Браймен Алан

ИНТЕРВЬЮ В КАЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЯХ[1]

Интервью – один из наиболее часто используемых методов в качественных исследованиях. Этнографические исследования внесли определенный вклад в расширение использования его в качественных исследованиях. Кроме того, интервью свободно, что делает его весьма притягательным.

Исследование, базирующееся в большей или меньшей степени на интервью, является в высшей степени заманчивой альтернативой для сбора качественной базы данных. Поскольку интервью акцентирует внимание на негативных фактах, исходящих из установленных норм общественного порядка в семье или на работе, такие данные могут носить весьма ошеломляющий характер для исследования. Интервьюирование, создание транскрипции интервью и анализ транскрипций всегда требуют много времени, но они проще применимы к исследованиям, касающимся индивидуальной жизни группы людей.

В ремарке 1 кратко представлены некоторые типы интервью. Весь объем представленных типов очерчен контурами: отличные от структурированного и стандартизированного интервью; нечто ассоциируемое с качественными методами. <…> Независимо от явного множества новообразований среди терминов, описывающих типы интервью как качественное исследование, выделяется два главных типа – неструктурированное и полуструктурированное интервью. Исследователи иногда используют термин «качественное интервью», заключая в него эти два типа интервью. Потенциально это, несомненно, ведет к большому беспорядку, но типы и различия, предложенные в ремарке 1, бедны по сравнению с уровнем плотности используемой на практике терминологии.

[1] Перевод С.А. Шароновой из книги: *Bryman A.* Social Research Methods. N. Y.: Oxford University Press, 2004. P. 318–345.

Ремарка 1

Главные типы интервью

- Структурированное интервью
- Стандартизированное интервью
- Полуструктурированное интервью
- Неструктурированное интервью
- Интенсивное интервью
- Качественное интервью
- Глубинное интервью
- Фокусированное интервью
- Фокус-группы
- Групповое интервью
- Интервью – устные истории
- