор из нескольких возможных интерпретаций.

Подчеркивая необходимость специфичности, мы совсем не имеем в виду, что люди реагируют на каждый элемент общей ситуации в отдельности. Ситуация может переживаться "в целом" или как комплекс составляющих. Отдельные элементы могут быть восприняты как фигуры на заднем плане. Но нас не могут удовлетворить поверхностные формулировки, мы должны определить то "смысловое целое", которое породило реакцию, и именно на раскрытие этого направляет внимание интервьюера критерий специфичности. Только этот путь ведет к находкам, которые могут быть обобщены и которые обеспечивают основание для предсказания избирательных ответов (1). Опрос показал, что как смысловое целое короткие сцены в фильме, например, вызвали разные отклики, помимо того факта, что сам "просмотр фильма вместе с двумя тысячами зрителей" тоже представлял собой "целостный опыт". Но без выяснения конкретных значений важных деталей мы не сможем определить эффективные стимульные элементы. Наш упор на "специфичность" не является выражением нашей приверженности к "атомистическому" подходу, мы только хотим сориентировать интервьюера на поиск существенных составляющих восприятия. Явление избирательных ответов хорошо описано, мы должны определить, что именно избирается каждым, и обобщить информацию.

При изучении "воздействий" определенной ситуации, например, изменений расовых аттитюдов у населения в смешанном сообществе или воздействия на аттитюды кинофильма - обычно принято относить изменения на счет всей ситуации или ее крупных сегментов. Критерий специфичности направляет внимание на поиск определяющих элементов или частей ситуации, которые повлекли за собой разные реакции.

В качестве первого примера различий в степени конкретизации значимой части ситуации рассмотрим замечания двух людей, объясняющих свой интерес к части фильма, где рассказано об учениях войск, готовящихся для вторжения в Европу.

А. В этом было что-то новое.

Б. Интересно было посмотреть, как они преодолевали заграждение. Перелезть через ограждение из винтовок - это что-то новое. У нас ничего подобного не было.

Оба выразили интерес к одной и той же части фильма, и оба сказали, что она им понравилась, потому что это было "ново". Но короткое замечание "А" не дает оснований для выяснения того, что же было новым: общий ли характер интенсивных тренировок, тактика, использованная при вторжении, или какие-то конкретные стороны этих тренировок, ответ "Б" дает представление о том, что именно из показанных сцен произвело на него наибольшее впечатление.

Другой пример: Инт. Давайте поговорим об этом. Особенно о том, как приехал военно-морской министр, чтобы вручить им знамя? Вы запомнили это?

А. Я не люблю речи и прочее. Мне нравится смотреть в кино военные действия или что-нибудь в этом духе.

Б. Я так же считаю, я не очень-то люблю речи.

В. Мне кажется, что с тех пор как мы в армии, мы все время слушаем речи. Не любим мы их слушать.

Инт. А было ли что-нибудь именно в этой речи, что вас так раздражило?

Г. Почему такая честь механической мастерской с четырьмя работниками? Это во первых. Четверо не могли привести это предприятие к таким успехам. Я не верю... Если бы это был большой завод, они могли бы получить такой же кредит и занять 3 или 5 тыс. человек, а может и 10 тысяч.

Стремление к специфичности привело интервьюера к развитию общих высказываний об "отношении к речам". Он задал вопрос: "А было ли что-нибудь именно в этой речи, что вас так раздражило?". Эта фраза повернула интервьюируемых к специфическим сторонам рассматриваемой сцены и позволила получить ответы, показавшие, что не сама "речь" как таковая, и не ее форма вызвали неприятие интервьюируемых, а та "преувеличенная" слава, которая досталась предприятию, бывшему лишь относительно незначительным объектом американской военной промышленности. Здесь есть указание на то (и теперь это может быть исследовано полнее), что интервьюируемые прореагировали на эту символическую сцену с практической точки зрения. Ключ к пониманию этого получен в процессе оказания интервьюируемому помощи в конкретизации важных моментов ситуации.

Другими словами, чем более конкретный путь вы выбираете, чтобы подвести интервьюируемого к определению того, что было важным для него, тем интереснее полученная информация для теории изменения аттитюдов: чем специфичнее сообщение о восприятии, тем больше информации оно несет о предполагаемых значениях элементов, аспектов и структур различных ситуаций. Подобным образом - чем точнее субъект сообщает о том, на что он прореагировал, тем лучше служит эта информация при-

кладной цели - предположению о соответствующих изменениях в "продукте" .

## **4.2. ПРОЦЕССЫ СПЕЦИФИКАЦИИ**

Предшествующие страницы, возможно, разъяснили отличие простого вычленения крупных частей ситуации, вызвавших определенную реакцию, от направления интервьюируемых по пути детальной спецификации значимых аспектов этих частей.

Спецификация в фокусированном интервью требует от интервьюируемого не только определения значимых аспектов стимульной ситуации, но и привязки к ним определенных реакций. Иногда интервьюируемый очень подробно освещает свое восприятие ситуации, но не дает сравнимого описания того, что она для него значила (своей реакции). Это дает информацию о его способностях к восприятию и припоминанию, но мало говорит о его реакциях на ситуацию. Цель состоит в том, чтобы достичь симметрии сообщения: определенная реакция должна быть связана с вызвавшими ее аспектами ситуации, а воспринятым и припомненным элементам ситуации должно быть придано значение путем привязки их к определенной реакции (3).

Нередко интервьюируемые спонтанно точно определяют и оказавшие на них воздействие стороны ситуации, и характер своей реакции, как это можно видеть в следующем примере:

Инт. Что можно сказать о следующей части - сдаче американцев в Батаане?... Что вам здесь показалось интересным?

А. ... я не очень-то хорошо себя чувствовал при виде американцев, сдающихся японцам...

Инт. О чем это говорило (например, о жестокости немцев)?

Б. Эвакуация людей из маленьких городов и рассеивание их по дорогам для блокирования наступления войск. Не хотел бы я вести войну такими методами, если бы стоял во главе...

В первом отрывке "А", когда его спросили о реакции, упоминает о своих чувствах и уточняет, что именно в этой сцене было ему неприятно. Он проводит спецификацию стимульной ситуации, начиная с сообщения о своих реакциях. В следующем отрывке "Б" демонстрирует хороший ответ: его просили конкретизировать стимульную ситуацию, рассмотрение которой предполагает вывод о жестокости немцев; он конкретизирует ее и продолжает развивать свой ответ.

Все время желая получить информацию, характеризующую специфичность, интервьюер должен быть готов на каждой стадии интервью к получению большего количества информации одного или другого типа.

## **4.3. МЕТОДЫ**

Теперь обратимся непосредственно к методам и рассмотрим наиболее подходящие моменты, когда следует задавать вопросы, побуждающие интервьюируемых специфицировать ситуацию. Конечно, это не свод шаблонных правил - просто в определенных случаях одни методы кажутся более подходящими, чем другие.

### **4.3.1. Спецификация ситуации после сообщения реакции на нее.**

В фокусированном интервью наиболее часто используются две последовательности сообщений. Когда определенная часть ситуации указана интервьюируемым или интервьюером, интервьюируемый обычно припоминает либо свою реакцию на воссозданную часть ситуации, либо какой-то аспект этой части, произведший на него впечатление. В первом случае, как нам кажется, обычно получают более специфичные сообщения, по крайней мере по двум причинам.

1) Поскольку важная часть ситуации воссоздана, и интервьюируемый рассказывает о фрагментах ситуации, которые произвели на него впечатление, до того как он сообщает о своей реакции на нее, существует значительная вероятность того, что припоминаемые и описываемые элементы ситуации - это не те, которые породили определенную реакцию:

Инт. ... Там был рисунок замка, символизирующего Францию, а затем этот рисунок стал разваливаться. Вы это запомнили?

А. Там, где герб кишел насекомыми?

Б. Нацистские термиты.

Инт. Как вы думаете, что здесь имелось в виду?

В. Пятая колонна, пропаганда.

В этом случае спецификация была проведена до получения ответа и только затем интервьюер спросил: "Как вы думаете, что здесь имелось в виду?". Была проведена спецификация двух добавочных элементов этой сцены, но мы не можем с уверенностью определить, были ли они просто припомнены или действительно послужили основанием считать, что в ходу были пропаганда и шпионаж. Эта типичная процедура, способствующая диссоциации воспринятых и припомненных элементов реакции.

2) Существует еще одно преимущество в том, чтобы интересоваться реакцией до спецификации стимульной ситуации. Сообщения о реакции обычно включают некоторую оценку ситуации. Интересуясь сначала реакцией (стимульная ситуация уже воссоздана), интервьюер поощряет интервьюируемого к увязке реакции и источника, а не навязывает искусственную дихотомию стимула и реакции.

Наш опыт говорит о том, что нижеприведенная последовательность процедур помогает интервьюируемому специфицировать стимульные элементы ситуации.

1. Воссоздание части стимульной ситуации и получение общего указания на то, что явилось наиболее значимым для интервьюируемого.

2. Сообщение о реакциях интервьюируемого на эту часть ситуации.

3. Спецификация сторон указанной части, которые вызвали реакцию.

Это приблизительно отражено в следующем примере:

Воссоздание ситуации Инт. Что вы чувствовали, когда смотрели это? (бомбардировку Варшавы)

Первоначальное сообщение А. Меня как обухом по голове о реакции ударили

Б. Да, и меня тоже.

Инт. Что именно в этой части вызвало у вас такие чувства?

Спецификация относящихся Б. ...Предполагается все-таки, к делу аспектов ситуации что войны ведутся между армиями, и нечего бомбить направо и налево ни в чем неповинных женщин и детей.

Когда интервьюер берет инициативу на себя, что он до этого делал только в начале интервью или при переходах, он обычно может обеспечить эту предпочтительную последовательность, формулируя свой вопрос таким образом, чтобы сначала предусмотреть сообщение о реакции.

Вам, кажется, понравилась эта часть... каковы были ваши чувства по этому поводу?

Вспомните, как вы смотрели эту часть фильма. Что вы думали тогда?

Какие еще реакции вызвала у вас эта часть фильма? И наоборот, следующие вопросы, вызывающие спецификацию.

Что вам в этом не понравилось? Что вам больше всего запомнилось в этой сцене? Что вам показалось интересным здесь?

Судя по нашему опыту проведения фокусированного интервью, к спецификации отдельных моментов ситуации следует стремиться после получения сообщения об общей реакции на большой фрагмент. Далее в главе будут рассмотрены методы достижения специфичности как в описанной последовательности, так и в другой, менее эффективной, но, возможно, более часто используемой.

#### 4.3.2. Явное обращение к стимульной ситуации.

Важность обращения к стимульной ситуации была рассмотрена в главе, посвященной ретроспекции, где было показано, что это помогает воссоздать оригинальный опыт, давая возможность интервьюируемому сообщить о своих восприятиях и реакциях более детально. Там также были рассмотрены случаи, когда эти ссылки должны носить направленный или ненаправленный характер, быть прямыми или косвенными. Здесь мы рассмотрим процедуры, наиболее эффективные для спецификации сообщений. Следующий случай являет пример того, как специфичность достигается путем явной просьбы привязать сообщение о реакции к стимульной ситуации.

/Интервьюируемый отметил, что "нельзя доверять нацистам"/ Инт. Что в фильме привело вас к мысли, что нацистам нельзя доверять?

А. Абсолютно все. Когда они давали обещание, что после Чехословакии они останутся, а особенно, когда они захватили Австрию.

В этом случае конкретная ссылка интервьюера несомненно помогла интервьюируемому воссоздать ситуацию достаточно ясно, чтобы указать на два аспекта, которые определили его отношение.

Вопросы такого типа точно отсылают к документу или ситуации, находящимся в фокусе интервью. Когда обращение к стимульной ситуации только подразумевается интервьюером, как в следующем случае, получаемый ответ чаще бывает неопределенным, чем специфичным:

/ Интервьюируемый замечает, что если бы союзники объединились, они бы могли остановить Германию/.

Инт. Когда Гитлер создавал армию, хотела ли какая-нибудь нация остановить его? Как вы считаете? Вы запомнили что-нибудь по этому поводу?

А. Чехословакия хотела остановить их. Если бы интервьюер спросил: "Что по этому поводу говорится в фильме?", стимульная ситуация, возможно, была бы воссоздана достаточно для того, чтобы интервьюируемый смог осветить те аспекты указанных сцен, которые привели его к такому заключению.

Мы обнаружили, что, если интервьюер не обращается к "сценам из фильма", "частям радиопрограммы" или "частям ситуации", интервьюируемые склонны смещаться в сторону выражения общих установок или мнений. Как бы ни была необходима такая дополнительная информация, она не должна заменять сообщений, в которых ответы связаны с породившей их ситуацией. Неопытный интервьюер с трудом преодолевает стеснение от кажущейся монотонности повторяющихся ссылок на стимульную ситуацию. Предпочитая разнообразие фразировки продуктивности интервью, он начинает ходить по кругу и прибегает к неясным аллюзиям. То, с какой легкостью при этом интервьюируемый переходит к выражению общих мнений, отражено в следующем примере:

А. Немцы были вооружены, но тщательно скрывали это.

Инт. Вы думаете, что мы не знали об этом?

А. Да.

Инт. И кто, вы думаете, был застигнут врасплох? Почему мы не знали?

А. Мне кажется у них в стране был такой порядок, что... Здесь интервьюер очевидно пытается выяснить, что в фильме привело интервьюируемого к мысли о том, что немцы секретно вооружались. Однако, его вопросы настолько общи, что он не только не достигает спецификации фильма, но интервьюируемый просто переходит к догадкам, как это делает и другой интервьюируемый в следующем отрывке:

Инт. А чем мы занимались в это время, если судить по тому, что показано в фильме? Вы запомнили что-нибудь об этом в фильме?

В. Мы укрепляли нашу страну после войны, стараясь дать нашим людям работу.

Инт. А Франция и Англия, чем они занимались, пока Гитлер вооружался?

Г. Я считаю, что они спали, а также жили по Версальскому договору. Я не думаю, что они им верили...

В первом вопросе интервьюер обращается к фильму, и интервьюируемый достаточно специфичен, говоря о причине невнимания Америки к вооружению Германии. Можно было бы считать, что раз стимульная ситуация воссоздана, у интервьюера нет необходимости упоминать фильм еще и в следующем вопросе, но дальнейшие реплики показывают, что вывод интервьюируемого не основывается на материале фильма. Этот пример иллюстрирует необходимость постоянного упоминания стимульной ситуации в вопросах, направленных на спецификацию.

Не следует, однако, делать вывод, что для обеспечения необходимой спецификации достаточно простого обращения к стимульной ситуации. Нередкими являются ситуации такого типа:

Инт. Было ли что-то в фильме, что говорило бы об этом? (что немецким детям внушалась мысль о том, что с Германией плохо обошлись во время последней войны)?...

А. Был один фильм, кажется, я видел его в первую неделю моего пребывания в армии... Здесь интервьюер прямо обращается к фильму, но ответ интервьюируемого совершенно очевидно не связан с ним. В таком случае он повторяет обращение к фильму, "Да, а было ли что-то в этом фильме...?"

В интервью можно столкнуться и с такой ситуацией, когда вопросы, прямо отсылающие к стимульной ситуации, тем не менее вызывают лишь общие ответы.

/Интервьюируемый говорил о силе немецкой армии. /

Инт. Какое впечатление о силе немецкой армии вы вынесли из фильма?

А. Они хорошо обучены.

Инт. Лучше, чем американские солдаты?

Б. Слишком хорошо.

В. Они обучены как надо.

Г. Да, они лучше всех. Хотя в начале интервьюер обращается к стимульной ситуации, в ответах нет конкретности. Следующий вопрос мог бы быть: "Было ли что-нибудь в фильме, что создало у вас такое впечатление?" Вместо этого следующие вопросы, не привязанные к фильму, дали лишь общие места.

Наш большой опыт такого типа достаточно очевидно свидетельствует о том, что если интервьюер стремится к специфичности, он должен постоянно требовать конкретизации.

Подводя итог, можно сказать, что наиболее определенно специфичность может быть достигнута

при использовании ненаправленных вопросов; наиболее подходящим и наименее навязчивым временем является момент после того, как была сообщена реакция на определенную часть ситуации; достижение специфичности наиболее вероятно в том случае, если в вопросе интервьюера содержится прямое обращение к стимульной ситуации. Этот краткий обзор общих методов, помогающих достижению специфичности, следует дополнить одним очевидным, но существенным наблюдением: сообщение о реакции не должно прерываться пока не станет очевидно, что интервьюируемый осветил все аспекты стимульной ситуации, имеющие отношение к данной реакции. Короче говоря, принимая во внимание важность специфичности для выполнения целей фокусированного интервью, интервьюер должен быть настойчив в ее достижении.

#### **4.4. ОТДЕЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СПЕЦИФИЧНОСТИ СООБЩЕНИЯ**

Выше отмечалось, что наиболее эффективным способом спецификации стимульной ситуации является воссоздание сначала части ситуации, помощь интервьюируемому в определении существенных элементов этой части, выяснение его реакции на нее, и наконец, определение конкретных сторон отобранных элементов, на которые он реагировал. Было также сказано, что такая предпочтительная последовательность возникает не всегда в фокусированном интервью, бывают и другие случаи, требующие от интервьюера специфицирующих вопросов. Основной целью этого раздела является определение различных типов ситуации интервью, в которых необходимы "специфицирующие" вопросы, и рассмотрение способов поведения в таких ситуациях.

##### **4.4.1. Интервьюируемый определяет реакцию на часть стимульной ситуации**

Рассмотрим сначала "предпочтительную" последовательность. Фрагмент стимульной ситуации воссоздан либо спонтанным высказыванием интервьюируемого ("Мне понравилась часть, где..."), либо интервьюером (вербальными подсказками или графическим представлением). Интервьюируемый сообщил о своей общей реакции на этот фрагмент. Следующий шаг интервьюера состоит в интерполяции "специфицирующих" вопросов, которые в этом случае выполняют две функции: они определяют место значимых аспектов в описанном фрагменте и поощряют дальнейшие и более тщательные сообщения о реакциях. Следующий отрывок из интервью иллюстрирует первую из этих функций:

Инт. Что вы можете сказать об этой части?

А. Показано, какие трудности стоят перед вами. Это действительность. Показано, какие трудности надо преодолевать во время войны.

Инт. Что заставляет думать об этом?

А. Масса вещей: страдание, жестокость японцев, бомбардировка Манилы - все говорит о том, что случится. Здесь видно, как специфицирующий вопрос определяет значимые аспекты сцен фильма, которые по мнению интервьюируемого обращают на себя внимание, так как показывают "какие трудности стоят перед вами". Для него происшедшее является прологом: по поведению японцев можно судить об их нравах, а по первым эпизодам войны о том, что ждет впереди.

Различия в специфицирующих вопросах, имеющих место в распоряжении интервьюера в случаях такого типа, невелики. Как было показано выше, они должны быть неструктурированы ("Что вы можете сказать..? ") и должны содержать обращение к стимульной ситуации ("Что в фильме создало у вас такое впечатление?"). Эта общая схема может слегка изменяться, но эти вариации невелики:

А. Мне это совсем не понравилось.

Инт. Что вас раздражило? Вспомните, что именно вам не понравилось.

А. Смысл был в том, чтобы не вести войну на два фронта. Он знал, что ему надо было избавиться от Англии и Франции и их надо было устранить, а то бы не было договора, потому что следующей на очереди была Россия.

Инт. Что создало у вас впечатление, что русские были следующими?

А. Вот что, сравнить тактику Гитлера с гангстерами и показать, что они не отличаются друг от друга.

Инт. Каким образом?

А. Они также грабят, убивают и разрушают.

Иногда можно и такими словами поощрять интервьюируемого к спецификации ответов:

Инт. Почему вы так считаете?... О чем это говорит?

А. Это показано в кадре, где...



или

Инт. О чем именно это говорит?

Короче говоря, в том случае, если интервьюируемый начал описывать свою реакцию на общую стимульную ситуацию, достижение специфичности требует просто выяснения деталей о стимульных аспектах этой ситуации. Существенным здесь является то, что в сфокусированном интервью к этому шагу нельзя относиться невнимательно: следует достигать специфичности всякий раз, когда сообщенная реакция относится только к ситуации в целом, а не к рассматриваемой части.

#### 4.4.2. Последовательная спецификация

Когда интервьюируемый сообщил о своей реакции на определенную часть стимульной ситуации, начинается процесс спецификации. Сначала респондента просят определить стимульные аспекты ситуации, а затем сообщить о своем восприятии каждого из них. Этот процесс можно уподобить движению луча большого прожектора, освещающего ландшафт. Обнаружив интересные объекты, луч света сужается и фокусируется на каждом из них по очереди, пока все существенные детали не будут высвечены.

Когда интервьюируемый дает понять, что какой-то отрывок из текста, сцена в фильме или эпизод радиопередачи были значимы для него в каком-то смысле, его взгляд на эту часть сначала сродни этому гипотетическому прожектору: он охватывает ее в целом. При помощи вопросов интервьюера он сужает фокус и освещает тот или иной аспект. Но на этом не следует останавливаться. Каковы были оттенки и нюансы именно этого восприятия? Какие еще детали были отмечены? Мы продолжаем рассматривать выделенную часть и фокусируем внимание на других ее существенных моментах до тех пор, пока проясняются элементы, которые потерялись бы при взгляде на ситуацию "в целом".

Вопрос интервьюера, рассмотренный в предыдущем разделе "Что в данной ситуации создало у вас такое впечатление?", - служит прежде всего концентрации внимания интервьюируемого:

А. Они очень жестоки...

Инт. Откуда, например, это видно?

А. Там, где они вошли в туннель и начали его минировать. Если интервьюер не продолжит задавать вопросы, он не узнает, что минирование туннеля свидетельствует о жестокости нацистов. Почему это не было воспринято просто как приемлемая военная тактика? Без последующих вопросов интервьюер не узнает также, было ли еще что-нибудь в фильме, что привело интервьюируемого к заключению, что "они были очень жестоки" (4).

Информация, существенная для понимания природы этой реакции, возникает при упоминании высказывания "где они вошли в туннель и начали его минировать".

Тот же тип вопросов, который используется для достижения начальной специфичности, может быть использован для получения дальнейшей специфичности. Они неструктурированы и обращаются к стимульной ситуации. В этом случае, однако, обращение к ситуации может быть более конкретным, так как интервьюируемый уже обозначил часть ситуации, производшую на него впечатление (и интервьюер таким образом не рискует навязать свое структурирование).

Инт. Было или что-нибудь еще в этой части фильма привлекшее ваше внимание?

А. Я наблюдал за выражением лиц (американцев, сдавшихся в Батаане).

Инт. И каким было это выражение?

А. Они потерпели поражение, им было не сладко, но это было интересно. Так как интервьюируемый уже выделил "выражение лиц" как существенный элемент, интервьюер правильно ссылается на произведенное высказывание и стремится к получению описания выражения лиц, заинтересовавшего интервьюируемого.

Он мог бы сказать "Почему" или "И что же", но он точно использует слово, произнесенное интервьюируемым, и таким образом поощряет его к продумыванию прошлого восприятия.

Хотя первоначальный выбор интервьюируемым значимых элементов стимульной ситуации позволяет интервьюеру быть более конкретным в постановке вопросов, направленных на "дальнейшую спецификацию", нецелесообразно предвосхищать собственную спецификацию интервьюируемого.

А. Они хорошо обучены.

Инт. Что говорит об этом?

А. То, как они маршируют.

Инт. Вы имеете в виду гусиный шаг?

А. Маршировку сомкнутым строем.

Интервьюер задал слишком конкретный вопрос. Он перешел к выводу и неправильно интерпре-

тировал то, как интервьюируемый хотел охарактеризовать выучку немцев, что увело интервью в неправильном направлении, но некоторые интервьюируемые могли бы подумать: "Если он считает, что важен гусиный шаг, пусть будет так" - и ответить утвердительно, независимо от их собственного восприятия.

Этот отрывок иллюстрирует использование стремления к дальнейшей спецификации. Ясно, что что-то в том, "как они маршируют", было воспринято, как указание на то, "что они хорошо обучены". Следующий вопрос был видимо задан для того, чтобы понять, что именно произвело это впечатление. Однако интервьюер опередил интерпретацию интервьюируемого и начал навязывать свое представление о значимом символе. Случилось так, что интервьюируемый не поддавался внушению, он отклонил неправильное предположение интервьюера о "гусином шаге" и, как это иногда принято у пехотинцев, воспринял "прохождение сомкнутым строем" как признак отличной выучки.

Когда интервью фокусируется на откликах на документ (фильм, печатные материалы, радиопрограмма и т.д.), дальнейшей спецификации можно помочь графическим представлением части документа, на которую было указано:

Инт. Вы помните эпизоды с женскими вспомогательными батальонами?

А. Мне понравилась та часть, где они выполняют работы на кухне. Я думаю, это именно то, что они должны делать.

Инт. Вот это / показывает кадр из фильма / ?

А. Да. По крайней мере тарелки будут как следует вымыты. Слишком много я видел грязных тарелок. Это то, что им следует делать. Нет каких-либо указаний на то, что постановщик этого документального фильма намеревался активизировать отношение к вопросу распределения ролей по полу в армии. Проведенный предварительно контент-анализ также не включал гипотезы, что эта сцена будет нести такой смысл для военнослужащих. Но усилия интервьюера по обнаружению значимых элементов этой сцены привели к появлению новых гипотез, которые могут быть проверены в других интервью. Критерий специфичности несет в себе и функцию введения гипотез, которые не были сформулированы до того, как начала поступать предварительная информация. Специфичность часто имеет эвристическое значение.

Для достижения последовательной специфичности сообщений представление отобранных фрагментов оказалось более эффективным, чем вербальное обращение к ситуации. Повторное переживание значимой части документа освежает воспоминание интервьюируемого о его первоначальном восприятии, кроме того, сам факт представления часто ведет к расширению сообщений.

Мы испытываем необходимость в установлении символических значений ситуации, если наблюдаемые "эффекты" должны быть адекватно интерпретированы. Так, исследование, проведенное в 1943 году, показало, что просмотры документальных фильмов о нацистах увеличили в экспериментальных группах долю людей, считавших, что у Германии более сильная армия, чем у США. Так как в фильмах не было прямого указания на эту тему, такой "эффект" мог бы быть объяснен только предположительно, если бы не фокусированное интервью. Тем интервьюируемым, которые высказали подобное суждение, задавались вопросы такого типа:

Что именно в фильме создало у вас такое впечатление? Скоро стало ясно, что, видимо, те сцены, где подчеркивалась "дисциплина" нацистов, - например, их военная подготовка с раннего возраста - были неожиданно восприняты как доказательство их превосходной военной подготовки, как показывают следующие отрывки из интервью:

Там показано, что их люди лучше обучены. Они начинают, военную подготовку, когда идут в школу. Когда они достигают нашего возраста, они умеют сражаться, они знают столько, сколько наши, прослужившие восемь или девять лет.

Они берут мальчиков восьми лет и начинают их обучать. Они маршируют с барабанами и так далее, в общем, их готовят для военной службы с юных лет. Когда они вырастают, они уже хорошо обученные люди.

Таким образом, стремление к специфичности дало ключ к пониманию сцен, приведших к такому выводу. Интерпретация экспериментальных воздействий основывается на совокупности свидетельств, полученных посредством интервью, а не просто на предположении.

Этот случай служит свидетельством необходимости последовательной спецификации. Если сообщение испытуемого содержит только общую ссылку на ту или иную часть фильма, необходимо выделить определенные аспекты сцен, на которые он прореагировал. Иначе мы теряем доступ к часто непредвиденной символике и личному смыслу, придаваемому ситуации. Испытуемого, который говорил о "дисциплине нацистов", примером чего явились "массовые сцены", просят указать, что конкретно привело к такому впечатлению:

Что именно в этих сценах произвело такое впечатление? Оказывается, что "парады гусиным ша-

гом" и приветствие "Зиг Хайль!" воспринимаются как символы дисциплины: Когда показано, как они двигаются гусиным шагом - это поражает. Это такое напряжение и моральное, и физическое. Как стадо рабов - делай, что сказано.

Итак, вообще говоря, "дальнейшая спецификация" должна осуществляться всегда, когда интервьюируемый сообщил о реакции на обозначенный фрагмент стимульной ситуации. По сути, это включает использование нескольких версий основного вопроса: "Что в этой ситуации создало у вас такое впечатление?" Иногда этому можно помочь, ссылаясь на ранее сообщенную реакцию интервьюируемого. Часто, для поощрения дальнейшей специфичности, может быть с успехом использовано графическое представление.

#### 4.4.3. Согласование ответов, не связанных со стимульной ситуацией

Как мы уже отмечали, сообщение интервьюируемого о своей реакции может быть совершенно не привязано к стимульной ситуации или явно не связано с ситуацией в целом. Очевидно, что прежде чем пытаться способствовать получению сообщения об отдельных аспектах ситуации, вызвавших реакцию, интервьюер должен знать реакцию на значимые части ситуации.

А. Было очень много повторов.

Инт. Какого рода повторы вы отметили?

А. Ну, рентгеновское исследование, которое должно было быть сделано. Он говорил о почках, сердце и прочем. Это было необязательно.

Интервьюер пытается отнести суждение о повторах к определенным частям изучаемой радиопрограммы. Этот первый шаг приносит некоторый успех, так как интервьюируемый конкретизирует свое мнение. Это готовит почву для следующего шага, не рассмотренного в данном примере, - установления, почему эти эпизоды создают впечатление излишних повторов, тогда как другие повторяющиеся эпизоды в той же самой программе - нет.

Следует отметить, что фразировка вопросов, должных привязать ответы к эвокативному стимулу, часто такая же, как и тех вопросов, которые задаются интервьюируемому для дальнейшей спецификации части ситуации, связанной со стимульной: "Что говорит об этом?" или "Что создало у вас такое впечатление?". Но в отличие от вопросов, нацеленных на дальнейшую спецификацию, где интервьюер способствует спецификации, повторяя характеристику, данную интервьюируемым ("Какое выражение? Какие случаи?"), здесь будет полезно включить ссылку на ответ или интерпретацию интервьюируемого:

А. ... Россия была следующей.

Инт. Что навело вас на мысль, что Россия была следующей? Или можно слегка перефразировать ответ:

А. Мне показалось непонятным показанное о рентгеновских лучах.

Инт. Вы имеете в виду, что было недостаточно объяснено явление рентгеновских лучей?

А. Да. Мне было бы интересно узнать разницу между обычными фотографиями и рентгеновскими снимками, а он не объяснил этого.

Такая непосредственная ссылка на ответ в следующем вопросе служит для того, чтобы удержать интервьюируемого от ухода к спецификации, возможно, тоже существенного стимула, но непосредственно не связанного с только что сообщенной реакцией. Появление такого рода отклонения наиболее вероятно в групповом интервью:

Инт. Думаете ли вы, исходя из фильма, что немцы собираются напасть на США?

А. Нет, это было бы глупо...

Инт. Что в фильме заставляет вас так думать?

Б. У Японии больше интереса в США, чем у Германии. Если бы интервьюер спросил "Что в фильме заставляет вас считать, что Германия не нападет на США?", было бы менее вероятно, что "Б" вставил бы свое непосредственно не относящееся к вопросу замечание, а "А", возможно, объяснил бы на чем основано его суждение.

#### 4.4.4. Направляющие ссылки

В интервью, как и в других видах социального общения, люди периодически высказывают общие мнения или чувства, вызванные течением беседы. Тот тип интервью, целью которого является получение информации о глубоких склонностях или долговременных оценках интервьюируемых, конечно поощряет к высказыванию подобного рода чувств. Но в фокусированном интервью, концентрирующем

ся на определении конкретной ситуации, необходимо выяснить вызваны ли эти чувства именно этой ситуацией. Когда интервьюируемый высказывает общее мнение, интервьюер должен выяснить, связано ли это вообще с изучаемой ситуацией. Прямое обращение к ситуации, как в следующем примере, часто помогает интервьюируемому высказываться более конкретно и не сбиваться на высказывания, может быть, очень интересные в другой связи, но имеющие мало общего с обсуждаемым вопросом.

А. Немцы были агрессивной нацией на протяжении всей своей истории, и должны быть приняты шаги, чтобы наказать их.

Инт. Вам запомнились какие-нибудь сцены из этого фильма, производящие такое впечатление?

Иногда интервьюируемый после сделанного обобщения продолжит спецификацию части стимульной ситуации, которая позволила ему сделать такое заключение. Интервьюеру же надо узнать, было ли вызвано это заключение какими-либо другими элементами ситуации. Попытка такого рода сделана в следующем отрывке:

А. Французы были подготовлены к ведению оборонительной войны, поэтому они полностью полагались на линию Мажино...

Инт. Было ли что-нибудь еще в фильме, что говорило о том, что французы в этой войне в основном оборонялись?...

Б. Французы ждали... они сидели и ждали в коридорах и не пытались выйти...

В. ...и еще коммунизм ...его распространение, может быть, ослабило людей.

Инт. Было ли что-то в фильме, как вам помнится, что создало у вас впечатление, что коммунизм широко распространился во Франции?

В. В этом фильме - нет. В этом случае интервьюер следует за высказыванием "А", который говорит, что французы проиграли, потому что были настроены на оборону и полностью полагались на линию Мажино. Он обращается к фильму, и "Б" припоминает другую часть, из которой у него создалось впечатление об оборонной тактике французов. Это, видимо, вызывает другую мысль у "В", но поскольку его высказывание не привязано к фильму, интервьюер задает следующий вопрос, на который "В" отвечает, что его суждение не основано на фильме.

Когда интервьюируемый высказывает какую-нибудь общую идею, которая непосредственно не относится к изучаемой ситуации, интервьюер соответствующими вопросами может выявить эти связи. Следующего примера, видимо, достаточно, чтобы продемонстрировать характер вопросов, служащих этой цели:

Это интересно. А что вы можете сказать о фильме с этой точки зрения?

Было ли что-нибудь в фильме, что навело вас на эту мысль?

Вы отметили четкость в немецких войсках. Не припомните ли вы что-нибудь в фильме, что особенно показывает это?

Это интересно. Не припомните ли вы что-нибудь в фильме, что подтверждало бы эту мысль, что могло бы создать у вас такое впечатление?

Может показаться, что повторяющихся обращений к фильму слишком много, особенно, когда они рассматриваются вне потока интервью. Если бы они все были пропущены, все равно было бы понятно, что речь идет об изучаемой ситуации, в нашем примере - о фильме. В самом деле, не существует готовых рецептов для принятия решения об оптимальной частоте непосредственных ссылок на ситуацию. Как показывает опыт, они могут быть довольно редкими в тех случаях, когда интервьюируемый детально сообщает о своих реакциях на ситуацию (как мы увидим дальше, при обсуждении подразумеваемых ссылок). Но если он поглощен выражением общих чувств, убеждений или мнений, то в этом случае следует явно и неоднократно обращаться к ситуации, если мы не хотим, чтобы интервью отклонилось от темы:

А. Это пропаганда.

Инт. Что-нибудь в этих строках показалось вам пропагандой?

А. Это все, что есть в газетах.

Б. Вы везде это видите - и в кино, и в газетах. В девяти случаях из десяти, вы видите все не так, как это было на самом деле.

Инт. А что в фильме показалось вам особенно пропагандистским?

Этот короткий обмен репликами показывает, каким образом могут излишне повторяться вопросы только потому, что первый вопрос не направил внимание на рассматриваемую ситуацию. Здесь "А" выступил с лаконичным и общим наблюдением, и интервьюер развивает его при помощи вопроса, который только подразумевает обращение к обсуждаемому фильму. Не имея точного указания, интервьюируемый воспринимает его как относящийся к его опыту в целом, а не только к этому фильму, и выражает свое впечатление, создавшееся в другой связи. Это заставляет интервьюера повторить сущность сво-

его первоначального вопроса. Рассмотрение других случаев позволяет сделать вывод, что и этого отклонения и повторного вопроса можно было бы избежать, если бы первый вопрос содержал явное обращение к ситуации, находящейся в фокусе интервью.

#### 4.4.5. Независимый вопрос со ссылкой на ситуацию

Довольно часто интервьюер хочет развить сообщение, которое явно является реакцией на исходную ситуацию. Это существенным образом отличается от только что рассмотренного случая, когда интервьюируемый высказал общее суждение, а интервьюеру необходимо понять, было ли оно порождено ситуацией. В данном случае задача состоит в том, чтобы уточнить реакцию, связанную с ситуацией, и последующие вопросы преследуют только эту цель. Тем не менее может быть полезно поощрить ретроспекцию, между прочим сославшись на ситуацию:

А. ... Дело вот в чем. Если бы нас послали зелеными против них (нацистов) я думаю нам бы не поздоровилось.

Инт. После просмотра фильма, что вы думаете о трудностях стоящих перед нами, когда мы начнем вторжение в Европу?

Здесь интервьюер уловил сущность замечания военнослужащего, в котором сквозит страх перед тем, что его ждет при встрече с врагом. При этом он обращается к фильму, что повышает вероятность того, что следующее высказывание будет привязано к опыту, полученному в ходе просмотра документального фильма.

Интервьюер может пожелать перевести обсуждение в несколько иную плоскость. Ссылка на стимульную ситуацию дает понять, что новый аспект будет рассмотрен в свете той же ситуации.

А. Да, здорово там она (стратегия нацистов) была показана (в фильме).

Инт. Так, а после просмотра такого фильма, что вы думаете о том, какова их стратегия по сравнению с нашей? В особенности в групповых интервью сообщение, которое сначала носит ретроспективный характер и связано с изучаемой ситуацией, может легко отклоняться к совершенно другим вопросам. В следующем случае, например, центральный интерес представляют причины падения Франции в начале второй мировой войны:

А. Англичане поняли это. Если немцы захватят Нидерланды, они двинутся на Францию. А Англия будет следующей.

Инт. Чем занималась Франция в это время, если вспомнить фильм?

Интервьюируемый начинает отклоняться от темы завоевания Франции, и интервьюер старается заставить его вернуться к этому вопросу с точки зрения его реакций на документальный фильм, где этому вопросу уделено много места. Результатом этого становится ряд детальных сообщений, но поскольку в разговор включаются другие интервьюируемые, он все больше удаляется от стимульной ситуации.

А. Я слышал еще кое-что о линии Мажино. Она не была так уж неприступна... много было устаревшей техники.

Б. Я думаю, что Францию продали до того, как немцы вошли, я много слышал об этом. У них там было много немцев и они заставили своих руководителей продать, а после захвата Франции это раскрылось.

Здесь интервьюер понимает, что интервьюируемые все больше переходят к изложению общих отношений и мнений, почерпнутых из разных источников. Удерживая нить дискуссии, интервьюер возвращает их к обсуждению своего восприятия этой темы в фильме, произведя непреднамеренную ссылку на него:

Инт. Вот вы сказали, что Франция была продана. Если сейчас не думать об этом, а подумать о событиях показанных в фильме, то как вы считаете, что из того, что привело Францию к падению, было важнее - пятая колонна или военная мощь нацистов?

В. Слишком много доверия маршалу Петэну, старый человек, он был не в состоянии исправить положение. В фильме подчеркнуто это, показаны выражения лиц французов, как они были сбиты с толку.

Г. Люди во Франции не знали, что происходит. Они думали, что смогут продержаться гораздо дольше, чем вышло. Фильм показывает эпизоды начала войны.

Короче говоря, значительный опыт показывает, что, вообще говоря, интервьюер может случайно содействовать ретроспекции включая в вопросы ссылки на стимульную ситуацию, как в том случае, когда его цель состоит в получении большей детализации, так и тогда, когда он хочет направить обсуждение на более важную тему.

#### 4.4.6. Подразумеваемая ссылка на ситуацию

Аналогичные результаты часто могут быть достигнуты подразумеваемой ссылкой на оригинальный опыт, содержащейся либо в самом вопросе, либо в части вопроса, направленной на дальнейшее развитие замечания интервьюируемого.

Когда ссылка представляет из себя сам вопрос, это практически то же, что и направленный вопрос, обсужденный выше, но обращение к фильму носит эллиптический характер:

А. Я думаю, что они подписали пакт, чтобы выиграть время, потому что они знали, что надвигается.

Инт. Что вас заставило так думать?

В. Так показано в фильме, русские знали о том, что приближалось, из книги "Майн Кампф" и они знали, что Гитлер ненавидит Россию и хочет завоевать ее земли.

Здесь интервьюер осуществляет прямое обращение к ситуации фильма и, на самом деле, имеет в виду: "Что в фильме заставило вас так думать?". Интервьюируемый понял то, что подразумевалось, и его ответ связан с фильмом.

Или другой пример:

А. Они хотели завоевать мир.

Инт. Что заставило вас так думать?

А. Ну, в одной из частей фильма, да, в первой части, где он делает все эти заявления о том, что будет править миром.

В таких случаях может возникнуть непонимание, так как первое утверждение интервьюируемого носит достаточно общий характер и может основываться и на другом опыте, а не только на непосредственно полученном. Однако, этот интервьюируемый правильно интерпретировал вопрос интервьюера как означающий: "Что в фильме заставило вас так думать?", и его ответ определенно привязан к фильму.

Второй тип случаев, при которых бывает приемлемой подразумеваемая ссылка на стимульную ситуацию, возникает, когда интервьюер развивает какую-то мысль, но хочет убедиться в том, что по своей природе она является ретроспективной, а не интроспективной:

Инт. Какой вид пропаганды, например, выделялся? Использование здесь прошедшего времени подразумевает "выделялся в фильме". В этом случае за вопросом интервьюера следовало обращение к фильму, но всегда существует вероятность того, что интервьюируемый не поймет, что имеется в виду, и воспримет вопрос, как относящийся к его опыту в целом.

Итак, когда интервьюер хочет получить ответ, привязанный к ситуации, он вводит прямой вопрос как предпосылку специфичности: "Что создало у вас такое впечатление?". Однако вероятность получить спецификацию, связанную с ситуацией-стимулом, больше, если в вопросе он обратится к значимым частям ситуации: "Какая из частей фильма способствовала созданию такого впечатления?". А используя ссылки на предыдущие ответы интервьюируемого: "Какая из частей фильма способствовала созданию у вас впечатления, что нацисты были хорошо вооружены?" - он может получить ответ, не только связанный со стимульной ситуацией, но и предотвратить непродуктивное отклонение от темы.

Суммируя сказанное, можно отметить, что критерий специфичности не только требует от интервьюера поиска значений разных стадий стимульной ситуации, но и обнаружения отличающихся реакций на "одни и те же" стадии этой ситуации. Различия в предрасположенности приводят к тому, что испытуемые весьма неодинаково воспринимают одни и те же фрагменты. Так, англофобы восприняли сцены эвакуации из Дюнкерка, отметив там лишь эгоизм англичан:

Эвакуация из Дюнкерка показала мне, что англичане могут сделать это, если им надо. Они показали, что они могут сделать это и были достаточно храбрыми, для этого, раз они сражались за свою Британию. Они не начали воевать, пока те не подобрались к самому их дому.

Те же, кто благосклонно или нейтрально относился к англичанам, заметили, что там были спасены и французские солдаты:

Продемонстрировали смелость, не надо сдаваться. Эти парни были фактически обречены, но пришли англичане и спасли их, спасли большинство. Англичане отлично показали себя... пробиваясь с боями к берегу, эвакуировали и свою армию, и французам.

Конкретные свидетельства такого избирательного восприятия позволяют исследователю судить о наличии или отсутствии воздействий, но не следует принимать их за бессмысленную информацию или обращаться за помощью к предположению, не подкрепленному доказательствами.

Вообще говоря, специфицирующие вопросы должны быть достаточно конкретными, чтобы помочь интервьюируемому отнести свои реакции к детерминируемым аспектам стимульной ситуации и

достаточно общими, чтобы избежать структуризации со стороны интервьюера. Выполнению этого двойного требования лучше всего отвечают неструктурированные вопросы, содержащие явное обращение к изучаемой ситуации.

## Глава V. ГЛУБИНА

Глубина как следующий критерий фокусированного интервью, требует сообщений об эмоциональных реакциях, существенно отличающихся от ограниченных одномерных сообщений о "положительных" или "отрицательных", "благоприятных" или "неблагоприятных" реакциях. Интервьюер стремится получить как можно больше откровенных сообщений о том, как была пережита изучаемая ситуация.

В рамках одного интервью глубина сообщений бывает различна: не все сообщения находятся на одном психологическом уровне (1). Глубину сообщений можно представить себе как изменяющуюся переменную на числовой оси. В нижней части шкалы расположены наиболее описательные сообщения, которые не позволяют провести никакой оценки, кроме фиксирования положительных и отрицательных реакций. В верхней части - те сообщения, которые характеризуют различные психологические размерности опыта. Среди них - символы, опасения, страхи, чувства и когнитивные идеи. Главной задачей интервьюера является определение уровня глубины интервью в каждый определенный момент и изменение его в сторону одного или другого конца "шкалы", который он считает наиболее подходящим для данного случая.

Вообще говоря это подразумевает попытки достижения большей глубины, поскольку, как мы неоднократно отмечали, фокусированное интервью будет лишено смысла, если оно не поставляет более широкой информации, чем может быть получена при использовании, например, такого инструмента, как анкета. И все же, как бы детально и обстоятельно ни были сообщения, совершенно очевидно, что отдельное фокусированное интервью, проводимое в условиях ограниченного времени и сконцентрированное на определенной ситуации, не приспособлено для того, чтобы достичь глубины, обычно достигаемой в психоаналитическом интервью. Более того, в случаях группового фокусированного интервью бывают обстоятельства, при которых интервьюер будет считать целесообразным не углубляться, чтобы получить сравнимую информацию по поводу ответов как можно большего числа интервьюируемых. Наиболее часто это происходит в тех случаях, где существует угроза доминирования одного или двух членов группы и полного исключения других интервьюируемых.

### 5.1. ФУНКЦИИ ГЛУБИННОГО ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

Когда интервьюер успешно справился с этим аспектом интервьюирования, когда ему удалось получить значительное число глубинных ответов, он лучше подготовлен к выработке гипотез, касающихся реакций на ситуацию. Исследование многосторонних и глубинных характеристик реакций дает интервьюеру возможность определить степень отчужденности или личностной включенности в опыт и оценить периферический или значимый характер реакций.

Степень отчужденности или личностной включенности не определяется из краткого выражения предпочтений. Фраза: "Мне не понравилось..." имеет множество возможных значений, ни одно из которых не обнаруживается в первоначальном высказывании. Это может означать, что индивид реагирует как "беспристрастный зритель" и критически воспринимает документ или развитие некоторой социальной ситуации с технической точки зрения. Его реакция может относиться к несовершенному кадру, к тому, что кажется ему монотонным повторением, или какому-то другому техническому аспекту ситуации. Будучи сами по себе достаточно интересными эти абстрактные наблюдения в меньшей степени являются предметом рассмотрения для интервьюера, чем ответы, содержащие ту или иную степень личностной включенности. Обычно предметом более непосредственного интереса интервьюера являются ответы, показывающие, что респондент был тем или иным образом задет содержанием ситуации. Такие ответы могут означать, что ситуация вызвала болезненные ощущения или страхи или, что человек чувствовал себя возмущенным тем, что он определил как попытку "распропагандировать" его, играя на его чувствах и ценностях. Без должного уточнения ответа типа "мне не понравилось" интервьюер может прийти к неконтролируемым выводам о социальном и психологическом значении ответа. Критерий глубины направляет внимание на смысл высказываний, составляющий скрытое значение, казалось бы, неясных и неполных ответов.

Критерий глубины также повышает чувствительность интервьюера к изменению значимости от-

ветов. Некоторые ответы будут центральными, находящимися под воздействием эмоций, другие будут периферическими, имеющими для субъекта ограниченное значение. Интервьюер должен получить детальную информацию, чтобы отличить случайное мнение, которое, возможно, было вызвано лишь ситуацией интервью, от мотивированного ответа, касающегося главных интересов респондента. Оказывается, что атмосфера экспрессивного интервью позволяет легче определить степени важности, чем самооценки, которые в последнее время использовались в анкетах и шкалах социальных установок. Но если интервьюер не стремится намеренно к получению глубоких ответов, он может не иметь информации, необходимой для различения центральных и периферических реакций.

В тех случаях, когда появляются ответы, кажущиеся "беспристрастными", интервьюер часто считает, что они не затрагивают главных интересов интервьюируемого и их надо миновать в поисках более значимых реакций. Но мы не можем считать, что кажущаяся "беспристрастность" обязательно является признаком низкого уровня значимости; часто дальнейшие вопросы выявляют высокую степень эмоциональной включенности в таких, казалось бы, "объективных" и "технических" утверждениях, как: "Я думаю, что этот фильм недостаточно подчеркивает антифашистский характер войны" - или "Хорошо бы, чтобы гражданские увидели этот фильм" и т.д.

В наших исследованиях радио- и кино- "пропаганды" во время второй мировой войны мы часто отмечали один тип, казалось бы, беспристрастного ответа; однако при дальнейшем исследовании оказалось, что он характеризуется глубокой эмоциональной включенностью. Такие ответы принимали форму технически-ориентированных комментариев, содержащих слегка завуалированную критику, которая, в свою очередь видится как острая самокритика. Следующий отрывок из группового интервью иллюстрирует реакцию такого типа:

А. У нас в стране люди недостаточно информированы. Следует заставлять людей узнавать новости.

Б. Да, это беда. Мы не сознаем, насколько плохи дела. Мы недостаточно знаем об этом. Это надо обнародовать, чтобы заставить людей, в том числе и меня, больше осознавать войну.

Хотя эти два высказывания сами по себе не определяют значимости ответов, суждения о недостаточном осознании войны в тылу, очевидно, не являются полностью "беспристрастными". Задавая далее дополнительные вопросы, можно было бы проверить предположение о том, что эти военнослужащие, критикуя публику в тылу, на самом деле критически относятся к тому факту, что они сами недостаточно эмоционально включены в события, которые с точки зрения нравственных норм должны быть значимыми для них. Внешняя беспристрастность первоначальных сообщений не является достаточным основанием для того, чтобы считать, что эти вопросы представляют собой второстепенный интерес для интервьюируемого. Интервьюер должен быть готов обнаружить, что по мере изменения характера дискуссии в сторону большей глубины, кажущаяся беспристрастность может уступить место личностной включенности, а представлявшиеся периферическими реакции могут оказаться центральными. Приведенные выше соображения можно сформулировать в качестве рабочего правила для интервьюера: ответы не должны считаться беспристрастными до тех пор, пока глубинное интервьюирование не подтвердит этого; ответы не должны считаться периферическими, пока это не подтверждено посредством дополнительных вопросов.

## **5.2. МЕТОДЫ**

Критерий глубины подразумевает, что интервьюируемый изучает эмоциональную сторону своих реакций и сообщает о них. Важно, чтобы интервьюируемый, а не интервьюер инициировал и развивал компоненты своих ответов. Кроме того, нужно, чтобы интервьюируемые были ориентированы больше на исследуемую ситуацию, а не на интервьюера. Два общих условия проведения интервью способствуют этой ориентации на оригинальную ситуацию. Они уже кратко обсуждались выше, но заслуживают дальнейшего рассмотрения.

### **5.2.1. Гибкость ситуации интервью**

Когда интервьюер полностью сконцентрирован на разработанных им самим гипотезах, он стремится структуризировать интервью таким образом, чтобы ограничить степень спонтанности сообщений, и интервью теряет гибкость, необходимую для самовыражения. Интервьюируемый становится все более ориентирован на интервьюера, стараясь понять или предвосхитить его ожидания. Вскоре интервьюируемый начинает освещать в основном ту часть или аспект своей реакции, которую ожидает от него



интервьюер. Например, когда стимульной ситуацией является трансляция новостей, этот негибкий тип интервью обычно приводит к стандартному типу сообщений: интервьюируемые определяют ситуацию интервью как тест, направленный на проверку того, как они запомнили факты. В этом случае они фокусируются на подробностях событий, последовательности отдельных сообщений и прочем. Даже если у них имелись какие-то эмоциональные реакции по поводу содержания сообщений, скажем, по поводу сокрушительного поражения в сражении, фокусировка вопросов на проверке знания фактов искажает сообщения об этих реакциях. Интервьюер может предполагать, что он готовит сцену для дальнейших глубинных сообщений начиная с просьбы о перечислении подробностей услышанных новостей, но оказывается, что он создал ряд установок для безэмоционального припоминания фактов. Довольно часто интервьюируемые фокусируются не на своем эмоциональном опыте во время слушания передачи, а на задаче, сформулированной интервьюером, то есть на получении "проходного балла" за точное запоминание фактов. Интервью, в которых много вопросов типа: "Что еще вы можете вспомнить по поводу фильма (передачи)?" или "Запомнили ли Вы еще какие-нибудь детали из этой части фильма?", часто приводят к нейтрализации потенциально эмоциональных сообщений о действительных реакциях.

С другой стороны, если интервьюер преждевременно подчеркивает свою заинтересованность в эмоциональных сообщениях, он внушает интервьюируемым этот жесткий стандарт, которого, как им кажется, они должны придерживаться. Особенно это может проявиться, если интервьюер заранее снабжает информацией, предлагая типы возможных ответов. Чтобы не признать себя "неудачниками" и не показать, что они не прореагировали "как должно", интервьюируемые могут ответить на это давление, воображая реакции, которых не было в действительности. Опять их заставляют ориентироваться на ожидания интервьюера. Они становятся ориентированными на задачу и превращают интервью в тест. Процедуры обоих типов ведут к неправильному определению ситуации интервью как возможности удовлетворения ожиданий (или даже требований) интервьюера. Реагируя непосредственно на него, а не восстанавливая ситуацию, имевшую место в действительности, интервьюируемый в значительной степени уходит от подробных сообщений о своих реакциях: в одном случае глубинные реакции имели место, но о них не было сообщено, а в другом - наоборот - появились сообщения о реакциях, не существовавших в действительности.

### 5.2.2. Ретроспективный фокус

Здесь мы вновь обратимся к приемам, с помощью которых интервьюер заставляет интервьюируемых продолжать концентрировать внимание на стимульной ситуации, а не на самом интервью. Функции ретроспекции были обсуждены во II главе, но здесь следует отметить ее особую роль, помогающую получить глубинные сообщения.

Иногда, как мы видели ранее, для получения детального сообщения о реакции требуется не более, чем воссоздание стимульной ситуации. Рассмотрим, например, следующий комментарий в групповом интервью.

Инт. Следующая сцена показывает поднятие флага /показывает кадр/ Вы помните это ... очень немногим из вас она понравилась. Что вы можете сказать об этой части?

А. Нам понравилось это, но ритуал раздражает. Почему надо было получать флаг и устраивать все это великолепие, откуда у них столько денег, интересно знать?

Здесь простое воспроизведение сцены ту же влечет за собой выражение отношений. Такой вид немедленного сообщения, очевидно, возникает в том случае, когда оригинальная ситуация вызвала острую эмоциональную и ясную реакцию. В таких случаях возможно, что почти любое обращение к конкретной ситуации приведет к получению сообщения, которое готово к тому, чтобы быть высказано. В большинстве случаев, однако, реакции не бывают столь точно определены и столь четко сформулированы, что обстоятельное сообщение следует непосредственно за репрезентацией стимульной ситуации или за намеком на нее. Чаще интервьюер считает необходимым помочь субъекту в самовыражении или задать дополнительные вопросы. Существует несколько способов для получения сообщений об эмоциональных реакциях.

### 5.2.3. Фокусировка на чувствах.

В последующих комментариях интервьюер может предусматривать развитие двух типов. Он может просить испытуемых сообщить о том, что они наблюдали в стимульной ситуации, таким образом приглашая их к довольно беспристрастному, но в большой степени избирательному освещению содер-

жания. Или же он может попросить их сообщить, что они чувствовали по этому поводу. Оба типа развития полезны, но второй чаще ведет к глубинным откликам. В этой главе мы остановимся только на методах, ведущих к развитию второго типа.

Было обнаружено, что интервьюируемые достаточно быстро переходят к сообщениям о глубинных реакциях в том случае, если развивающие вопросы содержат ключевые слова, прямо приглашающие субъекта обратиться к своим чувствам. Концентрируя внимание на сравнительно недавнем, конкретном опыте, интервьюируемые обычно проявляют интерес к тому, чтобы исследовать ранее невербализованные составляющие этого опыта, и в большинстве случаев не требуется окольных путей, чтобы они выразили свои чувства. Однако контекст для таких сообщений должен быть установлен, и его следует придерживаться. Так, интервьюер должен формулировать вопрос следующим образом: "Что вы чувствовали, когда...?" а не использовать мнемонический контекст, спрашивая: "Что вы помните о ...?".

Существует множество иллюстраций того, как такие, казалось бы, незначительные различия в формулировке ведут респондентов от безличного описания содержания к сообщению об их эмоциональных реакциях на это содержание.

Инт. Помните ли вы сцену, показывающую как была разбомблена Варшава? Что вам особенно запомнилось в этой части фильма?

А. То, что людям негде было укрыться; то, как они бежали, а на них падали бомбы...

Вопрос интервьюера: "Что вам особенно запомнилось...?" привел лишь к краткому сообщению о содержании этой части фильма. Он мог бы продолжать следовать этой линии - развитие событий, подробности об эскадрильях бомбардировщиков и т.д. Но этот путь был бы сравнительно неэффективен, так как интервьюера в первую очередь интересует то, что эти сцены значили для интервьюируемого. Поэтому он направляет внимание на уровень реакций, который дает сообщение о чувствах - часть его мы приводим здесь.

Инт. Что вы чувствовали, наблюдая сцены разрушения Варшавы?

Б. Я все еще не отошел от этого, потому что у нас в стране мы просто не можем вообразить, что из себя представляет война там. Я разговариваю сам с собой. Я знаю, что сейчас не могу сражаться с такой яростью, как те люди. Я могу выстрелить в человека прежде, чем он выстрелит в меня. Но я не могу испытывать той же ярости, которую, я знаю, испытывают те люди ....

Следующий отрывок прекрасно показывает, что происходит, когда интервьюеру не удается перейти с уровня наблюдения на уровень чувствования.

А. У нас лучше техника.

Инт. Что вы думаете об их технике? Вы видели что-нибудь в фильме?

Это было спонтанное замечание "А" в дискуссии о сравнении обученности нацистских и американских солдат. Предыдущий контекст подразумевал, что, возможно, "А" противопоставляет внутренним сомнениям относительно своей готовности сражаться соображения насчет превосходства материальной части американской армии. Вместо того чтобы проверить те гипотезы, вместо того чтобы определить, какие чувства были замешаны в этом обсуждении, интервьюер просит интервьюируемых действовать в качестве экспертов по артиллерии и другой военной технике.

А. На мой взгляд - это довольно дешевая техника.

Инт. Кто думает по-другому? Обратили ли вы внимание на какую-либо технику, которую бы следовало запомнить?

А. Да, пикирующие бомбардировщики. У них нет убирающихся шасси и приборов для посадки. Это снижает скорость, да и другие характеристики.

Инт. Обратили ли вы внимание еще на какую-нибудь технику?

В. Некоторые большие бомбардировщики были похожи на коробки из-под печенья.

Интервьюер продолжает навязывать членам группы роль технических инспекторов. Не используя первую возможность для получения эмоциональных ответов, он мог бы еще определить, какие эмоциональные обертоны связаны с наблюдением о том, что техника нацистов "дешевая". Что это значит для военнослужащих? Приводит ли это к чувству удовлетворения? Является ли это рационализацией? Вместо того чтобы следовать этой линии, интервьюер продолжает расспрашивать своих респондентов о том, каковы были их впечатления и что они запомнили из техники нацистов. Это привело к тому, что интервьюируемые приняли предложенную им роль критиков технической стороны и продолжали отмечать недостатки. Существенное требование к приемам, направленным на достижение глубины, состоит в том, что они имеют дело не с объективным содержанием, а с ассоциативными чувствами. Интервьюеру не надо колебаться при осуществлении необходимого перехода с одного уровня на другой, так как объективные наблюдения часто имеют определенный эмоциональный подтекст. В этих условиях интервьюер может как бы "неправильно понять" объективные наблюдения и непосредственно перейти к

ассоциациям.

#### 5.2.4. Повторение подразумеваемых или высказанных эмоций.

Если установлено наличие эмоционального фона, дальнейшее развитие может происходить путем повторения интервьюером высказанных или подразумеваемых эмоций интервьюируемого. Этот метод, широко развитый Карлом Роджерсом в его работе по психотерапевтическому консультированию имеет две функции. Во-первых, повторяя и перефразируя эмоционально окрашенные сообщения респондента, интервьюер приглашает его к дальнейшему развитию своих высказываний. Во-вторых, такое перефразирование улучшает атмосферу доверия в интервью так как дает понять интервьюируемому, что интервьюер полностью "понимает" его и "следит" за ходом его мысли и чувствами(2).

Первая из этих функций очевидна. Когда интервьюер повторяет высказанные эмоции или вербализирует то, на что намекал респондент, ясно, что он ожидает продолжения сообщений. Так как, если бы он не был заинтересован в продолжении обсуждения темы, он мог бы перевести разговор на другой предмет. Вторая функция представляется не столь очевидной, но, может быть, является более важной. Оказалось, что повторение высказанных или подразумеваемых эмоций поддерживает и углубляет атмосферу доверия, так как демонстрирует понимание, которое становится взаимным. При этом интервьюер не выражает своих собственных чувств - повторение служит сигналом, что он "принимает" высказанные эмоции и поощряет интервьюируемого к дальнейшему выражению своих чувств.

Важность этой функции может быть оценена при сопоставлении этого метода с другими, которые подразумевают все что угодно, но только не понимание и принятие интервьюером реакции респондента. Положим, например, что интервьюер отвечает прямым отрицанием или оспариванием высказывания респондента. Процесс самовыражения оказывается прерванным. Интервьюируемый не занят более развитием своего сообщения, он оказывается в положении защищающего свое мнение "объективными доказательствами" или старается получить одобрение интервьюера, высказывая на удачу альтернативные мнения, с которыми тот согласится. В обоих случаях не только прекращается процесс самовыражения, но внимание интервьюируемого переключается со стимульной ситуации на требование интервьюера. Вряд ли можно ожидать, что это закончится детальными сообщениями о глубинных реакциях.

Интервьюер может попросить разъяснить высказанное мнение: "Что вы имеет в виду?", "Не могли бы вы объяснить это получше?" Хотя вопросы такого типа демонстрируют интерес интервьюера к дальнейшему рассмотрению реакции, они могут препятствовать развитию интервью. Неудача интервьюера в понимании первого замечания, которая может быть искренней или тактической, обычно означает, что интервьюируемого просят объяснить свою реакцию на том же уровне глубины, который характеризовал первоначальное высказывание. Вместо того чтобы развивать свое мнение он пытается повторить предыдущее высказывание или предложить доказательства в его поддержку.

Следующий отрывок иллюстрирует то, как повторение подразумеваемых эмоций помогает самовыражению и развитию эмоциональных ответов:

Инт. А что остальные думают по этому поводу? Некоторые говорили, что им нравятся боевые действия в фильмах. Теперь мы пытаемся выяснить, почему? Что вы находите в этом?

А. Это повышает моральное состояние. Укрепляет дух. Это все равно, как размахивать красным флагом перед быком.

Инт. Это выводит вас из себя?

Б. Ты, здоровый американец, ничего не можешь поделать, сидя здесь и наблюдая, как какой-то бог войны уничтожает женщин и детей. Большинство ребят женаты и они оставили детей дома, служа в армии.

Существует, конечно, такая вещь как социальная коррекция проявленных эмоций, и интервьюируемые на известном удалении от события при ретроспекции могут пересмотреть свои сообщения, отрицая (даже для самих себя) напряженность эмоций. Состояние эмоциональной отзывчивости, вызванное стимульной ситуацией, может быть замещено с течением времени более социально приемлемой осторожностью. В сухом сообщении может быть произвольно или нарочно опущено всякое упоминание о действительно пережитых эмоциях. Спокойная обстановка, в которой происходит восстановление первоначального опыта, может привести к тому, что и сам опыт будет представлен в спокойном свете.

В групповых интервью или в индивидуальном интервью до установления атмосферы доверия, в том случае, если сообщение является проекцией болезненных или социально неприемлемых мнений, интервьюеру обычно не стоит пытаться получить глубинные ответы, повторяя эти мнения и прямо обращаясь к высказавшему их лицу. Это часто приводит к блокировке респондента: он может почувство-

вать, что попал в неудобное положение или его заставили проявить чувства, которые он не хотел бы выносить на публику. Ретроспективно может возникнуть чувство стыда, которое будет присутствовать в дальнейших сообщениях, если, будучи уже выключенным из ситуации, субъект почувствует, что его ответ был избыточным или слабым, или сентиментальным. В таких случаях интервьюируемый часто исключает свой личный опыт из сообщений, отделяясь общими местами и безличными заявлениями, что снимает с него ответственность за высказанные мнения.

Интервьюер может избежать такого отступления и помочь достижению глубины, формулируя вопрос таким образом, чтобы продемонстрировать, что его интерес и понимание относятся к общему типу реакции, продемонстрированной в первоначальном утверждении, а не к самому идеосинкразичному /или возможно "избыточному"/ ответу. В групповом интервью это будет означать, что вопрос не будет относиться к кому-то одному: "Кто-нибудь из вас когда-либо чувствовал, что...?" В индивидуальном интервью функционально сравнимый вопрос будет проективным: "Некоторые, возможно, чувствуют, что...?" Таким образом интервьюируемый поощряется к развитию своих ответов и к исследованию своих чувств и от него не требуют "принимать" их, до тех пор, пока он не готов сделать это. Конечно, при этом остается проблема выяснения, действительно ли эти заявления относятся к "другим людям" больше, чем к себе, или просто являются предлогом для выражения собственных, еще не отстоявшихся мнений. Эту проблему можно разрешить, поощряя интервьюируемого к дальнейшему сообщению о его опыте, так как по мере сообщения о действии, оказанном ситуацией, постепенно создается основа для различения между ним самим и "другими людьми".

В следующем примере воспроизведение идет от общего к частному и, хотя это не приводит интервьюируемого к открытому признанию, что он сам ощущает страх, это помогает ему локализовать природу эмоции.

А. Некоторым ребятам на службе не следует смотреть эти сцены разрушений и тому подобное. Хотя они и мужчины, это поселит в них страх. Я думаю, что либо они будут бояться отправляться туда, либо это их взбесит. Конечно, это зависит от характера человека, из какого теста он сделан.

Инт. Кому-нибудь из вас приходило в голову, когда вы смотрели этот фильм: "Черт возьми, если это то, с чем я должен там встретиться, я бы предпочел этого не делать?"

А. Да, потому что я знаю, что некоторые так думают, хотя считаю, что средний человек - нет... и я думаю, что те, которые чувствуют, что они этого не выдержат - ну что ж, за время обучения им надо испытать и такие чувства.

Повторение высказанных или подразумеваемых эмоций служит "продолжающим замечанием", которое приглашает интервьюируемого к более полному сообщению о глубинных реакциях. Это более полезно, чем другие виды замечаний, например, "Что вы имеете в виду?", "Не могли бы вы сказать об этом побольше?" - так как дает понять, что интервьюер понял реакцию интервьюируемого и считает, что она представляет значительный интерес для дальнейшего рассмотрения. Таким образом поддерживается двустороннее социальное общение, и интервьюер поощряет интервьюируемого развивать свои чувства далее, а не оставаться на том же уровне глубины.

### 5.2.5. Сопоставимые ситуации

В некоторых случаях интервьюер может применить частично направленное обсуждение, предложив сравнение изучаемой ситуации и какого-либо параллельного опыта, про который известно или предполагается, что он имел место ранее. Такие сравнения конкретных ситуаций помогают получению глубинных ответов, осуществляя переход к тем критическим зонам, где есть основание предполагать наличие эмоциональных реакций. Это помогает вербализации эмоций. Проведение параллели между данной ситуацией и другими случаями дает интервьюируемым возможность с большей готовностью говорить о своих беспокойствах, страхах и других чувствах: говорить о пугающих или эмоционально тяжелых событиях, происшедших относительно давно - это не то же самое, что признаться в теперешней "слабости", а поскольку такой способ признания эмоций был установлен, он продолжает существовать. Короче говоря, предлагаемое сравнение предназначается не для того, чтобы интервьюируемые проводили параллели или противопоставляли различный опыт, а для того, чтобы помочь высвобождению интроспективных и эмоциональных реакций.

Посмотрите на следующий отрывок из интервью с новобранцами, которые дали понять, что они смотрели документальный фильм о военной подготовке в нацистской армии, учитывая свой опыт тренировок. Для этих людей обученность нацистских солдат представляет собой нечто большее, чем просто случайный интерес, так как это именно те солдаты, с которыми им, возможно, доведется в будущем

встретиться на поле сражения. Начиная со сравнения типов подготовки солдат в нацистской и американской армиях, интервьюер готовит трамплин для перехода от обсуждения самого фильма к обсуждению того, какое значение он имел для зрителей.

Инт. Как вы считаете, мы - американцы - так же готовим наших людей (т.е. сравнение с обучением в нацистской армии как это показано в фильме).

А. У нас подготовка более тщательная.

В. Не думаю, что это возможно при той спешке, в какой ведется подготовка здесь.

С. Вот что приходит в голову по поводу обучения у нас. Конечно, ребята много говорят о том, что, как только обучение закончится, мы отправимся в бой. Я знаю немногим больше, чем они. Подготовка, которую нам здесь дадут, - это только основа, и если нас отправят за океан, я не думаю, что мы будем готовы к чему-нибудь кроме маршировки, защиты левого и правого флангов и чего-нибудь в этом роде...

Предложенное сравнение дало возможность этим солдатам высказать свои опасения по поводу отправки за океан недостаточно подготовленными для сражения. Номинально объективное сравнение эмоционально значимых эпизодов привело к открытому выражению чувств. После этого интервьюер смог установить, какие сцены в фильме вызвали эти опасения.

Действенность этого метода сравнения можно показать на примере рассмотрения сходного случая, где он не был применен. Здесь интервьюер сосредоточил внимание на объективном содержании фильма, не делая попытки связать его с параллельным опытом интервьюируемых. Этот отрывок взят из группового интервью с новобранцами инженерных войск.

Инт. Итак, мы только что говорили об обучении нацистских солдат. Не вспомните ли вы чего-нибудь, что дало вам представление о том, насколько хорошо или плохо обучены их войска?

А. По моему они хорошо обучены - возьмите, например, инженерные войска - как они строят мосты и насыпают дамбы.

Б. Я считаю, это тяжелое испытание - маршировать, как они. У нас довольно свободный строй, и то быстро устаешь, а то, как это делают они - по-моему совершенно неестественно. Зачем им это?

В. Это часть их дисциплины. Выглядит неплохо. Один недостаток в постановке вопроса интервьюера мы изучали при рассмотрении вопросов, обращающихся к памяти: "Не вспомните ли вы...?" Кроме того, как показывают ответы, эти солдаты сравнили себя с солдатами противника и могли бы представить эмоционально значимые высказывания. Интервьюер не воспользовался этой подсказкой и в результате полученные комментарии ограничиваются оценкой системы обучения армии противника; ничего не говорится об эмоциональной значимости этого вопроса.

Следует подчеркнуть, однако, что неразборчивое использование метода сравнения не будет эффективным для высвобождения глубинных реакций. Чтобы получить хороший результат, необходимо, чтобы опыт, участвующий в сравнении, сам был значимым для интервьюируемого. Если не отдавать себе в этом отчет, если интервьюер проводит сопоставления с абстрактными проблемами или с периферическим опытом, он убедится в том, что этот метод не поможет получению глубинных ответов, а лишь нарушит плавность течения интервью. Это навязывает интервьюируемому чуждые источники ориентации. В таких случаях интервьюер часто оказывается объектом для проявления враждебности: его просят определить термины, сформулировать цель вопроса, оправдать свое поведение. Это первая перестрелка, которая может вылиться в настоящее сражение, когда интервьюера попросят объясниться. Рассмотрим еще раз отрывок из интервью с группой солдат, проходящих подготовку (часть его приводилась в главе III):

Инт. Как вы считаете, вспоминая картину, какова была стратегия нацистов по сравнению со стратегией союзников?

"Стратегия" - это абстрактное понятие, с которым вряд ли часто встречаются эти рядовые солдаты. Более того, в предыдущих частях интервью вопросы стратегии не рассматривались. Требуемое сравнение представляет для этих солдат трудную и чуждую задачу: их просят размышлять и говорить о сложных проблемах, далеких от их роли и собственного опыта. Это приводит ко всеобщему замешательству, так как интервьюируемые нащупывают подсказку и задают вопросы интервьюеру:

А. Вы имеет в виду весь мир?

Инт. Да.

Б. В настоящее время или прежде?

Инт. Ну, сначала - прежде.

Эти и подобные вопросы показывают интервьюеру, что он преуспел лишь в создании напряженности и возбуждении, враждебности у неправильно ориентированных солдат. Но следуя тактике интервью, применяемой некстати, он настаивает на том, чтобы еще шире приоткрыть ящик Пандоры - источ-

ник абстрактного и нерелевантного сравнения. Он делает еще одну попытку:

Инт. Можете ли вы сравнить планирование операций, показанное там, с нашим планированием в Северной Африке?

В. Вы сказали наше планирование в Северной Африке. Я не видел этого.

Инт. Что вы имеет в виду?

В. На экране были показаны диаграммы, как немцы вошли во Францию или захватили Польшу и Норвегию, но что касается Африки, я имею в виду сражение за... из... Туниса я не знаю.

А. Я не думаю, что их можно сравнить, потому что ситуации совершенно разные, это происходит в разных странах. Теперь интервьюер потерпел полное поражение. Неудачно предложенное сопоставление не только не обеспечило получение сообщений о глубинных реакциях, но создало атмосферу вряд ли способствующую получению таких сообщений и далее по ходу интервью.

Сопоставление изучаемой ситуации с другими представляет собой палку о двух концах; этот метод должен быть использован с осторожностью и в правильном направлении. Для того чтобы поощрить сообщения об эмоциях, выбранная для сопоставления ситуация должна быть важной составляющей предыдущего опыта интервьюируемого. Она отличается от абстрактных или неясных сопоставлений, которые отвлекают внимание от относящегося к делу вопроса, вызывают чувств о враждебности у интервьюируемого - в общем, не имеют ничего, за что их можно было бы рекомендовать.

## Заключение

Глубина сообщений изменяется от поверхностных эмоциональных оценок, простых высказываний типа "нравится - не нравится" до экспрессивных и детальных сообщений о чувствах, вызванных стимульной ситуацией. До определенной степени интервьюер может осуществлять контроль за уровнем глубины: он может так направлять дискуссию, чтобы достигать большей или меньшей глубины.

Для перевода дискуссии с одного уровня на другой могут быть использованы различные методы. **Первый** состоит в обращении к эмоциям, вызванным ситуацией, вместо просьбы рассказать об объективных наблюдениях: "Что вы чувствовали, когда вы смотрели (слушали)...?" **Второй метод** возможен лишь в том случае, когда было получено сообщение об эмоциях. Он требует прямого или косвенного упоминания эмоций, ясно высказанных или подразумеваемых. Функция такого повторения в обеспечении атмосферы доверия в интервью рассматривалась подробно. **Третий метод** состоит в направленном сопоставлении рассматриваемой ситуации и другого важного значимого опыта, о котором интервьюер знает или имеет основания предполагать, что он являлся центральным для интервьюируемого. Как мы только что видели, такие сопоставления, если они правильно используются, помогают интервьюируемому сообщать о своих эмоциональных реакциях, в противном случае остающихся за гранью рассмотрения. Этот метод, однако, может быть столь же опасным, как и полезным. Когда производится сопоставление с абстрактными или периферическими ситуациями, интервью часто запутывается. Поэтому неразумно предлагать сопоставление, пока нет уверенности в том, что оно является конкретным, релевантным и центральным.

## Глава VI ЛИЧНОСТНЫЙ КОНТЕКСТ

### 6.1. КОНЦЕПЦИЯ ЛИЧНОСТНОГО КОНТЕКСТА

Для достижения понимания определений ситуации и реакций на нее фокусированное интервью ставит целью обнаружить то, что каждый человек вкладывает в ситуацию. Личностный контекст реакций человека составляют его предшествующие установки и ценности и некоторые из его социальных ролей. Изменения личностного контекста ведут к изменениям в реакциях на ситуации одного типа одним и тем же человеком в разное время или разными людьми в одно и то же время. Это не противоречит тому, что может тем не менее возникать модальная реакция, характерная для лиц, имеющих существенные сходства личностного контекста. Чем более адекватны наши знания этих контекстов, тем лучше можно понять смысл, вкладываемый индивидуумом в ситуацию.

Стремление к получению глубинных ответов и сообщений о личностном контексте тесно связаны, но различимы. При стремлении к получению глубинных ответов интервьюер старается выявить эмоциональное значение определенного опыта, при изучении личностного контекста он старается обнаружить характеристики интервьюируемого, которые послужили источником такого значения. Часто

одними и теми же методами можно получить информацию двух типов.

## **6.2. ТИПЫ КОНТЕКСТОВ**

Можно различить два типа личностных контекстов. Первый тип - идиосинкратический контекст - касается очень личного опыта и связанных с ним установок, которые редко встречаются даже среди относительно гомогенной группы. Например, американец говорит о документальной радиопрограмме: "... это напоминает мне о том, что я ощутил, когда мой брат вернулся с войны, после того, как мы получили извещение о его смерти. Мы жили в России и ..." Идиосинкратический контекст формирует реакции на ситуацию, которые являются различными, если не уникальными, и помогает объяснить, как могут появляться реакции, совершенно неадекватные данному случаю.

Второй случай - ролевой контекст, основанный на опыте, который является общим для людей определенного социального положения. Ролевой контекст помогает в объяснении относительно частых, если не модальных, реакций на ситуацию. В следующем отрывке, например, то, что интервьюируемый является солдатом, определяет его реакцию на ряд сцен в документальном фильме:

Инт. Вы помните, что вам не понравилось в той части фильма, где показаны женские вспомогательные батальоны?

А. Скажу вам правду. Я шел сюда не для того, чтобы смотреть на армейские порядки. Я этого не смотрелся. Я считаю, что это надо убрать. Не думаю, что это кому-нибудь интересно.

Завершая сообщение о своей реакции этот интервьюируемый считает ее превалирующей, если не единственной, и распространяет ее на всех. Было обнаружено, что это случается довольно часто: интервьюируемый точно помещает свою реакцию в ролевой контекст, а затем, придавая социологическую силу своему собственному наблюдению, считает, что она существует вне контекста. Видимо, ясное понимание ролевых контекстов теми, кто является их носителями, является сложной задачей и встречается не часто. Цель этого исследования состоит в том, чтобы направить внимание интервьюера в первую очередь на один или другой тип личностного контекста. Например, при изучении воздействия средств массовой информации интервьюера, вероятно, почти не будет интересовать идиосинкратические контексты, которые не могут объяснить реакции широких кругов респондентов. И наоборот, для интервью, сфокусированных на дневниках студентов-медиков, тем или иным образом выделяющихся среди своих товарищей, и идиосинкратический, и ролевой контексты будут одинаково интересны.

## **6.3. РЕЛЕВАНТНОСТЬ ЛИЧНОСТНОГО КОНТЕКСТА**

Центральной задачей фокусированного интервью является выяснение того, как предшествующий опыт и характер интервьюируемых связаны со структуризацией стимульной ситуации. Если мы рассмотрим этот вопрос подробно, то увидим, что знание личностного контекста проясняет каждую фазу участия индивидуума в ситуации.

Восприятие ситуации, значение, придаваемое ей, существенно изменяются с изменением личностного контекста. Восприятие людей бывает избирательным, особенно в случае воздействия на них сложных и необычных ситуаций. Функцией фокусированного интервью является выявление этих моментов и увязка их, по крайней мере гипотетически, с личностным контекстом восприятия.

Особенно существенным является знание личностного контекста для понимания непредвиденных реакций. Ведь реакция и является непредвиденной именно потому, что в объективной ситуации, казалось бы, нет ничего для такого типа интерпретации или реагирования. В поведении, вызванном воздействием средств информации, это часто принимает форму того, что было описано как "реакция бумеранга": это реакция, прямо противоположная тому, на которую рассчитывали или ожидали получить инициаторы (будь то в средствах массовой информации - печати, радио, телевидении или кино или в приличных коммуникациях внутри или вне организации). Обычно эта реакция не будет непредвиденной, если определен и принят во внимание ее личностный контекст.

Рассмотрим следующую реакцию бумеранга, пример которой взят из интервью с новобранцами, просмотревшими фильм о ранних стадиях второй мировой войны. В фильме подчеркивалась сила, эффективность и военное превосходство армии нацистов и было показано доблестное сопротивление британцев тому, что тогда казалось подавляющим преимуществом.

Инт. Как вы считаете, как сражались англичане в этот первый период войны, показанный здесь?  
А. Не лучше, чем обычно. (Такая недооценка военных усилий Британии выглядит неожиданно, имея в виду то, что в документальном фильме показано обратное. Но интервьюируемый тот час же разъясняет

свою реакцию). Я бы не был ирландцем, если бы не считал, что Британия никогда не станет сражаться, если сможет послать на фронт кого-нибудь другого... Вы слышите разговоры, что они будут биться до последнего канадца и последнего шотландца, и они действительно будут. Это не вызывает сомнений... (До сих пор он лишь выражает свою статусно-обусловленную установку по отношению к британцам, не связывая свое высказывание с фильмом. Вскоре, однако, оказывается, что он не просто не воспринял то, о чем рассказывалось в фильме, но видел в нем избирательно только то, что подтверждало его мнение). А какие действия англичан вы видели, кроме эвакуации в Дюнкерке?

Фокусированное интервью завершается выявлением личностных контекстов, направляющих реакции к определенному типу ситуаций. На долю других исследовательских методов остается оценка или выяснение относительной частоты существования этих контекстов в ряду других, подвергающихся воздействию ситуации либо экспериментально, либо в обычной социальной жизни.

Как мы упомянули в предыдущей главе и подробно рассмотрим здесь, интервьюируемые часто неохотно выражают свои наиболее глубокие чувства. Однако правила проведения интервью обычно требуют от них "сказать что-нибудь". В качестве защитного маневра, который впрочем не является маневром, если осуществляется непреднамеренно, они скорее прибегают к безличным сообщениям общего характера, чем "обнажают" свои подлинные чувства. Обнаруженное содержание их высказываний служит лишь маскировкой их действительных эмоций. Последовательно сводя обсуждение к вопросам личностного контекста интервьюер может осуществить постепенный переход к типу высказываний, которые респондент поначалу не стремится сообщить вслух.

## 6.4. МЕТОДЫ

Хотя не существует проверенных рецептов, гарантирующих получение сведений о личностных контекстах, некоторые методы относительно неплохо зарекомендовали себя для этой цели.

### 6.4.1. Идентификация

Интервьюер может с определенной уверенностью принять, что люди, участвующие в некоторой социальной ситуации или наблюдающие за ее развитием, как в театре, по разному ощущают степень социальной и психологической дистанции между собой и другими участниками. Они могут идентифицировать себя с одними, чувствовать отчуждение к другим и совсем не реагировать на остальных. Фокусируясь на тех участниках ситуации, с которыми интервьюируемый идентифицирует себя, интервьюер помогает получению детального сообщения о реакции на ситуацию в свете личностного опыта.

Полученные ранее знания о социальных и личностных характеристиках интервьюируемого представляет собой один источник для формирования гипотез о возможной базе для идентификации. Иногда такая информация находится под рукой: толстая женщина оказывается особенно заинтересована в том, чтобы покупать военные облигации у Кейт Смит; американские солдаты - новобранцы инженерных войск - имеют функциональную основу для идентификации себя с соответствующими войсками в немецкой армии, показанными в документальном фильме. Имея такие предварительные указатели для возможной идентификации, интервьюер может соответственно направлять свои вопросы, дополнительно расспрашивая о воспоминаниях, связанных с личностным опытом и об интересе, вызванном именно этими аспектами ситуации. Когда отсутствуют даже минимальные знания о потенциальной базе для идентификации, следует подождать подсказок со стороны респондента, спонтанно появляющихся в ходе интервью.

Иногда проблема идентификации решается сама собой. Без всякой подсказки интервьюируемый может спонтанно и ясно сообщить основания, на которых он идентифицирует себя с тем или иным человеком или группой людей из изучаемой ситуации. Рассмотрим такой случай (2). Во время войны звезда радиоэфира, Кейт Смит, чей голос постоянно звучал по радио, призывала покупать военные облигации. Мисс Смит была представлена слушателям крупной, плотной женщиной, не обладающей и не делающей никаких видимых усилий достичь сексуальной привлекательности. "Она просто толста, некрасивая Кейт Смит" - таково было эмоциональное заключение. Тридцатилетняя мать, очень располневшая после рождения второго ребенка, быстро идентифицирует себя с Мисс Смит и отмежевывается от более эффектных общественных фигур:

"Возьмите некоторых актрис, что их интересует что-нибудь, кроме самих себя? Многие из них красивые, с прекрасными фигурами, а у Кейт Смит ничего этого нет. Для нее красота - не все. Она сама по себе. (И далее) Я смотрю на это как мать: мне не нужна красота. Может быть в шестнадцать или в



девятнадцать лет я хотела быть красивой, но теперь мне это не нужно. (Возбужденно) Я думаю о своих детях, а не об оболщении.

В следующем случае становится очевидно, что принадлежность интервьюируемого к определенному социальному классу создало почву для идентификации с британцами, показанными в документальном фильме:

/Интервьюируемый сказал, что он "почувствовал себя ближе" с британцами после просмотра фильма/.

Инт. Каким образом картина заставила вас чувствовать себя ближе?

А. Я не происхожу из такой состоятельной семьи, как миссис Миневер. Ее семья была зажиточной. И в фильме совсем не показаны бедные семьи. Но эпизоды с британцами в этой картине приблизили события к людям моего класса. Вы понимаете, что мы все в этом участвуем, а не только высшие классы.

Это пример идентификации, столь значительной для интервьюируемого, что даже не очень удачного вопроса интервьюера оказалось достаточно для ее выявления. Следующий пример - из радиопрограммы военного времени, имевшей целью поднять дух гражданского населения.

Инт. А что вы скажете о шутках по поводу тех, кто остается дома из-за плоскостопия, больных зубов и прочего. Это делает программу более эффективной?

А. Мне не кажется это смешным, потому что я сам не был признан годным к военной службе. Я не думаю, что это было правильно, и мне было не до шуток.

Несмотря на то, что интервьюер задал nereкомендуемый вопрос "консультативного" характера, назначая интервьюируемого на роль эксперта, тот продемонстрировал реакцию бумеранга, основанную на его собственном опыте отстраненного от военной службы. В других случаях основание для идентификации бывает названо спонтанно, но сама идентификация первоначально подразумевается. Следующий отрывок взят из интервью с группой американцев, служащих в инженерных войсках:

Инт. Что в фильме привело вас к мысли о том, что нацистские солдаты очень хорошо обучены?

А. Инженерные войска строили мост в том месте - я не помню как оно называется - они строили мост, и по нему шли танки. Это взаимодействие.

Здесь один из участников обращается к той части фильма, которая могла бы привести его к идентификации себя с другими. Упоминание об инженерных войсках только пробная подсказка: ничего не было сказано о личностном контексте наблюдения.

Инт. Это мысль. Ведь вы сражаетесь в инженерных войсках. Во всяком случае, вы проходите подготовку. Когда вы смотрели сцены, показывающие действия нацистских инженерных войск, о чем вы думали?

Интервьюер использует упоминание интервьюируемым "А" своего статуса в качестве перехода от безличного наблюдения к личностному контексту. Для того чтобы способствовать этому смещению фокуса, он подчеркивает характерный признак ожидаемой идентификации. Более того, интервьюер так формулирует вопрос, что и другие члены группы приглашаются к сообщению о своих реакциях, которые они возможно имели внутри данного контекста.

Б. Да мы скоро будем там. В. Надеюсь, что война к тому времени кончится. Инт. Почему? Seriously, это интересно - почему? Здесь, однако, не произошло установления личностного контекста. Замечание "В" особенно неопределенно. Беспокоит ли его собственная судьба в бою? Или ему просто надоела армейская жизнь? Интервьюер пытается определить контекст ответа, спрашивая "почему?" Этот резкий и неясный вопрос не достиг цели, так как "В" ответил так же туманно, как и раньше.

В. Такое странное чувство. Бомбы все время падают... Инт. А что думают остальные по этому поводу? О чем вы думали, когда смотрели сцены строительства моста инженерными подразделениями нацистов?

А. Начинаешь думать о том, что и тебе надо будет строить мост.

Д. О том, что мы будем делать. Посмотреть на это побольше и увидеть, на что это будет похоже.

Инт. Что вы чувствовали, когда вы думали об этом?

Значимость идентификации для этих двух солдат осталась невыясненной. Они могли, например, прореагировать на методы обучения в армии врага просто как на техническую информацию или, опять же, они могли косвенно выражать беспокойство от ожидания того, что их призовут выполнять такие же задания. Интервьюер поэтому просит разъяснений:

Д. Что-то говорилось о том, что инженерные войска идут первыми. Я всегда слышал, что первы-

ми бывает морская пехота.

В связи с тем, что идентификации обычно влекут за собой сообщения о личностном контексте, интервьюеру следует быть внимательным, чтобы уловить спонтанное упоминание элементов ситуации, с которой идентифицирует себя интервьюируемый.

Он может затем использовать эти подсказки и, двигаясь от уровня безличных и общих рассуждений, проверять свои гипотезы по поводу идентификации, обращаясь к предполагаемому личностному контексту реакции. Это часто может быть сделано подчеркиванием предполагаемых отношений между интервьюируемым и соответствующим аспектом ситуации, а в случае установления личностного контекста, расспрашиванием о мыслях и чувствах, вызванных этим аспектом ситуации.

Иногда интервьюеру удается ввести пробный базис для идентификации по собственной инициативе, когда со стороны интервьюируемого не было спонтанных сообщений по этому поводу. При тактичном использовании этот метод не приводит к появлению ложных сообщений. Опыт показывает, что предложенные идентификации обычно отвергаются или игнорируются, если они не имели места в действительности.

Эта процедура не должна подменять попытки получить спонтанные сообщения об идентификациях от самих интервьюируемых. Но по мере продвижения интервью к завершению, если не было никаких спонтанных сообщений об идентификации, можно считать, что дискуссия не пострадает от прямого смещения ее фокуса в сторону сообщений о личностном опыте. Следующий отрывок из интервью с другой группой, просмотревшей фильм той же ориентации, включает некоторые эффективные и неэффективные методы получения информации о контексте.

Инт. Вы все состоите в инженерных войсках... Вы запомнили кадры, показывающие эти войска в деле?

Интервьюер дает подсказку для возможной идентификации. Но вместо того чтобы использовать это как средство получения сообщений о личностном контексте, он, на самом деле, просит доказательства того, что интервьюируемые помнят те сцены, которые он имеет в виду. Это приводит в лучшем случае к перечислению объективных моментов эпизода. Посмотрите на комментарии.

А. Очень грамотно взорвали здание и заминировали территорию.

Инт. Вот что бы мне хотелось узнать. Когда вы смотрели эти сцены, показывающие инженерные части нацистов в действии, о чем вы думали?

Этот вопрос с успехом можно было бы задать вначале. Обычно можно с уверенностью предполагать, что интервьюируемые помнят те сцены, которые наиболее тесно касаются их прошлого или ожидаемого опыта. В общем случае предпочтительно сразу стремиться к получению интроспективных сообщений. После того, как внимание сконцентрировано на объективной стороне ситуации, бывает трудно получить сообщения о личностном контексте. Вопрос, предложенный здесь, в большой степени неэффективен.

Б. Мы будем делать то же самое через два месяца. Инт. Что вы имеет в виду - делать так же хорошо, или что?

Это "продолжающее замечание", выражающее неспособность понять сообщение и надежду, что оно будет расширено, обычно бывает полезным для развития высказывания.

Б. Я имел в виду, что мы отправимся на фронт через два месяца и будем делать то же, что они.

В. Я думал, что когда-то и мы столкнемся с тем же самым, что и эти парни, которые строили мосты.

Инт. Ну и что - предположим, вы столкнулись с этим? Г. Тогда мы и выясним, кто из нас высшая раса - немцы или мы. Эти несколько отрывков из интервью показывают некоторые особенности рабочих правил интервьюера в тех случаях, когда респонденты не делают спонтанных заявлений об идентификации себя с какими-то лицами или группами лиц, участвующими в ситуации. Во-первых, интервьюеру следует вводить свои подсказки по поводу предполагаемой идентификации в тех местах интервью, которые подсказаны предыдущим обсуждением. Как мы видели, часто наблюдается значительное сопротивление тому, чтобы сообщать о глубоком личностном контексте; это сопротивление только усиливается, когда интервьюер делает очевидным свое намерение, резко меняя тему, и указывая напрямик, что это именно та личная информация, которую он хочет получить.

Во-вторых, можно посоветовать интервьюеру ограничиться намеком на предполагаемую идентификацию, а не заявлять о ней специально. Если идентификация возникла, этой подсказки будет достаточно для появления сообщения, если она не возникла, подсказка обычно не вызовет псевдоидентификации. Более того, у людей не будет повода считать, что им "не удалась" роль интервьюируемых, поскольку они не смогли предоставить требуемую информацию.

Наконец, в вопросах следует стремиться к получению интроспективных сообщений о личност-

ных характеристиках или опыте, лежащих в основе идентификации, а не к доказательству того, что нужные элементы стимульной ситуации были запомнены. Рекомендуется осуществлять переход таким вопросом, как: "Вы помните сцены, показывающие инженерные войска нацистов в этой части фильма, не так ли? О чем думали вы, солдаты американских инженерных войск, смотря эти кадры?" Этот вопрос фокусируется на элементах ситуации, которые могли бы привести к идентификации и одновременно вызывает на сообщение о реакции на нее.

## 6.4.2. Контролируемое проектирование

Мы рассматривали кратко, как методы контролируемого проектирования могут служить цели стимулирования сообщений об эмоциональных и ценностно-нагруженных реакциях; теперь рассмотрим, как они могут быть применены для выявления личностного контекста таких реакций. Когда интервьюируемые приближаются к сферам напряженности, которые они считают очень личными, они часто приписывают свои чувства другим. Это может быть использовано интервьюером для получения детальных сообщений о реакциях, вначале приписываемых, например, "другим парням", "людям", "солдатам" и т.д. Так как эти реакции приписываются другим, интервьюируемый, заторможенный в другом случае, готов до некоторой степени углубиться в природу этих реакций. Таким образом, занимаясь самовыражением, он сохраняет анонимность (3).

На следующей стадии проектирование становится "контролируемым" интервьюером, который не позволяет обсуждению оставаться на этом уровне. Человек, который проектирует свои собственные эмоциональные реакции на большую совокупность людей, обычно понимает, что происходит, даже если ему бывает трудно сформулировать это или признать этот факт. Первоначальное рассмотрение реакции обеспечивает дополнительную основу для осознания важности для самого себя реакции, приписываемой другим. Задачей интервьюера является обеспечение условий, в которых этот процесс может выйти на поверхность и быть выражен словами. Переход с уровня проектирования на уровень личностного контекста не должен, конечно, быть резким и насильственным. Если со стороны интервьюируемого нет значительного сопротивления, интервьюер может достичь своей цели ненавязчивым, но постоянным следованием в этом направлении.

На первой стадии проективные утверждения могут быть введены или интервьюером, или самим интервьюируемым. Вот пример того, как интервьюер создает основу для проектирования, с помощью которой можно легко привести интервьюируемых к сообщению о личностном контексте их собственных реакций. Стимульная ситуация представляет собой одну из радиопрограмм военного времени, предназначенную для поднятия духа гражданского населения:

Инт. Как вам кажется, имеет ли значение для вашего восприятия тот факт, что у вас кто-то служит в армии?

А. Да, вы тогда думаете, что и он проходит через это.

Инт. Как кажется, это имеет значение, мистер Б?

Б. У меня никого нет в армии, так что меня это не очень тревожит.

А. До того как мой муж отправился за океан, я не очень интересовалась такими программами, но теперь, когда он там, мне хочется их слушать.

А. Я думаю нам следует иметь больше таких программ. Слишком много людей успокоены, самоудовлетворены. Это будет ужасно для меня, если я потеряю мужа, но по крайней мере я буду чувствовать...

Первый вопрос интервьюера является проективным и гипотетическим, призванным найти тех, кто на него откликнется. В этом групповом интервью нет ничего, прямо выясняющего личное отношение. Сначала это только дает представление о том, что люди в гипотетической ситуации реагируют различно. Интервьюер продолжает задавать проективные вопросы, распространяя их на других членов группы. Это приводит к некоторым определениям личностного контекста, и "А" начинает развивать свое сообщение о том, какое значение эта передача имеет для нее. В других случаях проективные сообщения вводятся интервьюируемыми. Это дает интервьюеру сигнал о том, что интервьюируемый может касаться сферы личной напряженности и первоначально сопротивляется рассмотрению этой чувствительной материи. Действуя как союзник интервьюируемого, интервьюер продолжает фокусироваться на содержании сообщения. В то же время, он принимает в своих последующих вопросах, что интервьюируемый говорит о себе и демонстрирует интерес и одобрение. Обращаясь к содержанию первоначального проективного сообщения, интервьюер намекает, что он не повинен в том, что интервьюируемый распространяет на себя указанную реакцию. Но, между прочим, направляя свои вопросы на рассказ о чувствах са-

мого интервьюируемого, он тем не менее продвигается от сообщений о "них" к сообщениям о "себе". В тех случаях, когда напряженность незначительна, единственного вопроса такого рода бывает достаточно для получения сообщения о личностном контексте. В других случаях, характеризующихся большей напряженностью, интервьюируемый будет продолжать строить свои сообщения в проективных терминах. Поддерживая обсуждение природы реакции, интервьюер может предоставить интервьюируемому возможность невзначай обратиться к собственному опыту и своей ситуации.

Пример спонтанного введения проективной реакции содержится в следующем отрывке из интервью с новобранцами:

А. А что если человек заинтересовался фильмом, но он ему не понравился? Он может раздражать его, даже если это ему и интересно.

Это замечание выглядит двояким образом удаленным от личного опыта сделавшего его солдата. Здесь происходит обращение к некоему "человеку" и говорится о неопределенном фильме. Интервьюер переводит оба общих пункта в конкретную и личностную форму.

Инт. Вы имеете в виду какой-то определенный фильм?

У этого вопроса две функции. Во-первых, он направляет внимание на определенную стимульную ситуацию. Во-вторых, он безобидными методами обращает интервьюируемого к интроспекции: вы не слишком выставляете свои личные чувства, называя фильм, который вызвал неприятную реакцию упомянутую в первоначальном заявлении. В действительности интервьюер начинает проверку своей рабочей гипотезы, состоящей в том, что это общее замечание на самом деле является выражением личного опыта, который этот солдат не решается обнародовать (или даже признаться в нем самому себе). Ответ начинает свидетельствовать в пользу гипотезы, и солдат сообщает о своих чувствах и своем опыте.

А. Та часть, где показаны раненые солдаты в Батаане. У меня нет желания смотреть на это, хотя в какой-то степени это было интересно. Я ведь не видел настоящего боя, где такое происходит. Но я не хочу смотреть на такие сцены.

Инт. Почему нет?

А. Я не знаю. Чисто эмоционально. Эта сторона фильма не задевает мои чувства.

Инт. Вас это сердит? Вызывает раздражение?

Прямой, даже резкий вопрос "Почему нет?" неверен. Он приводит к тому, что интервьюируемый начинает обороняться. Он отделяется повтором. Понимая, что он оказал давление несвоевременно, интервьюер берет фразу из начального высказывания испытуемого, чтобы убедить его, повторяя шаги, которые уже были сделаны.

А. Нет, я просто не знаю, как это выразить. Это эмоции.

Инт. Хорошо, а если вы вспомните, как вы смотрели фильм. Каковы были ваши чувства?

А. Мне показалось, что это отвратительная часть фильма.

Итак, интервьюируемого провели от проективного заявления, что "фильм может раздражать человека", до раскрытия того факта, что он сам был расстроен видом раненых американских солдат в Батаане.

Инт. Вы имеете в виду эту сцену /показывает кадр/?

Интервьюер определил по крайней мере один специфический момент в первоначальном заявлении интервьюируемого. Продолжая задавать дополнительные вопросы, он старается определить эмоциональные составляющие и личностный контекст реакции.

Инт. Это кажется вам необязательным?

А. Да, что-то в этом роде. Если показывать это публике, она может прореагировать отрицательно. Хотя люди, конечно, отдадут себе отчет, что в бою людей ранят и они погибают. Некоторые скажут: "Поглядите только на это", и это снизит их дух.

В. Самое главное, я думаю, было в том, что большинство парней ощутили, что это могли бы быть они.

Хотя двое солдат отказались признать свои собственные страхи, возвращаясь к общим проективным высказываниям, это открыло путь для испытуемого "В", который сообщил о беспокойстве группы. Этот отрывок иллюстрирует некоторые проблемы, существующие при использовании проективных утверждений. Нет точного критерия для установления того обстоятельства, что интервьюируемый имеет в виду себя, говоря о других. Однако целесообразно принять в качестве рабочей гипотезы, подлежащей предварительной проверке, то, что всякие реакции, приписываемые другим, представляют собой проекцию собственных реакций интервьюируемого. Когда проверка не дает определенного результата, это не повредит атмосфере доверия в интервью, если окажется, что в казавшемся проективном замечании не было ничего от личного опыта.

В качестве общего правила следует отметить также, что для дальнейшего обсуждения полезно

иметь в виду любое упоминание интервьюируемого о своем социальном статусе или категории, к которой он принадлежит. Такое упоминание часто определяет его собственное восприятие ситуации. В следующем отрывке из интервью с цветными солдатами, например, скоро становится ясно, что у них учебный фильм вызвал совсем другие чувства, чем у солдат с белым цветом кожи, просмотревших тот же фильм.

Инт. Что-нибудь упущено в этом фильме, что бы вам хотелось видеть в других картинах такого типа?

А. Я бы хотел, чтобы больше показывали об обучении цветных солдат и что они делают...

Поскольку социальная категория "цветных частей" возникла в ответе на открытый вопрос, интервьюер тотчас направляет внимание группы на этот момент.

Инт. Чувствовали ли вы по поводу какой-нибудь части фильма, что было бы хорошо показать что-то о цветных солдатах?

Б. В смешанных частях мы не чувствуем сегрегации. Вы не увидите там наших действий.

В. Они отбирают нас так же, как их. Выражение чувств, затронутых вопросом выявляет социальный контекст, крайне важный для восприятия.

В общем, контролируемое проектирование предоставляет и интервьюеру, и интервьюируемому удобное средство для того, чтобы приблизиться и исследовать реакции, характеризующиеся напряженностью, для выражения которых часто существует преграда. Следует, однако, помнить, что это только средство, а не самоцель. Когда интервью развивается на проективном уровне, когда реакции на рассматриваемую ситуацию приписываются "людям" (вообще) или неопределенным "им", интервьюер переходит на уровень выявления личных мнений. В некоторых случаях окажется, что сообщение действительно говорит о реакции других людей, а не о собственных реакциях интервьюируемого. Даже если будет так, этот метод послужит делу поощрения сообщений о личном опыте, который, в конечном итоге, является основным источником наблюдений и для интервьюера, и для интервьюируемого.

### 6.4.3. Параллельный опыт

Сопоставление изучаемой ситуации и других случаев, оказавшееся полезным для выяснения глубинных реакций, может быть также использовано и в случаях получения сообщений о личностном контексте, если это не было достигнуто при помощи идентификации или контролируемого проектирования.

Проведение параллелей между различным опытом отличается от идентификации тем, что интервьюер не считает в это время, что он как бы сам был участником ситуации. Это отличается от проектирования тем, что здесь с самого начала предполагается, что речь идет о его личном опыте. При использовании этого метода интервьюируемому помогают более ясно определить природу его реакции и установить ее личностный контекст, размышляя над сравнимым опытом в его жизни. Для того чтобы использовать этот метод, обычно необходимо задать прямой вопрос интервьюируемому с просьбой поискать наиболее сопоставимый опыт. Отметим здесь, как мы уже кратко отмечали ранее, что этот метод хорош в тех случаях, когда в интервью достаточно развита обстановка доверия. Такие вопросы, как: "Не могли бы вы привести пример из вашего собственного опыта?", "Не напоминает ли вам это чего-нибудь из вашей жизни?" или "Не затрагивает ли это знакомых струн?" могут быть приняты за желание "сунуть нос" в частную жизнь и вызвать скорее сопротивление, чем сообщение о реакции.

В том же случае, если условия проведения интервью позволяют, вопросы о параллельном опыте из жизни интервьюируемых в большой степени способствуют получению сообщений о личностном контексте реакций. В следующем примере из интервью с женщиной, купившей военные облигации у Кейт Смит, интервьюер не интересовался параллельным опытом до тех пор, пока не стало ясно, что другими способами он не может получить сообщение о личностном контексте.

А. Другие не очень-то производят на меня впечатление.

Инт. А в чем разница?

А. Она задевает за живое... она настоящая, говорит серьезно, говорит о реальных, земных вещах.

Инт. Что вы имеет в виду - вы можете привести пример?

А...ее голос... манера говорить... она не просит вас покупать облигации... она не говорит вам об этом, вы это чувствуете.

Инт. Как вы считаете, каким образом она это делает - не могли бы вы привести пример из вашей жизни, который объяснил бы мне это?

А. Это команда. Я часто использую такой тон с моими детьми... Да вот, только вчера вечером он (ее сын Джон) сидел здесь, я плохо себя чувствовала и сказала ему очень любезно: "Джон, ты не вы-

трешь посуду?" Он ответил: "Я устал".(Задумчивым тоном, снова напряженно и зажато). Тогда я сказала: "Так, Джон, когда ты болен, я ухаживаю за тобой. а теперь я заболела, а ты не должен этого делать".(С триумфом). Он поднялся и вымыл посуду... Может быть, так поступает Кейт Смит, она обращается к вашему сознанию... Вы не думаете: понимаю ли я... вам ясно, что я имею в виду?

У нас неоднократно была возможность отметить, что каждый тип вопросов в интервью имеет основное и вспомогательное использование и что все они, в конечном итоге, освещают разные стороны одного конкретного опыта. В данном случае, обращение к параллельному опыту помогло "А" разъяснить, после нескольких неудачных попыток, скорее природу своего отклика на призывы Смит покупать облигации, а не выявить личностный контекст ее реакции. Но, как мы уже отмечали, коль скоро раскрыт характер реакции, интервьюер находится на пути выяснения ее личностного контекста.

Преимуществом проведения параллелей с собственным опытом является то, что здесь личностный контекст обычно выявляется за один шаг, а не окольными методами. Интервьюеру следует уравнивать это преимущество и возможные неблагоприятные последствия. Он должен решить, предпочтительно ли быстро установить личностный контекст, если есть риск не обнаружить его вовсе. Это решение основывается на его оценке атмосферы взаимопонимания и доверия, установившейся в интервью, на его интуитивном представлении о природе опыта, связанного с данной реакцией, и на его суждении о важности этого опыта. Но общие рассуждения не окажут большой помощи интервьюеру в том, чтобы принять решение относительно допустимости или предпочтительности того или иного прямого вопроса такого типа, в конце концов, он должен основывать свое решение на оценке, в свете этих соображений, каждого отдельного случая.

## **Заключение**

Критерий личностного контекста удовлетворяется получением информации об опыте и статусе интервьюируемых, которые помогают определить ситуацию. Это требует знаний об основе реакций и о контекстах, которые наполняют реакции определенным содержанием. Методы, хорошо зарекомендовавшие себя в получении знаний о личностном контексте включают 1) поиск идентификации интервьюируемого с другими участниками ситуации, 2) превращение проективных заявлений в личные сообщения, 3) проведение параллели между опытом интервьюируемого и рассматриваемой ситуацией. Первые два метода представляют собой косвенные процедуры, сокращающие сопротивление обсуждению вопросов личного характера; третий - более прямой и должен применяться в интервью, характеризующихся устойчивой атмосферой доверия.

В поисках личностного контекста может оказаться, что интервьюер позволит фокусированному интервью превратиться в расплывчатое. Часто у него нет сведений о подходящем опыте интервьюируемого, и следовательно, у него мало оснований для принятия решений, в какую сторону лучше двигаться на этой стадии интервью. В этих условиях интервью может развиваться вширь, отойдя от непосредственно обсуждаемого вопроса и превратиться в общий разговор о проблемах, связанных с личным опытом, затронутых в ходе интервью. Это может служить другим целям, но не целям фокусированного интервью. Интервьюер должен помнить, что в фокусированном интервью интерес представляют те вопросы, которые связаны или могут быть связаны со стимульной ситуацией. Наличие интереса к выявлению личностного контекста не может оправдывать длительные отступления. Рассмотрение должно быть возвращено к фокусу интервью, соотносению предыдущего опыта интервьюируемых, их характеров и статуса с их определением конкретной ситуации.

## **Глава VII ГРУППОВОЕ ИНТЕРВЬЮ**

Материал предыдущих глав говорит нам о том, что фокусированное интервью не обязательно должно проводиться с одним человеком; можно иметь дело с группой людей. У группового интервью имеются преимущества и недостатки, которые до некоторой степени будут рассмотрены в этой главе. Оказывается, что преимущества группового интервью значительно превышают его недостатки, когда мы стремимся получить подход к различным определениям ситуации большим числом людей. Это, конечно, не означает, что интервью с десятью участниками даст нам в десять раз больше информации, чем такое же интервью с одним человеком. Но обычно групповое интервью позволяет получить более разнообразный массив ответов и обеспечить более широкую основу как для проведения систематического исследования рассматриваемой ситуации, так и для предложения основанных на опыте интерпретаций экспериментальных данных.

До сих пор имеется достаточно мало достоверных знаний о систематических различиях между типами информации, получаемой в интервью с индивидуумом и с группой (1). Совершенно не очевидно, что индивидуальное интервью всегда является предпочтительнее группового. Дальнейшее изучение показывает, что для некоторого типа проблем групповое интервью может быть более эффективно. Целью этой главы, однако, не является оценка сравнительной ценности групповых и индивидуальных интервью. Мы хотим в целом рассмотреть основные проблемы и методы проведения группового интервью; проблемы, возникающие скорее из его группового характера, а не из того, что оно является фокусированным. В тех случаях, когда общие проблемы интервьюирования групп будут значительно модифицированы или усилены в фокусированном интервью, на это будет обращено особое внимание.

## **7.1. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГРУППОВОГО ИНТЕРВЬЮ**

### **7.1.1. Размер группы**

По крайней мере со времени работ Георга Симмела, социологи наблюдают, что даже, казалось бы, незначительные колебания в размере групп существенно влияют на модели социального общения. В последние годы этот вопрос получил методологическое развитие в исследованиях, касающихся связи размеров группы с характером ролей, принимаемых некоторыми ее членами, а в случае рассмотрения групп, участвующих в конференции, - с типом возникающего общения(2). Поскольку экспериментальные исследования такого рода накапливают и обобщают подобные результаты, с течением времени они дадут возможность более обоснованно принимать решения по поводу оптимального размера групп для разных типов интервью. Предложения, которые мы здесь вносим, основываются не на многократно подтвержденных результатах экспериментов, а, как и в других частях книги, выработаны на основании нашего более чем десятилетнего опыта по проведению фокусированного интервью в группах.

Размер группы должен, очевидно, определяться двумя соображениями. Она не должна быть настолько большой, чтобы быть неуправляемой или препятствовать адекватному участию большинства членов, и она не должна быть настолько малой, чтобы не обеспечить существенно больший охват, чем интервью с одним человеком. Опыт показывает, что эти два требования наилучшим образом удовлетворяются при размере группы в 10-12 человек. При определенных обстоятельствах оказывается возможным немного увеличить это число - до 15-20 человек - без чрезмерного снижения значимости информации и с некоторым ее расширением. Если, например, общая выборка интервьюируемых достаточно велика и однородна, так что есть возможность образовать каждую группу из людей со сходным социальным прошлым и примерно одинаковым уровнем способностей и образования, то размер группы может быть увеличен без ущерба для вклада каждого участника. (В следующем разделе, касающемся состава группы, рассматривается вопрос о гомогенности и гетерогенности группы). В тех случаях, когда интервьюера более интересует разнообразие определений ситуации, а не сообщения о глубинных реакциях, предпочтительнее увеличить размер группы. Но какой бы ни была цель, группа не должна быть увеличена до такой степени, чтобы большинство ее членов представляло собой лишь аудиторию для немногих, имеющих возможность высказываться.

### **7.1.2. Состав группы**

Чем более социально и интеллектуально гомогенной является группа, тем более продуктивны ее сообщения. Когда члены группы различаются по социальному статусу, а также по умственным способностям и уровню образования, интервью подвергается двоякому разрушению. Интервьюируемые, обладающие различными социальными статусами, часто делают замечания или обращаются к опыту, чуждому или ничего не значащему для других. И хотя это разнообразие может интересовать интервьюера, оно оказывает неодинаковое воздействие на других членов группы. Некоторые продолжают интересоваться разговором, другие же испытывают нетерпение и переключают внимание. Интервьюируемые с низким социальным статусом особенно склонны чувствовать себя скованно, когда слышат как члены группы с более высоким статусом описывают свои реакции. Последующие индивидуальные интервью с членами группы с низким социальным статусом показали, что они обычно сравнивают хорошо продуманные и четко сформулированные высказывания других с тем, что бы сказали они, и стараются избежать неблагоприятного контраста, храня молчание. Такая гетерогенность приводит к тому, что те, кто чувствует себя менее способными к точному вербальному выражению своих мыслей, воспринимают ситуацию интервью как проверку их возможностей. Особенно это проявляется в том случае, если интервьюируе-

мые в группе сильно различаются по формальному уровню образования.

Степень гомогенности, достижимая в группах, зависит, конечно, от размера и характера выборки, из которой создаются группы. Когда выборка достаточно велика, следует подбирать членов группы по разным параметрам; при этом образование, профессия и возраст являются важнейшими. Часто, однако, выборка не столь велика, чтобы позволить образовать гомогенную группу по более, чем одному или двум параметрам, в этом случае необходимо определить, какой тип гомогенности является более предпочтительным.

Опыт показывает, что в большинстве исследований для достижения эффективности группового интервью следует прежде всего придерживаться гомогенности образовательного уровня(3). Другие различия - в профессии, религии и даже в возрасте могут сузить основу для взаимопонимания в группе и привести к трудностям, о которых мы уже упоминали. Но когда существует большой разрыв в уровнях образования, эти трудности многократно возрастают. Способность и легкость в высказываниях является невыраженным, но тем не менее контролируемым критерием "статуса" в этих временных группах, так как их члены оценивают себя и других по критерию только одного вида деятельности. Как мы уже отмечали, менее образованные, которые обладают меньшей способностью (хотя и необязательно) выражать свои мысли, часто молчат. Их молчание, в свою очередь, побуждает интервьюера к тому, чтобы "вытягивать" их на разговор. Спонтанность высказываний, важная для интервью, уменьшается и заменяется неохотными, вымученными ответами на вопросы. Нередко ранее наиболее ясно высказывавшиеся члены группы принимают роль слушателей в обмене репликами между интервьюером и наименее разговорчивыми интервьюируемыми. В конце концов, одно из основных преимуществ группового интервью - взаимодействие между членами группы, активизирующее воспоминание об опыте, полностью утрачивается.

По этим причинам кажется предпочтительным создавать группы, гомогенные, в разумной степени, по уровню образования, даже ценой некоторого уменьшения размера группы.

### 7.1.3. Подготовка места

Существуют все основания полагать, что на спонтанность и характер сообщений оказывает влияние размещение группы в пространстве. Наиболее благоприятной для получения полных и спонтанных сообщений является модель круглого стола, где интервьюер располагается как один из участников. Если помещение не позволяет осуществить такое размещение, может быть использован полукруг. Ни при каких обстоятельствах интервьюируемые не должны располагаться рядами перед интервьюером, это слишком напоминает классную комнату и ассоциируется с "правильными" и "неправильными" ответами на вопросы школьного учителя.

Конечно, у интервьюера особая роль в группе. Но если он расположен вместе с остальными, его авторитарная роль уменьшается. Размещение по кругу способствует неформальному общению в группе, что является предпосылкой эффективности группового интервью.

Техническая сторона записи содержания группового интервью не обсуждается здесь детально. Для записи высказываний в группах можно использовать электронные устройства с несколькими микрофонами. Ограничением здесь является то, что не всегда удастся определить говорящего, что необходимо для дальнейшего анализа информации. Эти устройства могут эффективно использоваться в сочетании с записями наблюдателя о порядке высказываний интервьюируемых. (Не рекомендуется практиковать порядок, при котором интервьюируемые называют себя перед высказыванием, это противоречит атмосфере свободной беседы, обычно устанавливающейся в групповом интервью).

Если используется стенографист, он может быть незаметно размещен с краю. Стулья, на которых сидят интервьюируемые должны быть пронумерованы, чтобы дать возможность определить, кто произвел то или иное высказывание. (Как мы уже упоминали, это является существенным, если высказывания интервьюируемых должны быть позже сопоставлены для анализа.) Опыт показывает, что ненавязчиво размещенный стенографист обычно не мешает свободному потоку сообщений, особенно после того, как групповое интервью набрало некоторый темп. Интервьюируемые часто отмечают, после завершения интервью, что они едва замечали присутствие стенографиста. Использование стенографиста обеспечивает аккуратную запись дискуссии и позволяет интервьюеру сконцентрироваться на интервью, а не отвлекаться на ведение записей, которые обязательно будут неполными.

## 7.2. ПРЕИМУЩЕСТВА ГРУППОВОГО ИНТЕРВЬЮ



Тот факт, что групповое интервью доставляет информацию от нескольких людей, а не от одного человека, является его не единственным, а может быть даже не главным, качеством. Происходящее в группе социальное действие делает групповое интервью в некотором смысле более продуктивным, а в некотором - менее продуктивным, чем индивидуальное.

Как показали недавние исследования, даже во временных группах быстро проявляются некоторые ролевые характеристики каждого члена группы. Одни становятся инициаторами, предлагающими высказывания по не затронутым ранее вопросам, другие - регулировщиками, помогающими поддерживать течение беседы, и так далее (4).

Хотя каждая характеристика общения может быть и преимуществом и недостатком, здесь более полезно рассмотреть их в целом, не делая попыток уяснить их источники.

### 7.2.1. Ослабление напряженности

То, что социальное общение в группе обычно служит развитию стандартов поведения (которые могут не согласовываться с предыдущим поведением членов группы), является эмпирическим результатом, подтвержденным большим опытом, полученным в ходе работы с самыми разнообразными группами. При определенных условиях эти стандарты, порожденные групповым общением, вызывают полные и открытые сообщения о личном опыте и чувствах (примером чему являются группы Buchmanite и анонимные группы алкоголиков). Групповое интервью использует такой же тип социального механизма раскрепощения индивидов, которые в противном случае сопротивляются раскрытию глубоко личных чувств (5).

Основной механизм, действующий в этом направлении (и единственный, который будет нас здесь интересовать), приводится в движение неравномерным распределением такого сопротивления среди членов группы. Даже в социально гомогенной группе, насчитывающей десять или двенадцать человек, один или более ее членов, очевидно, будут менее скованы, чем другие. В связи с тем, что они с большей готовностью говорят о личных реакциях и опыте, они оказываются в числе первых, принимающих активное участие в обсуждении. А коль скоро один обсуждает свой опыт, это стимулирует остальных. Если, в свою очередь, сообщения этих волонтеров встречаются одобрением и поддержкой со стороны интервьюера, они создают стандарт поведения для других, первоначально более закрытых, интервьюируемых. Социальное действие имеет тенденцию развиваться в данном направлении, так как речевое поведение более раскованных индивидуумов сразу становится заметным и служит примером для других членов группы. Первоначальное же молчание скованных интервьюируемых не столь бросается в глаза. Более того, как мы уже предлагали, интервьюер может сам помочь склонить чашу весов в сторону групповой модели свободного и раскованного общения, выражая особенно, на ранних стадиях интервью, свое одобрение более свободным высказываниям. Как только этот процесс "запущен", он имеет тенденцию к самосохранению и самоподкреплению.

Вот пример, который при всей краткости и сжатости может служить иллюстрацией к сказанному. Группа состоит из новобранцев, проходящих начальную подготовку: они оказались людьми с низким уровнем образования, не расположенными к интервью.

Инт. Что вы можете сказать о ползании по пластунски в грязи... Вот этот кадр. Что в нем интересного?

А. Мне понравилась та часть, где люди должны были остерегаться вставать во весь рост. Выглядело, как будто они двигались на одной заданной высоте.

Инт. А какое впечатление это произвело на вас?

А. Там все было интересно.

Б. Я еще думаю, что требуется смелость для этого; трусам не место там внизу.

В. У меня брат в пехоте, и я думал, проходил ли он через такое. Он иногда пишет мне об этом.

Г. А мне пришло в голову, могли ли бы мы так же, как те парни.

А. Мне тоже.

Д. Думаешь о том, что и ты так можешь.

"А" выделяет часть фильма и делает вежливое замечание, что он находит ее "интересной". "Б", который принимал более активное участие в интервью, дает более эмоционально окрашенный ответ и стимулирует "В" к сообщению личностного контекста своей реакции. Теперь уже "Г" готов сообщить о том, что сцены фильма подвели его к самооценке - значительный шаг вперед по сравнению с первоначальной безличной характеристикой фильма как "интересного", данной "А". Теперь "А" соглашается с реакцией "Д", и другие начинают высказывать свои определенные реакции на ситуацию. Многочислен-

ные групповые интервью свидетельствуют о том, что такое развитие является достаточно общей моделью; когда каждый человек производит личное высказывание, он неявно создает стандарт для остальных, которые в свою очередь сообщают о более персонализированных реакциях. В результате дискуссия движется в сторону последовательного ослабления закрепошенности.

Подробнее следует остановиться на роли интервьюера в обеспечении ослабления подавления в групповом интервью. Первым требованием является, конечно, то, что он чувствителен к характеру самого процесса, и не пропустит его по небрежности. Используя каждый "прорыв" к более глубокому и личностному ответу, он может последовательно поощрять более раскрепощенные ответы, выказывая интерес к сказанному. Наш опыт показывает, что даже слабое указание такого рода со стороны интервьюера - "Это интересно. Вы говорите, что вас это беспокоило?" - служит делу подкрепления этого процесса. Ни при каких обстоятельствах, конечно, нельзя допускать, чтобы экспрессивный интервьюируемый почувствовал себя неудобно, чтобы он ощутил, что вынес свои самые сокровенные чувства на суд остальных. Это не только отвратит его от дальнейших высказываний, но и воздвигнет стену молчания для других. Поощрение таких высказываний, напротив, помогает установить групповой стандарт на нужной высоте, и интервью протекает на этом уровне свободных высказываний и почти не требует направления со стороны интервьюера.

Все это кажется достаточно очевидным. И все же существуют случаи, когда интервьюер ненамеренно создает впечатление, что глубоко личные реакции неуместны. Интервьюер может не обратить должного внимания на откровенное сообщение интервьюируемого и резко изменить уровень обсуждения, перейдя к более объективным вопросам, создавая у этого интервьюируемого и у других членов группы впечатление, что такие личные реакции нежелательны и неуместны. К подавлению может привести другая крайность в поведении интервьюера: он может показаться слишком заинтересованным личными чувствами, как будто он вмешивается в частные дела. Избыточное выражение интереса создает у интервьюируемого (и у других) впечатление, что он слишком "раскрылся", что его чувства слишком "неблаговидно выставлены". Наиболее эффективным поведением со стороны интервьюера является проявление постоянного интереса к таким реакциям, причем, он не должен намного отклоняться от уровня, достигнутого интервьюируемым. Короткие замечания типа: "Это интересно. Кто-нибудь еще переживал, что-либо подобное?" - обычно служат цели. Интервьюер остается чуток к личным сообщениям, которые стимулируют дальнейшее самовыражение других членов группы, и не захлопывает перед ними дверь, изменяя тему или переводя дискуссию на другой уровень. Кроме того, он не создает впечатления, будто проявляет чрезмерное любопытство к личным делам и мнениям интервьюируемого.

### 7.2.2. Расширение полноты ответа

Следующее очевидное преимущество группового интервью состоит в той возможности, которую оно предоставляет для интервьюирования нескольких человек вместо одного. Чем больше число опрашиваемых, тем больше охват различных мнений и реакций. Особенно в фокусированном групповом интервью это означает, что интервьюер получает большое разнообразие определений той же ситуации. В следующем отрывке из группового интервью на один и тот же вопрос получены разные ответы от пяти членов группы.

Инт. Было ли что-нибудь в фильме, что дало вам понять, что немецкий народ поддерживает Гитлера, или нет?

А. Да.

Б. Да.

Инт. Что?

А. Они приветствовали Гитлера и Геринга, они восхваляли его и все такое.

Б. Это же не гражданское население, это военные.

Г. Если вам в спину направят пулемет и велют приветствовать, вы тоже будете приветствовать.

А. Кто входит в немецкое правительство? Это же солдаты. Единственные, кто остается, это люди, настолько старые, что не могут ходить...

Б. Когда Гитлер пришел, у них не было большинства.

А. Если немцы сожалеют о том, что было раньше, нет оснований считать, что они отвечают за них. Охват, обеспечиваемый групповым интервью, делает его особенно полезным в качестве предварительного шага при разработке анкеты или вопросника для большой группы людей, так как дает представление о большем количестве непредвиденных реакций, чем индивидуальное интервью, и таким образом обеспечивает основу для более адекватного составления анкеты.

### 7.2.3. Активизация забытых деталей

Общение в группе может служить не только ослаблению подавления при личных сообщениях; оно может быть полезным для восстановления в памяти каждого участника подробностей, которые в противном случае не были бы припомнены.

Поскольку при групповом интервьюировании всплывают разные стороны проблемы, каждый интервьюируемый возможно обратит внимание на те вопросы, которые ускользнули бы от него при индивидуальном интервьюировании. Для большей уверенности интервьюер может использовать активизацию памяти и в индивидуальном интервью. Но, играя роль человека, направляющего внимание, он может ненамеренно придать некоторым вопросам значение, которого они в действительности не имеют. Взаимоотношения между интервьюируемыми являются или могут являться значительно менее контролируемыми.

В связи с этим важно, чтобы интервьюер в самом начале интервью помог создать в группе атмосферу, когда не было бы "правильных" и "неправильных" ответов, а были бы только сообщения о личных реакциях. Интервьюер может заметить по ходу дела, что он ожидает появления как различных, так и однородных реакций. Если члены группы поймут, что различие реакций не является чем-то исключительным, они будут чувствовать себя свободно, не думая о том, что они "не соглашаются" со своими товарищами по интервью. Так, например, если кто-то обращается к элементу ситуации, забытому другим, это может стимулировать последнего к сообщению о своей реакции на воссозданную ситуацию.

Этот процесс имеет, конечно, как мы скоро увидим, не только положительные стороны (6). Такие методы используются среди прочих для стимулирования памяти каждого интервьюируемого. Следует отметить также, что эта функция группового интервью является активизирующей процедурой, не без труда воспроизводимой в индивидуальном интервью.

## 7.3. НЕДОСТАТКИ ГРУППОВОГО ИНТЕРВЬЮ

Итак, у группового интервью по сравнению с индивидуальным существуют некоторые преимущества. С другой стороны этим преимуществам противостоят и определенные недостатки. Мы кратко остановимся на них, а в следующем разделе данной главы рассмотрим, каким образом они могут быть минимизированы и даже устранены.

### 7.3.1. Реакции на ситуацию интервью

Изучая последствия социального общения в группе, мы до настоящего времени рассматривали только его функции. Но такое общение может и не быть функциональным для проведения интервью и достижения его целей. Среди интервьюируемых возможны противоречия или дружеская дискуссия, и их последующие сообщения могут скорее относиться к взаимодействию личностей и к статустным сообщениям, чем к сути вопроса, на котором концентрируется интервью. В качестве одного из возможных случаев рассмотрим пример выражения чувств одним интервьюируемым в ответ на высказывания другого.

А. Вот какое впечатление сложилось у меня от сцены с толпой: если бы это случилось в маленьком городке дальше на юге, и цветной мальчик совершил преступление, какой-нибудь человек выкрикнул бы: "Повесить его!" - и скоро весь город был бы на улице.

Б. Мне хотелось бы остановиться на этом немного. Я - южанин.

Здесь, очевидно, южанин "Б" временно выпустил из вида изучаемую ситуацию и реагирует на то, что "А" затронул его чувства. В индивидуальном интервью упоминание "А" линчующей толпы не вызвало бы желания защищаться у интервьюируемого, каковы бы ни были его культурные корни. В групповом интервью такое замечание грозит породить шквал противоречивых чувств, ни одно из которых не относится непосредственно к рассматриваемой ситуации. Интервьюер занимает беспристрастную, но твердую позицию и направляет внимание группы на более важный вопрос, но это в лучшем случае является приемом, помогающим контролировать ситуацию, которая вообще бы не возникла в индивидуальном интервью.

Инт. Мы не хотим здесь гражданской войны. Разрешите задать вам другой вопрос... Эта проблема нерелевантности, порожденная взаимоотношением членов группы, особенно остра в фокусированном интервью, которое нацелено на выяснение реакций на определенную стимульную ситуацию, а не на выяснение чувств и мнений интервьюируемых. Интервьюеру недостаточно служить модератором,

уменьшающим напряженность в группе. Он должен помогать группе сохранять фокус на изучаемой ситуации и, не применяя дисциплинарных мер, вновь направлять их внимание на эту ситуацию.

"Эффект лидера". Когда группы людей собираются для разговора, одни из них более активны, чем другие. Это может быть результатом меньшей скованности, общей разговорчивости, более высоких умственных способностей, более высокого общественного положения или лучшего знакомства с темой обсуждения. Мы рассмотрели положительные воздействия такого разнообразия для снятия напряженности, теперь обратим внимание на некоторые отрицательные стороны. Какова бы ни была основа этой разговорчивости (7), вероятно, что наиболее речистый член группы, намеренно или ненамеренно берет на себя (и ему отдают) роль лидера в группе. Некоторые из таких эффектов следует отметить здесь.

1. Уважение социального статуса кого-то из членов группы: человек, который ясно выражает свое мнение или детально документирует свое ответы может оказать влияние на высказывания других членов группы. Менее речистые часто ведут себя, будто они решили: "Вроде бы он знает, о чем говорит. Мне кажется, я тоже так думаю". Когда устанавливается временное лидерство такого человека, остальные ждут от него руководства и направляющей роли, чтобы сознательно или неосознанно сообщать о реакциях, сходных с его, или просто соглашаться.

2. Когда в группе оказывается несколько таких кандидатов в лидеры, они могут фактически замкнуть дискуссию на себя. Остальные становятся больше слушателями, чем участниками, как бы говоря: "Похоже, что они знают это все, пусть они и говорят". Живая беседа между немногими, являются ли они соперниками или единомышленниками, занимает внимание других членов группы.

3. В фокусированном групповом интервью человек, обладающий хорошей речью и памятью, может "структурировать" стимульную ситуацию для других. В крайнем случае, "ведомые" могут сообщать о своих реакциях только на то, что предлагает для обсуждения "лидер", вместо того, чтобы использовать его высказывания для расширения множества аспектов ситуации, привлечших их собственное внимание.

### 7.3.2. Прерывания

В групповом интервью изобилие тем для обсуждения может привести к тому, что ни одна из них не будет рассмотрена достаточно подробно. Когда один из интервьюируемых предлагает тему, совершенно не связанную с содержанием интервью, это может нарушить и часто нарушает плавность дискуссии. В обязанности интервьюера входит следить за этими отклонениями и, как в следующем примере (хотя это сделано и не очень искусно), вернуть обсуждение в прежнее русло.

/Интервьюер спрашивает, какое создалось впечатление о Гитлере на основе документального фильма/.

А. Он не так глуп, я вам скажу.

Б. Он просто молодец, по-моему.

В. Он сильный человек и знает, как обращаться и с людьми и со всем остальным.

Г. Если бы у нас было обсуждение за круглым столом, я бы поспорил с этим. Инт. Это было бы неплохо, но, с другой стороны, мы ограничены временем, а меня прежде всего интересуют все-таки, мнения по поводу фильма...

Д. Вот еще что по поводу фильма... Интервьюер мягко следит за интервьюируемыми, начиная собирать разные восприятия и реакции. "Г" прерывает, переводя дискуссию с уровня выражения реакций на уровень оценки этих реакций. Интервьюер делает попытки восстановить существовавшее положение, но непрерывность высказываний нарушилась и "Д" переходит к совершенно другому вопросу. Довольно часто случается, что цепь глубоких и экспрессивных высказываний прерывается другими членами группы, которые ненамеренно блокируют дальнейшие сообщения. Кроме того, иногда интервьюируемые, испытывающие затруднения в вербализации своих реакций и ощущений, бывают рады таким прерываниям, избавляющим их от необходимости говорить. Пока один из интервьюируемых нащупывает адекватную формулировку, другой, более способный, может перебить его и "объяснить" то, о чем неуклюже говорил первый, или предложить свой комментарий. Относительно малоразговорчивый человек может принять линию наименьшего сопротивления и с благодарностью погрузиться в молчание. Или же, когда один интервьюируемый испытывает эмоциональные трудности, подходя к вопросу глубоко личного характера, другой может перебить, прежде чем интервьюер поможет продолжить высказывание. Однако интервьюер, который бдительно относится к подобным возможностям, часто помогает прерванным интервьюируемым возвратиться к теме, от которой они были вынуждены отойти.

### 7.3.3. Сдерживающий эффект группы

Как мы уже отмечали, группа может стимулировать одних к открытому высказыванию и подавлять других.

Наиболее часто нежелание начинать разговор первым отмечается в тех случаях, когда высказывание по обсуждаемому вопросу грозит каким-нибудь унижением говорящего в глазах остальных. О социально неодобряемых чувствах и поведении достаточно сложно говорить даже в интервью с глазу на глаз в присутствии одного симпатизирующего интервьюера, дающего ясно понять, что он не выносит никакого приговора; эта трудность значительно возрастает в присутствии других людей, которые часто демонстрируют своим поведением, что они готовы осудить говорящего. По этим очевидным причинам "признание" определенных мнений, чувств и опыта в почти публичной ситуации группового интервью может казаться унижительным для интервьюируемого.

Этот сдерживающий эффект группы, однако, существенно изменяется в соответствии с природой и целями интервью, и тем, как они воспринимаются членами группы. Так, например, в сфокусированном интервью предметом обсуждения чаще являются не личные и возможно конфиденциальные сообщения, не рассказ о постоянных установках и чувствах, а скорее сообщения о реакциях по поводу определенной ситуации, пережитой всеми членами группы. Интервью имеет тенденцию принимать форму беседы людей, включенных в одну и ту же ситуацию и заинтересованных в сопоставлении замечаний по поводу своего опыта. Это обстоятельство способствует уменьшению закрепощенности, которая не исключена при открытом обсуждении сугубо личного опыта. Тем не менее, некоторые интервьюируемые предпочитают не высказываться, если их мнение сильно отличается от того, что сообщают другие, считая, что лучше оставить такие суждения при себе.

Интервьюируемый может не быть менее разговорчивым в групповом интервью по сравнению с индивидуальным, но он может высказываться совсем по другим вопросам. В индивидуальном интервью он способен больше говорить о себе, с большей готовностью предоставлять информацию, которая дает возможность интервьюеру восстановить личностный контекст его реакции; в групповом интервью он может адаптироваться к присутствию остальных, ограничивая сообщения о своих реакциях, меньше говоря о том, что помогает объяснить его особую реакцию. И здесь клинический опыт служит для определения проблемы, которая требует экспериментального изучения: сравнения сообщений людей, проинтервьюированных и в индивидуальном порядке, и в группе по поводу определенной ситуации, будут служить для выявления различий в уровнях сообщений при разных условиях.

Иногда интервьюируемые могут представлять себе ситуацию группового интервью как такую, где все члены группы должны принимать равное участие, и никто не должен доминировать в дискуссии "за счет" остальных. Хотя такие нормативные определения желательного поведения в групповом интервью не проявляются непосредственно в записях интервью, есть основание считать, что подобное отношение может сказаться на сокращении участия некоторых в дискуссии. Как иногда говорят участники интервью после его окончания: они хотели "дать и другим возможность высказаться" и чувствовали, что "они уже достаточно сказали". До некоторой степени эти групповые нормы полезны для обеспечения участия всех членов группы, поскольку, как мы видели в разделе, посвященном "эффекту лидера", начальные диспропорции в участии могут привести к тому, что некоторые фактически монополизируют дискуссию. Однако в тех случаях, когда нормы поведения в группе служат тому, чтобы сдерживать высказывания тех, кто мог бы внести значительный вклад в обсуждение, равное участие превращается в самодовлеющий стандарт, который отрицательно сказывается на достижении целей интервью. Часто наличие такого сдерживающего момента далеко не очевидно, но опытный интервьюер в состоянии обнаружить сигналы, свидетельствующие, что тот или иной интервьюируемый не решается произнести уже готовую фразу, и постарается создать условия для того, чтобы в конце концов эти высказывания были обнаружены.

## 7.4. МЕТОДЫ.

Как было отмечено выше, преимущества и недостатки группового интервью представляют собой скорее некоторые возможности, чем нечто определенное и заданное. Они формируют тенденции в получении того или иного результата, но сам интервьюер может в значительной степени влиять на то, до какой степени эти тенденции окажутся реализованными или останутся невыраженными. Это говорит лишь о том, что в групповом интервью возникают некоторые формы социального общения, и обязанностью интервьюера является минимизация тех из них, которые препятствуют достижению целей интер-

вью. Опыт показывает, что в некоторой степени такой контроль может быть эффективно и ненавязчиво осуществлен интервьюером без необходимости с его стороны играть роль надсмотрщика. Целью этого параграфа является рассмотрение тех методов, которые помогают держать под контролем потенциальные недостатки группового интервью, а иногда даже превращать их в достоинства.

#### 7.4.1. Помощь группы в получении сообщений

С точки зрения целей интервью, интервьюируемые, не принимающие участия в дискуссии, лишь формально могут считаться членами группы. Они не обеспечивают получение информации, которая может быть агрегирована в дальнейшем на основании ряда индивидуальных интервью, не участвуют в общении, помогая получению сообщений, свойственных групповой ситуации. В стремлении получить информацию от всех членов группы, интервьюер сталкивается с тройкой проблемой: во-первых, удерживать наиболее активных членов группы от доминирования в дискуссии; во-вторых, вызвать на разговор тех, кто сначала молчит или говорит очень мало; и в-третьих, обеспечить охват всей группы по поводу каждого значимого вопроса.

1. Сдерживание болтливых интервьюируемых. Существует два обычных типа ситуации, когда интервьюер хочет ограничить обсуждение определенного вопроса интервьюируемым: если происходит отклонение от темы и ясно, что к обсуждаемому вопросу уже не удастся вернуться, и когда он практически монополизирует дискуссию. В обоих случаях интервьюер может наиболее эффективно вмешаться, не вызывая антагонизма, не импровизируя в каждой из создавшихся ситуаций, а используя приемы, заготовленные заранее для таких целей.

Это не означает требования рассматривать только определенные вопросы. Это означает, однако, необходимость для интервьюера быть очень внимательным к появлению отступлений, чтобы облегчить говорящему возврат к обстоятельным сообщениям о своем опыте. Когда член группы отступает от темы обсуждения, интервьюер может использовать определенную ссылку или ассоциацию в замечаниях, не имеющих отношения к делу, и привязать их к вопросу, который должен обсуждаться в интервью, изменяя таким образом направление дискуссии. (Например: "Вы назвали некоторые факторы, важные в оборонном отношении для России...") Корректно исполненное, такое действие не выглядит даже как перебивание со стороны интервьюера, который, особенно в присутствии других, может польстить чувству собственного достоинства интервьюируемого, так как это является как бы демонстрацией интереса с его стороны к тому, о чем шла речь. Обычно такое изменение направления дискуссии не воспринимается интервьюируемыми (если только они не придерживаются маниакально определенного вопроса) как вызов или рассчитанная смена курса, поскольку разговор часто бывает связан лишь замечаниями одного из участников на высказывания другого по новому вопросу.

Когда чрезмерно разговорчивый интервьюируемый разглагольствует некоторое время так, что никто другой не может вставить слова, интервьюер может допустить небольшое изменение в способе привлечения к дискуссии других членов группы, не задевая самолюбия говорящего. В следующем примере можно заметить, что интервьюер призывает к более широкому обсуждению, давая понять, что позже он еще надеется услышать мнение интервьюируемого, которого он прерывает из-за недостатка времени, отпущенного для интервью. Просьба интервьюера о более широком участии остальных в обсуждении находится в согласии с тем, что обычно в группе достигается соглашение о почти полном участии в дискуссии всех членов, а социальная важность этой просьбы в дальнейшем смягчается предложением вернуться к первому выступающему.

Инт. Как вы думаете, почему русские заключили этот пакт?

А. /Продолжает развивать свои мысли/

Инт. У кого-нибудь есть другое мнение?

А. /Продолжает говорить/ /Некоторые интервьюируемые произносят по несколько слов/.

А. Я думаю...

Инт. Давайте на минутку послушаем, что думают другие, а потом вернемся к вам, хорошо? Как вы думаете, "Б", в чем была причина?

Б. Я не знаю.

Интервьюер ограничивает "А", который некоторое время доминировал в обсуждении. Но вместо того чтобы переадресовать свой вопрос ко всей группе, так, чтобы могли ответить те, для кого этот вопрос представляется важным, интервьюер преждевременно задал вопрос одному из участников. Получилось так, что "Б" нечего было сказать по данному поводу, и то, что могло бы быть хорошим обходным путем, превратилось во временный тупик. Этот эпизод приводит нас непосредственно к рассмотрению

второй проблемы, касающейся адекватного участия всех членов группы. 2. Активизация сдержанных интервьюируемых. Оказалось, что в предыдущем случае "Б" молчал продолжительное время. Очевидно, что интервьюер преследовал сразу две цели: ограничение "А" и вовлечение в дискуссию "Б". Но "Б" ничем не дал понять, что он особенно заинтересован этим вопросом или что он хотя бы размышлял над ним. Ему внезапно был задан прямой вопрос, на который он не ответил. Он говорит, что не знает, почему русские заключили пакт и тем самым заканчивает дискуссию.

Эпизоды такого рода дают основание для выработки правила, говорящего о том, что обычно необщительным интервьюируемым не следует задавать прямых вопросов, обращенных непосредственно к ним, если они предварительно не выказали к этому вопросу определенного интереса. В данном случае интервьюер пренебрег этим правилом и встретился с отказом высказать свое мнение или продемонстрировать знание. В других случаях, неразговорчивый интервьюируемый, к которому привлекли внимание таким образом, испытывая неловкость и смущение, может еще глубже уйти в свою раковину. Иногда прямой вопрос может вызвать с трудом скрываемое выражение враждебности:

Инт. Что вы хотели сказать, В?

В. Я ничего не собирался говорить.

Мы считаем, что единственный случай, когда прямой вопрос обычно молчаливому интервьюируемому может быть эффективен - это переход к обсуждению новой темы. Но даже в таких случаях желательно, чтобы вопрос был открытым и неструктурированным: "Что вы чувствовали, Б?", или "Что произвело на вас впечатление, В?" Фокусировка на стимульной ситуации, в которой он участвовал, и просьба сообщить о своем опыте по поводу аспекта ситуации, еще не обсуждавшегося более активными членами группы, дает максимальный простор для ответа сдержанному интервьюируемому.

Групповое интервью требует от интервьюера внимания к поведенческим и вербальным указаниям на готовность интервьюируемых принять участие в дискуссии и, в особенности, на указания со стороны тех, что обычно не проявляет активности. Когда они иногда решаются заговорить, сразу отступая, как только более многоречивые берут бразды правления, интервьюер может показать соответствующим жестом свою заинтересованность в их мнении. Выражение интереса к тому, что они сказали, может простимулировать проявление их инициативы в дальнейшем.

3. Расширение участия. Предложенные способы контролирования слишком разговорчивых интервьюируемых и стимулирования сдержанных используются для того, чтобы обеспечить более широкое обсуждение, чем могло бы быть в противном случае. Применение этих специальных методов является общей практикой для достижения такого состояния, когда многие, если не все, члены группы спонтанно высказываются по каждому из обсуждаемых в интервью вопросов. Чтобы обеспечить выполнение этой цели, интервьюеру будет полезно достаточно регулярно использовать такой прием - продлевать молчание после каждого нового вопроса до тех пор, пока не станет ясно, что все интервьюируемые, которые хотели что-то сказать в ответ, сделали это, и только потом задавать тот же вопрос другим членам группы, например, следующим образом:

Что думают остальные по этому поводу? У кого-нибудь есть другие соображения? Все ли согласны с этим или кто-то не согласен? Создалось ли у кого-нибудь другое впечатление?

В том случае, если и при помощи этих двух шагов не удалось получить комментарии от некоторых членов группы, часто бывает полезно немного перефразировать вопрос, чтобы попытаться получить ответ от тех, кто до этого сохранял молчание.

/Интервьюер спрашивает о том, что бы следовало сделать США, если бы немецкий народ сверг Гитлера, поставил бы кого-нибудь другого на его место и предложил условия мира/.

А. Я думаю, что было бы неплохо... если бы мы могли управлять ими.

Б. Я думаю, это было бы хорошо, но только если они дадут нам разоружить их.

В. Я считаю, что это неправильно... рано или поздно, все начнется сначала. Инт. Есть еще какие-нибудь мнения на этот счет?

Г. Я согласен с ним, что Геринг или еще кто-нибудь будет так же плох, как Гитлер... снова начнется война.

Д. Я думаю, нам надо идти вперед, разоружить их и оставить там достаточно людей для наблюдения.

Инт. Давайте рассмотрим такой вариант. Предположим, что немцы предложат США сепаратный мир, и нам больше не придется посылать туда наших людей. Как вы думаете, что мы должны делать?

Е. Ну, я думаю, что было бы неправильно заключать сепаратный мир...

В этой группе, состоящей из десяти человек, только трое отвечают спонтанно; на расширенный вопрос отвечают еще двое, а перефразированная версия приводит к высказыванию еще одного интервьюируемого. Эти короткие замечания могут служить основой для более интенсивного исследования.

По мере применения такой практики в фокусированном интервью, число интервьюируемых, отвечающих спонтанно на один вопрос, увеличивается, и необходимость в использовании всех трех типов вопросов при введении каждой новой темы постепенно снижается.

#### 7.4.2. "Гробовое" молчание и содержательное молчание

Начинающий интервьюер больше всего, пожалуй, боится быть встреченным полным молчанием после того, как он задал вопрос или ввел новую тему. Такое затруднительное положение может возникнуть и в личном интервью, но эту менее сложную ситуацию даже неопытный интервьюер считает не столь угрожающей и может справиться с ней. Однако в групповом интервью он часто принимает молчание за свидетельство того, что сделал ложный шаг, преждевременно вторгся в чувствительную зону или неправильно сформулировал вопрос. Он склонен считать, что молчание всей группы выражает враждебное отношение к его поведению. Он испытывает тревогу.

Тем не менее многие его опасения не оправданы. Не всякое молчание является зловещим. В особенности в том случае, если в ходе интервью развивается групповое согласие, случающееся время от времени молчание может являться лишь прелюдией к спонтанным и полным сообщениям о чувствах и опыте; это молчание может быть вызвано желанием упорядочить реакции, вызванные заданным вопросом. Молчание может также сигнализировать о том, что заданный вопрос коснулся эмоциональных сторон, некоторые из которых в свое время найдут выражение. Короче говоря, это - содержательное молчание, что хорошо известно опытным интервьюерам.

В действительности, если интервьюер не выбрал такой стиль поведения, что группа испытывает к нему враждебность, такое периодическое молчание может быть даже полезным. Если интервьюер остается спокоен и ничего не произносит секунду-другую, обычно тот или иной член группы нарушает молчание. Это требует от интервьюера обладания некоторой самоуверенностью и ощущения относительной безопасности; он должен считать, что правильно определил природу молчания. Но если вместо этого он стремится получить какой-нибудь ответ - все равно какой, то обычно поспешно раздражается вопросами в отчаянной надежде, что хоть на один из них будет получен ответ (8). Его усилия несколько напоминают действия ребенка, который, посадив семечко, постоянно выкапывает его, чтобы посмотреть, насколько оно выросло, - во всяком случае эти усилия столь же продуктивны. Посмотрите на следующие примеры, взятые из нашей коллекции явных ошибок:

Как вам понравилось сочетание разных типов музыкальных произведений в одной программе? Считаете ли вы, что отбор номеров был правильным? Это заинтересовало вас? Слушали бы вы эту программу дома?

Что вы в действительности чувствуете, когда смотрите сцены такого рода? Это вас вообще интересует? Может быть вы предпочли бы не смотреть? Утонув в этом потоке вопросов, обескураженные тем, что им кажется, будто они должны отвечать на все, интервьюируемые чаще всего не отвечают ни на один. Шквал вопросов обычно разрушает атмосферу, способствующую проведению эффективного группового интервью, поскольку интервьюер принимает роль следователя, переполненного опасениями и не проявляющего никакого интереса к группе, кроме получения информации. Будучи поставленной перед необходимостью отвечать на множество вопросов, группа ощущает незащищенность и дискомфорт. В общем, мало что может обладать более сковывающим эффектом в интервью, чем длинный, непрерывный ряд вопросов.

Такой ряд вопросов периодически возникает во время молчания, но может распространиться и на другие стадии интервью, как в случае, продемонстрированном в следующем коротком отрывке.

Инт. Вы помните эпизод с гангстером в машине?

А. Диллинджер.

Инт. Да. Вы помните это? О чем это все было? Что они хотели сказать?

Убедившись, что интервьюируемый идентифицирует сцену, о которой идет речь, спокойный интервьюер просто подбодрил бы его к высказыванию о своей реакции, возможно, при помощи одной из версий своего заключительного вопроса: "Что они хотели сказать?" Но этот интервьюер демонстрирует свою неуверенность избыточным вопросом ("О чем это все было?") и повторением практически одного и того же содержания в скорострельной серии из трех вопросов. "А" вообще не отвечает, а другой интервьюируемый вставляет общее замечание, ведущее к новой теме, в то время как сцена, на которой хотел заострить внимание интервьюер, вообще уходит из рассмотрения. Внезапное молчание может наступить в групповом интервью как и в любой беседе. Если оно длится некоторое время, интервьюер может предотвратить нарастание напряженности в группе, задав тот же вопрос в слегка измененной



форме. В тех сравнительно редких случаях, когда и на него не последует ответ, он просто отмечает факт, что, по-видимому, данный вопрос является несущественным - "На вас это вообще не произвело впечатления?" - и переходит к другой теме. Существенным требованием здесь является понимание того факта, что ситуации такого рода могут возникать в групповом интервью и что они преодолимы при использовании заранее продуманных способов для случаев, когда сами члены группы не нарушают молчания. Априорное осознание этого поможет интервьюеру обуздать свою тревогу по поводу возможной потери контроля над ситуацией.

### 7.4.3. Регулирование взаимодействия в группе

Как мы отмечали в предыдущих разделах этой главы, социальное взаимодействие между членами группы может и способствовать и препятствовать выполнению целей интервью. Наблюдая за ходом беседы, интервьюер обычно в состоянии оценить характер процесса. В следующем случае, например, он старается стимулировать интервьюируемых к высказыванию различных мнений путем обмена репликами друг с другом:

Инт. Вы считаете, что и мы должны поступать также (бомбить мирные районы)?

А. Нет.

Б. Если мы будем, я не пойду воевать.

Инт. А что думают другие? Я уже говорил, что я не считаю, что все должны быть согласны...

В. Я думаю, что мы должны обращаться с ними так же, как они с нами.

А. Это не то, за что мы сражаемся... Мы стараемся найти лучший путь.

Вначале "А" выражает свое мнение по данному вопросу коротким "нет". Из того, что было сказано ранее, интервьюер делает заключение, что в группе нет единого мнения по этому вопросу, и что замечание "А" имеет в основе невысказанные чувства. Поэтому он стимулирует обмен мнениями между интервьюируемыми, приводящий к тому, что тот развивает свои чувства, подстегнутый противоположным мнением, высказанным "В". Следующий пример, наоборот, демонстрирует кумулятивное взаимодействие членов группы, уводящее далеко от обсуждаемого вопроса.

Инт. Вы думаете, что просмотр такого фильма может возбудить гнев не только на лидеров Германии, но и на ее народ?

Группа /Выражает общее согласие/

Инт. Как вы считаете, это правильная мысль?

А. Нет, я так не считаю, потому что нельзя винить народ в том, что делают солдаты.

Б. Вы вынуждены убивать людей.

В. Солдаты опираются на народ... так что это частично и его вина.

Г. Нет, это не так.

А. Нет, я не согласен, потому что всегда, когда вы имеете контроль над армией, вы имеете контроль над нацией.

Б. Готов побиться об заклад, что очень многие немцы не хотят воевать.

А. Но они воюют.

Инт. Скажите, у вас создалось при просмотре фильма впечатление, что нацистские солдаты не хотят сражаться?

До тех пор пока "А" не говорит, что он не согласен с "Г", обмен мнениями между интервьюируемыми касается изучаемого вопроса. Последующие же замечания не только уходят в сторону, но имеющиеся расхождения во мнениях приводят к возникновению оборонительной позиции при повторном выражении своих взглядов. В этот момент вступает интервьюер и не отдавая предпочтения ни тем, ни другим взглядам, направляет внимание на стимульную ситуацию, подхватив высказывание "Б" и отнеся его к фильму. Интервьюер может, конечно, ошибиться в своей оценке прямого влияния на интервью социального общения в группе. В этом общении существуют всевозможные нюансы, и их нельзя разграничить на те, которые несут и несут функциональной нагрузки в интервью. Тем не менее такое разграничение может быть полезным для последующих более точных оценок. Когда интервьюер обнаруживает, что взаимодействие в группе выливается в не относящийся к делу или непродуктивный конфликт, он может изменить направление дискуссии, не выказывая недоброжелательности по отношению к тем, кто участвовал в нем. Даже такая сравнительно неуклюжая попытка, какая показана в следующем отрывке, может служить цели.

/В интервью идет речь о планах нацистов поработить другие нации/.

А. Я не думаю, что здесь имелось в виду установление немецкого порядка вне Германии.

Б. Нет, это не имелось в виду.

В. Что касается меня, то я пошел в армию добровольно, чтобы защитить мою жену и троих детей от того, чтобы их не бомбили в нашей стране.

Г. А я пошел по специальному приглашению.

Инт. Я думаю, мы не будем вдаваться в подробности, кто как попал на войну... Хотя интервьюер прямо не критикует ироническое высказывание "Г", он дает понять, что дискуссия перешла к вопросам, не имеющим отношения к интервью. Его намерение направить дискуссию в нужное русло было бы исполнено лучше, если бы он воздержался от осуждения и отнес бы предыдущие замечания интервьюируемых к рассматриваемому фильму. Тем не менее, он определил начало отступления и вмешался до того, как оно стало развиваться.

#### 7.4.4. Как справиться с прерыванием.

Мы видели, что довольно часто один интервьюируемый перебивает другого до того, как тот выскажет суть своего замечания. В некоторых случаях один едва успевает сказать слово, как другой пытается предвосхитить то, что будет сказано:

Инт. Что создало у вас такое впечатление?

А. Потому что...

Б. Они готовились годами.

В другом случае он перебивает, чтобы провести свою собственную линию:

В. Они должны сражаться или умереть, но в глубине души...

Г. Не было бы лучше для них не сражаться и умирать, а восстать и умереть, и выйти из войны? Так они бы принесли больше пользы человечеству. Люди сами хотят воевать, не то они бы не сражались так.

В обоих случаях у интервьюера может появиться желание прервать перебивающего и вернуть слово первому интервьюируемому, чтобы тот мог продолжать. Это может стоить ухудшения атмосферы доверия и взаимопонимания в интервью. Такая практика ведет к подавлению спонтанности ответов, так как перебивания, хотя и неудобны, обычно представляют собой непосредственное выражение мнения или чувства, не сдерживаемое правилами хорошего тона и любезностью. Если интервьюер резко остановил перебившего и вновь предоставил слово первому интервьюируемому, это может не только быть воспринято как упрек, но и ограничить спонтанные высказывания остальной группы, стремящейся избежать подобной оплошности.

Интервьюеру не следует принимать такую авторитарную роль. Если произошло прерывание, можно позволить беседе следовать этим курсом (если, как мы уже отмечали, это не ведет к длинному отступлению). Иногда прерванный выступающий сам при первой возможности вернется к тому, что он хотел сказать. Если этого не произойдет, интервьюер, зафиксировав должным образом его предыдущее замечание, обратится к нему позднее, в более подходящее время и задаст всей группе вопрос, основанный на этом замечании. Если у того человека, которого перебили, осталось чувство незавершенности действия, он скорее всего использует возможность завершить высказывание.

#### 7.4.5. Установление частоты ответов

Относительно нестандартизированное групповое интервью вряд ли является подходящим инструментом для получения оценки частоты определенных ответов. Такие перечисления требуют использования анкет, стандартизированных интервью с агрегированием и других сравнимых стандартизированных методов. В некоторых случаях, однако, интервьюер имеет особую причину стремиться получить грубую оценку относительной частоты определенных мнений или других реакций, появляющихся в группе или в агрегате групп. Мнения могут оказаться полярными, восприятие ситуации может быть двух или трех типов, предполагаемое согласие оказывается неполным. Могло быть и так, что не все члены группы высказывались по обсуждаемой проблеме, поэтому интервьюер заинтересован в полном перечне неразвитых мнений, восприятий или ценностей. Он предлагает альтернативы и просит голосовать.

Как бы то ни было, в каждом групповом интервью желательно сводить такое перечисление к минимуму. Выражение своего мнения поднятием руки является в лучшем случае формальной процедурой, имеющей мало общего с неформальной свободной беседой. Интервьюер командует происходящим, давая инструкции интервьюируемому. Изменения в атмосфере в группе значительны и иногда может потребоваться время для восстановления хода беседы.

В том случае, если такое перечисление необходимо, интервьюер должен сначала убедиться, что альтернативные ответы достаточно ясно вытекают из интервью. Он должен сформулировать суть этих альтернатив для себя прежде, чем представлять их в краткой и сбалансированной форме интервьюируемым. Пренебрежение этими требованиями в случае, описываемом ниже, привело к смущению.

Инт. Возникает очень интересный вопрос. Предположим, в следующем месяце немецкий народ сплотится и сместит Гитлера и нацистскую партию, и затем страна вернется в свои предвоенные границы. Как вы считаете, должны ли мы принять такое предложение или мы должны продолжать воевать? Давайте проголосуем. Я повторю еще раз. Мне хочется знать мнение каждого. Вот в чем суть. Если немецкий народ сместит Гитлера и нацисты заключат мир и вернуться в свои предвоенные границы, кто из вас считает, что мы должны принять такое предложение и попытаться заключить мир с ними?

Очевидно, что этот вопрос с его обилием условных предложений не является образцом ясности. Услышав свою собственную формулировку в первый раз интервьюер понял, что она является громоздкой и туманной. Он срочно пытается исправить эту ошибку, сам еще не придя к большей ясности, и преуспевает лишь в исключении уравнивающих альтернатив, которые составляли единственное достоинство предыдущей версии.

Более того, похоже, что этот вопрос не поднимался в предыдущем обсуждении. В противном случае интервьюер должен был оказаться лучше подготовленным к короткому и ясному формулированию альтернатив, прежде чем просить поднимать руки. В другом случае, который рассматривается ниже, интервьюер не испытывает затруднений в формулировании альтернатив, которые опираются на изучаемый фильм и прямо вытекают из предшествующего замечания интервьюируемого.

Инт. Что делали русские во время кампании в Польше?

А. Они заключили союз с немцами в это время, не так ли?

Инт. Да, русско-немецкий пакт. Вот что мне хотелось бы знать. До просмотра фильма, кто из вас помнил о пакте с Германией, а кто из вас забыл об этом? Те, кто не помнил, поднимите руки.

/Четверо поднимают руки/.

Инт. Так, остальные помнили. Хорошо, а как вы думаете, было ли оправдано заключение русскими пакта в то время или нет?

То, что даже по поводу такой прямой и далеко не сложной процедуры лучше не импровизировать каждый раз заново, а использовать единообразную последовательность, применяемую в практике группового интервью, подтверждается последним замечанием в этом отрывке. Интервьюер сформулировал альтернативы и выяснил, что четверо членов группы относят себя к одной из них (забывшие определенный факт). Следующий шаг должен был состоять в подсчете голосов, принадлежащих к другой категории (те, кто помнил этот факт). Вместо этого интервьюер делает, возможно, неверное заключение, что эти две категории исчерпывающи: "Остальные помнили". При более тщательном исследовании вполне можно было бы обнаружить и третью группу - тех, кто не может с уверенностью сказать, помнили они об этом или нет. Использование в качестве варианта ответа "Я не знаю" имеет в групповом интервью не меньше оснований, чем в письменных анкетах. Когда такие подсчеты ведутся в группе, поляризация ответов становится очевидной и для интервьюера и для всей группы. Это создает базу для развития ответов интервьюируемых. Так как в такой ситуации интервьюируемые часто стремятся к отстаиванию своих взглядов, а не к разъяснению их - особенно если ответы отражают чувства или отношения - интервьюеру следует заострить внимание на значении ответов, а не на их оправдании.

Следует также отметить, что такой подсчет голосов проводится вскоре после введения нового вопроса и только затем происходит его глубокое обсуждение. Очевидно, что следует проводить процедуру в обратном порядке, чем это принято в парламентской практике, где голосование проводится после того, как обсуждены достоинства предлагаемого законодательства. В интервью цель состоит в том, чтобы использовать групповую ситуацию для помощи в получении сообщений, а не для того, чтобы оформить их содержание. Если полное обсуждение предшествует подсчету мнений, это может сказаться на результате.

Вообще говоря, формальное перечисление ответов должно быть сведено к минимуму в тех групповых интервью, которые не приспособлены для этой цели. Когда необходимо получить оценки частоты ответов, интервьюеру можно посоветовать следующее: 1) производить подсчет после того, как данный вопрос возник в ходе интервью; 2) четко сформулировать альтернативные постановки вопроса для себя прежде, чем представлять их на рассмотрение группы в краткой и сбалансированной форме; 3) проводить голосование по поводу всех возможностей ответа, имея в виду, что некоторые интервьюируемые вообще не в состоянии дать определенного ответа и 4) вслед за формальным перечислением проводить полное обсуждение смысла ответов.

### 7.4.6. Нейтрализация эффекта лидера

Ранее в этой главе мы отмечали, что некоторые люди играют роль неформальных лидеров в группе при проведении интервью, принимая значительно большее участие в дискуссии, чем остальные, и до некоторой степени воздействуя на сообщения остальных. Мы также отмечали, что социальная гомогенность группы может уменьшить это явление, но не может полностью предотвратить его. Хотя интервьюер не устраняет эффект лидера, он может контролировать его проявления и может приблизительно оценить то, насколько сильны его проявления в каждой группе.

При наличии неформальной структуры группы, интервьюер может обычно определить, кто из ее участников проявляет инициативу в обсуждении новых вопросов или в выражении своих мнений. Такое определение, конечно, далеко не точно, да оно и не должно быть точным. Обычно интервьюер может определить на каждой стадии интервью наиболее и наименее активных участников и стимулировать высказывания менее активных при помощи методов, описанных ранее. Он может специально зафиксировать краткие замечания менее активных членов группы, выразить особый интерес к их высказываниям и со временем сконцентрировать внимание на тех вопросах, интерес к которым был им замечен. Это помогает интервьюируемому изменить роли в ходе интервью. Даже если это не выравнивает степень и характер участия в интервью разных членов группы, то до некоторой степени уменьшает влияние лидера.

Часто перед интервью распространяются короткие анкеты, для получения кратких сведений о мнениях и установках, касающихся основных вопросов (9). Сопоставление этих данных с качественной информацией, полученной в интервью, может дать некоторое представление об эффекте лидера. Наиболее развитые качественные сообщения кодируются в терминах и категориях, использованных в анкетах, для определения степени изменения мнений и взглядов среди тех, кто был определен как "лидеры" и как "ведомые". Хотя эти изменения не могут со всей определенностью быть связаны только с социальным общением в ходе интервью - некоторые могут быть результатом продолженного самовыражения - большие изменения в среде "ведомых", чем у "ведущих", позволяют судить о наличии эффекта лидера. Анализ различных частей интервью также можно проводить в свете этих соображений.

## Глава VIII ОТДЕЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Предыдущие главы были посвящены основным формальным целям фокусированного интервью и методам, направленным на достижение каждой из них. Другие проблемы, имеющие отношение скорее к проведению интервью, чем к достижению какой-то определенной цели, до сих пор рассматривались нами лишь опосредованно. Эта заключительная глава представляет некоторые из таких общих проблем.

### 8.1. НАЧАЛО ИНТЕРВЬЮ

Как мы неоднократно отмечали, социальная атмосфера интервью в значительной степени влияет на то, насколько полные сообщения могут быть получены и как легко это может быть достигнуто. Скучное интервью обычно не является эффективным. Интервьюер в большой степени может помочь установлению атмосферы заинтересованности, разъясняя в самом начале цели исследования и определяя роли - и свою, и интервьюируемых. От него зависит подготовка сценической площадки таким образом, чтобы остальные испытывали истинный интерес при исполнении своих ролей.

#### 8.1.1. Объяснение цели

Сколь бы ни были отличны цели каждого конкретного фокусированного интервью, у всех у них есть общая цель - выяснение смысла изучаемой ситуации для тех, кто подвергался ее воздействию. Интервьюеров обычно просят получить такую информацию, которая может быть проанализирована с целью получения сведений о типичном поведении людей или обеспечения базы для будущих действий (улучшения документальных фильмов, развития архитектуры жилых районов, улучшения характера расовых отношений в этих районах или любых других целей). Обычно установление атмосферы доверия

зависит от понимания интервьюируемыми этих целей. Конечно, это не всегда так, потому что некоторым, видимо, нравится сам процесс выражения мнений и изучения своих реакций по поводу какой-нибудь ситуации. Тем не менее, нам кажется, что интервьюеру следует обеспечивать информационный базис для возникновения атмосферы доверия, разъясняя цели интервью.

Хотя объяснения цели интервью и будут различаться в каждом конкретном случае, у них много общего. Интервьюер объясняет, что необходимо изучать реакции людей на определенную стимульную ситуацию - кинофильм, радиопрограмму, архитектуру жилища или собрание смешанной расовой группы для того, чтобы помочь избавиться от недостатков и улучшить положение в будущем. ("Нам бы хотелось знать ваше мнение по поводу этого фильма, чтобы в будущем фильмы были как можно более интересными..." Или: "Вы, наверное, обнаружили, что ваша квартира в этом доме имеет и достоинства, и недостатки. Мы бы хотели выслушать ваше мнение по этому поводу, чтобы учесть ваш опыт в будущих проектах").

С самого начала внимание заостряется на фактическом опыте интервьюируемых - на их реакции на ситуацию. Их не просят выносить суждение, а лишь сообщить о своем опыте, просуммировав который можно получить основание для оценки. Как мы увидим, сообщения об опыте, включающие оценку, обычно служат целям интервью, тогда как общие оценки редко бывают полезными.

### 8.1.2. Распределение ролей между интервьюером и интервьюируемыми

Интервьюер также объясняет, что он сам не имеет отношения к изучаемой ситуации. Он не является ни режиссером фильма или радиопрограммы, ни архитектором дома. Он беспристрастен относительно самой ситуации и заинтересован только в том, чтобы понять, как интервьюируемые ее воспринимают. Он предлагает высказываться критически, объясняя, что сообщения об отрицательных моментах ситуации представляют такой же интерес, как о положительных. Его работа состоит в том, чтобы узнавать об опыте интервьюируемых, каковым бы он ни был.

Роль, которую выбирает для себя интервьюер, влияет на его поведение по ходу интервью. Его задача состоит в том, чтобы помочь формированию подходящего распределения ролей. С самого начала надо помочь интервьюируемому увидеть себя в качестве свидетеля своего собственного опыта, которому предоставилась возможность дать показания со всеми возможными подробностями, а не в качестве подопытной морской свинки, проходящей, скажем, проверку памяти. Интервьюируемому следует сказать, что практически никто не в состоянии удержать в памяти все детали ситуации, но все, что он припомнит о своих реакциях на ситуацию, будет полезно. Более того, так как он имел соответствующий опыт, то только он может помочь другим, кому еще лишь предстоит его иметь. Оказывается, что если человек принимает активное участие в интервью, он постепенно начинает осознавать себя "первопроходцем", что вызывает вполне понятное чувство гордости, тогда как ощущение себя подопытной свинкой вызывает чувство обиды. Даже несколько замечаний со стороны интервьюера в начале интервью могут сделать много для установления желательного распределения ролей.

В тех случаях, когда интервьюер хочет, скажем, получить оценку фильма, радиопрограммы или архитектурного проекта, он бывает склонен приписывать интервьюируемому роль критика, судьи или технического консультанта. Он может спросить об их суждениях по поводу того, как следует улучшить тот или иной продукт. Этот тип вопроса обычно бывает бесплодным (1). Вместо того чтобы сообщать о своем собственном опыте, интервьюируемый, принимая эту роль, воображает возможные реакции других. Он скорее предполагает, чем сообщает.

Рассмотрим, например, следующий случай: Инт. Если бы вы ставили подобный фильм, что бы вы показали еще, а от чего бы вы отказались? А. Я бы показывал реальную действительность, но только не женщинам, потому что они эгоистки и не будут пускать туда своих мужей и сыновей.

Б. Нам следует показывать нашу промышленность... чтобы помочь поднять дух. Одно только плохо, это может раскрыть врагу, где находятся наши заводы. Попросив интервьюируемых принять роль сценариста, режиссера или кого-то еще в этом роде, интервьюер далеко увел их от сообщений об их фактическом опыте. Конечно, они могут откликнуться на предложение поупражнять свое творческое воображение, но часто это приводит к таким результатам, которые хорошо иллюстрируют следующий пассаж:

А. Я бы сам не хотел фигурировать в качестве нациста, так что предположим, что мы взяли эту лампу. У нас будет лампа и вы. Вы тогда будете играть роль союзника. Вы двое находитесь в комнате и ведете друг с другом горячие споры и он говорит: "Я - супермен, у меня 20.000 самолетов, самые современные бомбардировщики и самые мощные танки; у меня есть все". Тогда вы говорите: " У меня этого

пока нет, но я намерен получить это в самом ближайшем будущем". Два человека могут высказывать самые разные мнения о том, что мы можем сделать, что у нас уже есть, а потом их можно привести на место действия через год, через полгода или три месяца. Можно показать реакцию этих двух людей. Из всех тех ролей, которые можно приписывать интервьюируемому, роли критиков, продюсеров или технических консультантов выглядят наименее предпочтительными.

### 8.1.3. Определение отношений между интервьюируемыми.

В VII главе, посвященной групповому интервью, мы отмечали желательность указания на то, что вряд ли можно ожидать полного согласия среди интервьюируемых. К этому следует добавить только одно - полезно прояснить это в самом начале, возможно, при помощи преамбулы примерно такого содержания:

Как известно, мнения людей обычно расходятся. Поэтому, если вы услышите чью-нибудь реакцию (на фильм), а у вас по этому поводу другое мнение - доведите его до нашего сведения, чтобы мы знали точку зрения каждого. Считая различие во мнениях само собой разумеющимся, интервьюер помогает создать такой групповой стандарт, при котором столкновение мнений не является признаком межличностных конфликтов. Как мы отмечали, по ходу интервью бывает необходимо еще раз вернуться к этой теме. Но если об ожидаемости различий во мнениях или реакциях интервьюируемых будет заявлено только после того, как начнет назревать конфликт, то это будет воспринято как неубедительное объяснение, имеющее своей целью восстановление спокойствия. Если же об этом было сказано в самом начале, как о чем-то ожидаемом, то развивающийся позже межличностный конфликт может быть с большей легкостью разрешен интервьюером, который в этом случае занимает позицию наблюдателя и отмечает, что это как раз то самое различие во мнениях, которое ожидалось в ходе интервью.

### 8.1.4. Использование языка

В повседневной жизни люди обычно знают, что различные возрастные, образовательные, профессиональные и классовые слои обладают своим более или менее определенным словарем и стилем речи. Важно, чтобы интервьюер не упускал из виду эти знакомые, но не всегда формулируемые типы различий.

Со своей стороны интервьюер может адаптировать свою речь к ситуации, имея информацию об уровне образования и общественного положения интервьюируемых. По мере развития интервью, он будет постепенно знакомиться с языком группы. Но с его стороны было бы ошибкой пытаться соревноваться в использовании специфического стиля, если он на самом деле чужд ему - неудобство, возникающее при таких попытках может свести на нет его усилия - однако, он может использовать в своих собственных вопросах некоторые фразы из реплик интервьюируемых. Если интервьюер говорит на диалекте или использует жаргон, свойственный данной группе, ему следует сохранять те разговорные обороты, которые используют интервьюируемые для описания своего опыта.

### 8.1.5. Открывающие вопросы

В соответствии с каждым критерием фокусированного интервью мы рассматривали типы вопросов для эффективного его ведения. Мы уже отмечали, что по существу эти вопросы: 1) направляют внимание на стимульную ситуацию; 2) заставляют интервьюируемых определять аспекты ситуации, которые привлекли наибольшее внимание и 3) поощряют к описанию своих реакций на эти аспекты ситуации. Двух следующих примеров, видимо, будет достаточно для того, чтобы напомнить конкретный вид открывающих вопросов и тип ответов, которые могут быть на них получены.

Инт. Если вы вспомните фильм, который видели на днях, какая часть вам больше всего запомнилась...?

А. Я думаю, тот энтузиазм, который проявляли немцы, когда Гитлер или один из его когорты выступал в рейхстаге. Да, они были перевозбуждены. Они напомнили мне о религиозных собраниях цветных, они показали, что нам придется воевать с чем-то большим, чем с простыми обыкновенными людьми.

Инт. Что вам особенно запомнилось в фильме?

А. Больше всего на меня произвело впечатление нападение на Польшу: женщины плачут, стоят на коленях, молятся .

Инт. Как вы себя чувствовали при виде этого?

А. Отвратительно. Я не много видел фильмов, как этот.

Это послужило причиной того, что я записался в армию и теперь здесь. Теперь надо сказать несколько слов о том, какая проблема возникает, когда бывает сформулирован первый вопрос такого типа. Нередко интервьюируемый ответит перечислением различных частей ситуации, не давая никакого намека на их относительную значимость для него. В групповом интервью может быть еще более широкий список припомненных моментов.

Имея в своем распоряжении набор таких воспоминаний, интервьюер должен выделить несколько пунктов, а потом рассмотреть каждый из них, прежде чем переходить к другой области. Особенно это важно в групповом интервью, так как здесь приостановка перечисления для развития сообщения кого-нибудь одного из интервьюируемых может привести к нарушению спонтанности и прерыванию другими до того, как первый пункт будет полностью рассмотрен. Вот такой случай:

Инт. Какие части вам наиболее запомнились?

А. Я считаю, что наиболее впечатляющим является организованность немецкого командования и неорганизованность, беспорядок и неподготовленность французов, бельгийцев и голландцев.

Инт. А вам запомнилось, в чем заключается организованность немцев?

А. Ну, в том, как они планируют все, просто общая организация. Это произвело на меня впечатление.

Инт. Что можно сказать об этом?

В. Я согласен, но я бы хотел еще добавить. Первое, что произвело на меня впечатление - это их дивизия, затем их пропаганда... Можно посоветовать интервьюеру делать паузу после первого вопроса для того, чтобы дать возможность интервьюируемому назвать те пункты, которые им припомнились и на которые они отреагировали. Затем ему следует отобрать массив ответов и начинать задавать вопросы по каждому пункту. Таким способом он сохранит уровень спонтанности на начальной стадии интервью, что поможет задать тон всему последующему развитию событий.

## **8.2. КОНТРОЛЬ ИНТЕРВЬЮЕРА НАД ПРОЯВЛЕНИЕМ ЧУВСТВ (2)**

Как и другие профессиональные роли (3), роль интервьюера в социальном исследовании требует проявления и беспристрастности, и интереса. Как беспристрастный слушатель интервьюер приучает себя не показывать того, что его чувства в той или иной степени задеты словами или действиями интервьюируемого; как заинтересованный слушатель он демонстрирует способность к пониманию, проявляет готовность заинтересованно включиться в обсуждение опыта респондента. Это сложное отношение представляет собой нечто вроде "беспристрастной заинтересованности", которая является главным компонентом в отношении врача к своим пациентам. Интервьюеру, как и врачу, необходимо обучаться этому, так как такая манера общения радикально отличается от схем, управляющих поведением в большинстве сфер общественной жизни, где выражение чувств одним из собеседников предполагает выражение чувств другим (4).

Иногда в долгом интервью у интервьюера может возникнуть желание высказать свои собственные мнения или чувства в ответ на то, что было сказано. Вместо того чтобы оставаться беспристрастным, но заинтересованным слушателем, ему может захотеться принять роль учителя, исправляющего явно ошибочное заявление, или, видя, что какие-то мнения необоснованы, он может чувствовать необходимость внести ясность. Если он поддастся таким чувствам, он превратит интервью из ситуации, в которой респондент свободно описывает некоторый опыт, в дискуссионный клуб, где происходит борьба мнений, или в классную комнату, где учитель наставляет учеников. Интервьюер, выражающий собственные взгляды, часто получает в ответ неискренние сообщения или оправдательные замечания, либо вообще сдерживает течение дискуссии.

### **8.2.1. Неискренние сообщения**

Когда интервьюер соглашается или не соглашается с тем, что говорит респондент, он обращает внимание на правильность ответов. Он призывает к правильным, а не к достоверным сообщениям. Интервьюируемые становятся все менее ориентированы на сообщения о фактических реакциях, и все более ориентированы на то, чтобы понять, что является правильной реакцией. Рассмотрим следующий отрывок из группового интервью с солдатами.

А. /Поворачиваясь к члену группы, только что высказавшему свое мнение/. Извини, но ты не ви-

дел весь фильм. В начале ты видел американского генерала Нимитца, а затем Вильке, а потом они показали американских солдат, 15% которых были немецкого происхождения. Так? Это говорит о том, что американское правительство не против немецкого народа, оно против их лидеров.

Инт. Да, это говорит об этом, и я считаю, что так и было задумано.

Стараясь не допускать искажения истины, интервьюер ненамеренно выказывает свое одобрение одному из восприятий ситуации: он определяет "правильное" восприятие.

Он также проявляет авторитарность: он знает, содержание фильма так же хорошо, как режиссер. Посмотрите, что следует за тем, как он высказал суждение о правильности реакции.

А. Это направлено на то, чтобы не развивать ненависть к немецкому народу.

Б. Да, я тоже так это понимаю.

Один солдат повторяет точку зрения, поддержанную интервьюером, а другой торопится сказать, что и его восприятие было столь же "правильным". Интервью начинает превращаться в аренду для высказывания реакций и мнений, которые будут расценены интервьюером как "правильные".

### 8.2.2. Защита чувств личности

Иногда интервьюер навязывает свои чувства или мнения, не подозревая об этом. Он может считать, что лишь помогает полнее выразить то, что хочет сказать респондент. Но то, что интервьюер считает лишь помощью со своей стороны, может быть расценено респондентом как проявление сомнения в его уме и знаниях. Спонтанное течение интервью нарушается, так как интервьюируемый старается сохранить чувство собственного достоинства, повторяя еще раз, как бы оправдываясь, свое первоначальное утверждение.

В следующем примере интервьюер восполняет, как ему кажется, логический смысл высказанной точки зрения, а затем спрашивает, по сути дела, придерживается ли говорящий такого же мнения.

Инт. Вы говорите, что мы должны привить демократию Германии. В демократическом обществе у людей есть право выбирать своих лидеров...

Обратите внимание на дидактическую формулировку этого определения демократии. Установочные и эмоциональные составляющие заявления интервьюируемого - наиболее ценный материал для фокусированного интервью - упускаются из виду, а подчеркивается его логический смысл. Дискуссия принимает вид упражнения в политической семантике.

Инт. Предположим, мы бы ввели демократию, а затем они захотели бы выбрать президентом Гитлера?

Продолжая более полно раскрывать смысл сказанного, интервьюер умудряется выразить несправедливое осуждение позиции интервьюируемого. Его гипотетический вопрос подразумевает следующее: "Разумеется, вы не можете в действительности так считать. Ваше мнение совершенно не поддается аргументации".

А. Подождите минутку. Что сделал Гитлер - он взял детей; мы тоже организуем детей, обучим их демократии, возьмем конституцию, как в Соединенных Штатах, и сделаем из немцев демократов.

Оборонительный характер фразы - "подождите минутку" - говорит о том, что дискуссия в разгаре. Интервьюируемый поддерживает чувство собственного достоинства, повторно обращаясь к своему первоначальному утверждению. Но неуступчивый интервьюер заставляет его занять последнюю линию обороны, и он отражает очередную атаку, выстреливая односложным ответом:

Инт. И они не захотят лидера вроде Гитлера? А. Нет!

Вообще говоря, полезнее направлять последующие вопросы на прояснение эмоционального содержания сказанного, а не придираться к логически неясным выводам (5). Мало что может более успешно затормозить ход беседы, чем возражение против какого-то утверждения, которое на самом деле является лишь выражением чувства - с приведением доказательства того, что сам утверждаемый факт является неверным. Если интервьюер применяет такую тактику, он с большой долей уверенности может ожидать результат, подобный следующему:

Б. В Америке человек имеет преимущества жизни в демократическом обществе, когда находясь даже где-то в середине низшего класса можно достичь высокого положения, тогда как в Англии высший класс и богатые люди эгоистично держат в руках все руководящие посты, никогда не позволяя людям из среднего или низшего класса приблизиться к ним. Например, шахтер никогда не может добиться высоких постов.

Инт. А что вы скажете о Дэвиде Ллойд-Джордже: разве он не был шахтером?

Б. Да, я думаю вы правы.



Не совсем ясно, чего хотел добиться интервьюер этим возражением, может быть, он хотел выяснить, видит ли говорящий различие между Ллойд-Джорджем и, скажем, Анеурином Беваном. Но каковы бы ни были его намерения, единственное, чего он добился, - это молчания интервьюируемого, который минуту назад был весьма разговорчив. Как правило, интервьюер знает, к чему приводит критика интервьюируемых и не занимается ею намеренно. Но он может высказать осуждение респонденту, меньше всего желая этого. Например, он может нечаянно выразить разочарование по поводу того, что интервьюируемому не удалось затронуть определенные вопросы, которые важны с точки зрения гипотез, развиваемых в руководстве для проведения интервью. То, что он использует лишь как способ подхода к этим важным вопросам, воспринимается интервьюируемыми как осуждение. Рассмотрим следующий случай:

Инт. Вы все - солдаты инженерных войск. Как могло случиться, что никто из вас не упомянул о том, как инженерные войска фашистов справляются со всем этим. Вы ничего не запомнили?

Намерение интервьюера совершенно ясно: он ожидал, что солдаты инженерных войск обратят особо внимание на действия своих противников в немецкой армии и хочет выяснить, почему этого не произошло. Его неловкий вопрос, однако, подразумевает, что интервьюируемые не оправдали его ожиданий. Он хотел лишь проверить гипотезы, но вместо этого обвинил интервьюируемых в недосмотре. Они отреагировали на его замечание и поспешили уверить: что на самом деле интересующие его реакции имели место.

А. Они шли первыми и строили мосты. Они работали очень слаженно. Я хотел об этом сказать. То правило, что интервьюер не должен выражать своего мнения по поводу обсуждаемого предмета или по поводу интервьюируемых, так хорошо обосновано в настоящее время, что стало одним из основных принципов интервьюирования (6). Этому правилу интервьюеров обучают с первых шагов и поэтому они не будут намеренно нарушать его. Поскольку оно нарушается скорее по невнимательности, чем осознанно, будет полезно перечислить некоторые моменты, в ходе которых интервьюер может непреднамеренно выразить свои чувства или мнения.

1. Интервьюер считает, что он лишь предоставляет необходимую информацию интервьюируемым, тогда как в действительности он как бы оказывает поддержку определенным реакциям.

2. Он считает, что он лишь помогает интервьюируемым полнее выразить смысл их сообщения, тогда как на самом деле он подвергает сомнению знания или ум интервьюируемого.

3. Он думает, что помогает лишь усилить детали в сообщении интервьюируемого, а вместо этого как бы обвиняет его в неспособности увидеть несообразности.

4. Он думает, что лишь помогает интервьюируемому в предоставлении информации, относящейся к изучаемым гипотезам, а на самом деле обвиняет его в том, что он был невнимателен при сообщении о своем опыте.

### **8.3. КАК ПОСТУПАТЬ С ВОПРОСАМИ ИНТЕРВЬЮИРУЕМЫХ**

Иногда интервьюируемые делают попытку поменяться ролями, задавая вопросы интервьюеру. Если эти вопросы касаются интервью или всего исследования - его целей, спонсоров или длительности - они не представляют особых проблем для процедуры интервьюирования. Прямые ответы служат цели ориентирования респондентов и не наносят вреда их собственным сообщениям. Но часто вопросы бывают совсем другого рода, направленные на выяснения чувств установок и восприятий интервьюера. ("Что вы чувствуете...? Как вы думаете...?"). Если интервьюер будет отвечать на такие вопросы, он лишь создаст проблемы, которые мы обсуждали в предыдущем разделе.

Попытки перемены ролей особенно часто возникают в тот момент, когда продолжающееся самовыражение интервьюируемого должно быть наиболее полным. Такие вопросы часто свидетельствуют о его эмоциональной блокировке. Он может неохотно выражать свои собственные чувства, потому что это для него неудобно или болезненно или потому, что они столь туманны, что он не может легко сформулировать их. Направляя внимание на интервьюера, он отвлекает внимание от себя. Он надеется, что ответ интервьюера даст ему "правильную" формулировку своих собственных неясных чувств. Психологическое прощупывание находит выражение в форме риторического вопроса. Когда возникает подобная ситуация, интервьюеру надлежит избегать ответа на вопросы, служащие предлогом, а следует подбодрить интервьюируемого к продолжению собственного сообщения. Обычно этой двойкой цели можно достичь, перефразируя смысл вопроса и вновь направляя его на интервьюируемого. Повторение этого вопроса признает его "законность", даже если на него не был дан ответ. Повторение вопроса подразумевает также признание того, что интервьюируемый может сам ответить на свой вопрос, а интервьюер

заинтересован в этом. Такое стимулирование часто является достаточным для продолжения сообщения, что можно видеть из следующего отрывка, иллюстрирующего этот способ ответа вопросом на вопрос:

А. А что немцы думали, что девушка работает на них? Инт. Вы имеете в виду, что не было ясно, работает она на немцев или нет?

А. Да, правильно. Помните, где...

Вместо того чтобы отвечать на вопрос "А", что сократило бы вероятность выяснения того, как тот структурировал данный эпизод фильма, интервьюер обращается к подразумеваемому значению вопроса: "Вы имеете в виду...?" Это дает возможность интервьюируемому охарактеризовать те аспекты этого эпизода, которые вызвали его неуверенность. Такая же процедура может быть эффективно использована в групповом интервью, когда повторяемый вопрос относят ко всей группе в целом. Это имеет еще и то преимущество, что расширяет базу обсуждения и позволяет первому говорящему вновь сообщить о своих чувствах.

А. Мне не понравились голоса. Это были голоса живых людей?

Инт. Кто из вас подумал, что это были голоса живых людей?

В. Я.

А. Мне не нравится эта идея - исполнение ролей. Живой разговор лучше и более эффективен, чем составленный таким дурацким образом.

Передавая на рассмотрение тему, затронутую в вопросе, интервьюер узнает мнение интервьюируемого без структурирования ситуации. Как часто бывает, вопрос здесь оказывается просто прелюдией для выражения собственного мнения, которое обнаружится после того, как интервьюер переформулирует содержание вопроса, не отвечая на него. Ранее мы уже отмечали, что на вопросы по поводу самого интервью или исследования в целом, в отличие от вопросов о чувствах и восприятиях интервьюера, следует давать прямые ответы. Однако необходимо отметить, что вопросы второго типа, требующие скорее переформулирования и переадресации, чем ответа, иногда бывают поставлены таким образом, что напоминают вопросы первого типа. Если интервьюер не проявит бдительности, как это и произошло в следующем примере, он может быть склонен к ответу на кажущуюся просьбу о предоставлении информации и таким образом структурирует восприятие или реакции интервьюируемого.

А. Мне бы хотелось задать вам вопрос.

Инт. Это вполне понятно.

А. Вы действительно считаете, что это зрелище предназначалось специально для инженерных войск или для армии в целом?

Здесь интервьюер мог бы ответить переадресацией и переформулировкой существа вопроса: "Создалось ли у вас впечатление, что это предназначалось специально для инженерных войск или для всей армии?" Вместо этого он посчитал, что это просьба об информации, имеющей вспомогательный характер в интервью, и ответил следующим образом:

Инт. Извините, я недостаточно ясно сказал об этом. Мне бы следовало это сделать. Видите ли, этот фильм показан всему армейскому контингенту; серия из семи фильмов показана всей армии.

А. И пехоте?

Инт. Да, а не только инженерным войскам.

А. Я так и думал о картине, что она для всех. Я не выделял отдельные группы.

Отвечая на этот вопрос, интервьюер как бы устанавливает "нужное" восприятие фильма. Ему не удалось понять, что этот вопрос является замаскированной просьбой об указании относительно "правильных" реакций. Руководимый этим "стандартом" интервьюируемый похоже воздерживается от сообщения о своем восприятии событий в фильме, которое у него, возможно, было и которое соотносится с его ролью солдата инженерных войск. Короче говоря, интервьюер должен быть внимательным к намекам, содержащимся в адресованном ему вопросе, воспроизводить их вновь и подвергать дальнейшему рассмотрению.

## ПРИМЕЧАНИЯ

### Глава 1.

1. "What Do We Really Know about Daytime Serial Listeners?" in P.F.Lazarsfeld, F.N.Stanton (eds.), Radio Research, 1942-1943 (New York:Duell, Sloan and Pearce, 1944).

2. Harold S.Gosnell. Getting Out the Vote: An Experiment in the Stimulation of Voting (Chicago:University of Chicago Press, 1927)

3. Госнелл интервьюировал жителей разных районов, получивших проспекты. Однако он не сфокусировал интервью таким образом, чтобы иметь возможность определить существенные фазы общей стимульной модели. Вот его заключительное замечание: "Интервью ... позволили обнаружить, что (проспекты) читались с интересом и вызвали значительное любопытство". Обратите внимание на его предположение, что "часть эффекта (способа собирания голосов при помощи почты) могла быть связана с новизной подхода" (op.cit pp.29,71). Правильно сориентированные фокусированные интервью позволили бы ему определить точки "интереса", слабые места проспектов и различия в реакции разных типов горожан.

4. Такая же проблема возникает в более сложной форме, когда экспериментальная ситуация представляет собой не ограниченное событие, а комплекс жизненных условий. Так, Ф.Чапин изучал рост социальной активности, который может быть связан с "эффектом проживания в домах, построенных по типовым проектам". (Как оказалось "улучшенное жилищное строительство" представляет собой непроанализированную экспериментальную ситуацию: управление, увеличение досуга, предусмотренные проектом места для групповых собраний и множество других моментов являются элементами программы "улучшенного жилищного строительства" (см.: Chapin F.S. An Experiment on the Social Effects of Good Housing, *American Sociological Review*, 5/1940/, 868-79).

5. Rosenthal S.P., Change of Socioeconomic Attitudes under Radical Motion Picture Propaganda, *Archives of Psychology*, N 166, (1934).

6. Lazarsfeld P.F., Merton R.K. Studies in Radio and Film Propaganda, *Transactions of the New York Academy of Sciences*, Series II, 6 (1943), 58-79; Merton R.K. and Kendall P., The Boomerang Effect - Problems of the Health and Welfare Publicist, *Channels* (National Publicity Council), XXI (1944); Lazarsfeld P.L. and Kendall P., The Listener Talks Back, in *Radio in Health Education* (New York: Columbia University Press, 1945).

7. Ruth C.Peterson and Thurstone L.L., *Motion Pictures and the Social Attitudes of Children* (New York: Macmillan Co., 1933)

8. По поводу апостериорных интерпретаций см.: Merton R.K., *Sociological Theory*, *American Journal of Sociology*, 50, (1945), esp.467-69.

9. Op.cit., pp.60,64,65,67.

10. Zeigarnik B., Das Behalten erledigter und unerledigter Handlungen, *Psychologische Forschung*, 9 (1927), 1-85.

11. Saul Rozenzweig, The Experimental Study of Repression, in Murrey H.A., (ed), *Exploration in Personality* (New York: Oxford University Press, 1938), pp.472-90.

12. Carl R.Rogers, *Counseling and Psychotherapy* (New York: Houghton Mifflin Co., 1942), pp.115-28; Roethlisberger F.G. and Dickson W.J., *Management and the Worker* (Cambridge: Harvard University Press, 1938), Chap.XIII.

13. Это положение встречает возражение С.Райса: "Недостаток использования интервью для целей сбора информации в научном исследовании состоит в том, что основную роль играет спрашивающий. Субъект, таким образом, играет более или менее пассивную роль. Важная информация или точка зрения могут остаться нераскрытыми потому, что направление, заданное интервьюером, уводит в сторону. Короче говоря, информация, собранная при помощи интервью, столь же выражает идеи интервьюера, сколь и мнения интервьюируемого". (Rice S.A.(ed), *Methods in Social Science* (Chicago: University of Chicago Press, 1931), p.561)

14. Роджерс (op.cit p.122), ссылаясь на неопубликованную работу Е.Портера, указывает, что в десяти направленных интервью интервьюер говорил в три раза больше, чем респондент. С другой стороны, в девяти ненаправленных интервью интервьюер говорил вдвое меньше интервьюируемого.

15. Вот, к примеру, наблюдение известного диагноста Д.Барра (The making of a diagnosis, *Boletin de la Asociacion Medica de Puerto Rico*, XLI (May, 1949), 139-147). "Многие из нас были поражены диагностической проницательностью некоторых наших учителей - обычно людей со значительным опытом, - когда они в результате нескольких хорошо поставленных вопросов и короткого осмотра ставили с авторитетным видом и, возможно, со значительной долей случайности совершенно верный диагноз. Никто из нас не мог избежать искушения попробовать свои силы в столь же эффектным и драматичном представлении. Опасность поддаваться такому искушению трудно переоценить. Опасность еще более возрас- тала, если один из нас в недалеком прошлом был достаточно удачлив в приклеивании правильной этикетки и тем завоевал некоторый престиж среди коллег. Поддерживать репутацию профессионального юмориста не сложнее чем хорошего диагноста. Быстрый диагноз обычно представляет собой не более чем небрежный ярлык, вычленение одного из аспектов проблемы, которая требует длительного изучения для правильного понимания. Неправильный упор на одну из сторон может повредить рассмотрению

в целом".

16. Bingham W.V., Moore B.V. *How to Interview* (New York: Harper, 1941); Young P.V., *Interviewing in Social Work* (New York: McGraw-Hill, 1936); Eleanor E. and Nathan Maccoby, *The interview: A tool of social science*, in Gardner Linzey, (ed.), *Handbook of Social Psychology* (Cambridge, 1954), I, pp.448-487; Sheatsley P.B., *The art of interviewing and a guide to interviewer selection of training*, in Marie Jahoda, Morton Deutsch and Stuart W.Cook (eds.), *Research Methods in Social Relations* (New York: Dryden Press, 1951), II, pp.463-492; Herbert H. Hyman, *Interviewing in Social Research* (Chicago: University of Chicago Press, 1954).

17. Как представлено во многих работах Герберта Химана и его коллег, посвященных источнику ошибки в интервью. См. Hyman, *op.cit.*

## Глава II.

1. Очевидно, что такой инструмент мог бы способствовать возникновению коллективного кошмара, если бы он был использован для чего-нибудь, кроме беспристрастного изучения события; очевидно также, что он мог бы быть новым мощным инструментом для получения дополнительных знаний о человеческом поведении.

2. Делались, конечно, попытки разработать такой инструмент. Программный анализатор Лазарсфельда-Стэнтона производит полиграфическую запись позитивных и негативных реакций на происходящую ситуацию (кинофильм, радиопрограмму и т.д.) Другое приближение можно найти в экспериментах по восприятию, где используется тахистоскоп и проводится интервью с испытуемыми по поводу того, что они видели. С описанием анализатора и его действия можно ознакомиться в кн: Hallonquist T. and Suchman E.A., *Listening to the Listener*, Lazarsfeld P.F. and Stanton F.N. (eds.), *Radio Research, 1942-1943* (New York: Duell, Sloan and Pearce, 1944), pp. 265-334; Hovland C.I., Lumsdaine A.A. and Sheffield E.D., *Experiments on Mass Communication* (Princeton: Princeton University Press, 1949), p.104. Один из многих образцов использования метода тахистоскопии с последующим интервьюированием содержится в кн: Bruner J.S. and Postman L., *An approach to social perception*, in Dennis W. (ed.), *Current Trends in Social Psychology* (Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, 1948), pp.71-118.

3. Bartlett F.C., *Remembering: A Study in Experimental and Social Psychology* (London: Cambridge University Press, 1932).

4. Многие интервью, цитируемые в этой работе, проводились с группами. В дальнейшем в отрывках из таких интервью интервьюер будет обозначаться "Инт.". Интервьюируемые в каждой группе обозначаются буквами. Одинаковые буквы в разных цитатах не обязательно обозначают одних и тех же респондентов.

5. Это рассматривается подробно в Главе VI.

## Глава IV.

1. Этот момент иллюстрирует следующий случай. При проведении изучения документального фильма использовалась гипотеза, что зрители запоминают информацию, преподнесенную в виде "шокирующих фактов", как это делает Рипли в колонке "Хотите верить, хотите - нет". Такие моменты привлекают внимание, они выделяются на общем фоне. Они имеют также значение для поддержания разговора ("А вы знали, что...") Кроме того, они убеждают: это так называемые - "объективные факты". На основе этой информации предполагалось, что "шокирующий факт", а именно то, что первые потери Америки в войне были еще в 1940 году, будет наиболее запоминающейся информацией во всем документальном фильме. Так и оказалось, но расхождение между экспериментальной и контрольной группой составило 36%. Без фокусированных интервью было бы трудно уловить различия в воздействии отдельных частей такой сложной ситуации, каковой является 40-минутный фильм. Следует, однако, подчеркнуть, что это лишь гипотезы и они должны подкрепляться экспериментально. По этому поводу см., например: Hovland, Lumsdaine and Sheffield, *Experiments in Mass Communication*, pp.92-94.

2. Подробности обсуждения фильма, из которого взяты следующие отрывки см.: в Hovland, Lumsdaine and Sheffield, *op.cit.*, pp.108-117.

3. Это может быть названо спецификацией реакции по аналогии со спецификацией ситуации. Спецификация реакции означает удовлетворение критериям глубины, полноты и личностного контекста, каждый из которых подробно рассматривается в этом пособии. Так как различные способы получения детальных сообщений о реакциях рассматриваются далее, то здесь мы ограничимся употреблением слов "спецификация" или "специфичность" только по отношению к стимульной ситуации. Это, однако, не

помешает рассмотрению двусторонних связей: привязки реакций к породившей их ситуации и привязки определенных аспектов ситуации к реакциям, которые они вызвали.

4. Проблема нахождения того, что еще в данной ситуации вызвало определенную реакцию соотносится с общей проблемой полноты и обсуждалось в главе, посвященной данному критерию. В настоящий момент нас интересует дальнейшая спецификация и характеристика определенного стимула.

5. Эти различия в предрасположенности в свою очередь могут быть связаны с личностным контекстом - случай, иллюстрирующий связь предрасположенности со статусом интервьюируемого, рассмотрен в главе VI.

#### Глава V.

1. См.: Roethlisberger F.J. and Dickson W.J., *Management and the Worker*, pp.276-78.

2. Rogers C., *Counseling and Psychotherapy, and The Non-directive Method for Social Research*, *American Journal of Sociology*, L, (1945),279-83.

#### Глава VI.

1. Roethlisberger and Dickson, *Management and the Worker*, pp.273-283.

2. См.: Merton R.K., Fiske M. and Curtis A., *Mass Persuasion* (New York:Harper, 1946), pp.146-147.

3. Свидетельство этому можно найти в обзоре: Maccoby and Maccoby, "The interview" a tool of social Science, *op.cit.*, pp.460-462.

#### Глава VII.

1. См., например: Bogardus E.S., *The group interview*, *Journal of Applied Sociology*, 10 (1926), 372 ff; Edmiston V., *The group interview*, *Journal of Educational Research*, 37 (1944), 593 ff; Thompson J.D. and Demerath N.J., *Some experience with the group interview*, *Social Forces*, 31 (1952), 148 ff.

2. См., например: Bales R.E. and Borgotta E.F., *Size of the group as a factor in the interaction profile*, in Paul Hare, Borgotta E.F. and Bales R.F., *Small Groups: Studies in Social Interaction* (New York: Knopf A.A., 1955), pp.396-413; John James, *A preliminary study of the size determinants in small group interaction*, *American Sociological Review*, 16 (1951), 474-77.

3. Подобные наблюдения содержатся в кн.: Hovland, Lumsdaine and Sheffield, *Experiments on Mass Communication*, p.81.

4. Анализ ролевой дифференциации в экспериментальных группах содержится, например, в кн.: Hare, Borgotta and Bales, *op.cit.*

5. Существует множество примеров того, как ситуация в группе служит раскрепощению одних респондентов и подавлению других. Но необходимы дальнейшие исследования этих проблем. Дополнительный свет на эту проблему могли бы пролить исследования парных групп, в одной из которых сначала проводятся индивидуальные интервью, а затем групповое, а в другой - наоборот.

6. Краткий обзор работ, посвященных исследованию поведения человека в группе, содержится в кн.: Kelley H.H. and Thibaut J.W., *Experimental studies of group problem solving process*, in Gardner Lindzey, (ed.), *Handbook of*

*Social Psychology* (Cambridge, Mass.: Addison-Wesley Publishing Company, 1954), II, p.735-785.

7. Staton T., *An analysis of the effects of individuals in seminar discussion*, *American Psychologist*, 3 (1948), 267.

8. Обратите внимание на то, как такое поведение рассмотрено в разделе, посвященном мутационным вопросам.

9. См.: Hovland, Lumsdaine and Sheffield, *op.cit.*, pp.84, 107.

#### Глава VIII.

1. См.: Hovland, Lumsdaine and Sheffield, *op.cit.*, pp.92-93.

2. Это одно из немногих мест, где мы рассматриваем проблемы, общие для всех видов исследовательских интервью, а не только характерные для фокусированного интервью. Но так как эти вопросы важны практически на всех стадиях интервью, они требуют не только краткого упоминания. Эти проблемы обсуждены в кн.: Roethlisberger and Dickson, *Management and the Worker*, pp. 285; Maccoby and Maccoby, *The interview: a tool of social science*, *op.cit.*, p.465; Hyman, *Interviewing in Social Research*,

pp.28-75.

3. Анализ "эмоциональной нейтральности" как составной части профессионального поведения содержится в кн.: Parsons T., *Essays in Sociological Theory* (Glencoe, Illinois: The FreePress, 1951), esp. ch.X; Human, *op.cit.*, p.39, где проводится прямое сопоставление интервьюера и врача в данном отношении.

4. В ходе проведения исследований по социологическим проблемам медицинского образования Бюро прикладных социальных исследований стало рассматривать комплексные процессы дидактического и ситуационного обучения, посредством которых студенты-медики развивают в себе профессиональные качества "беспристрастной заинтересованности". Мы считаем, что такие же формы обучения необходимы и для интервьюеров в социологии.

5. Roethlisberger and Dickson, *op.cit.*, p.209. 6. Maccoby and Maccoby, *op.cit.*, p.465.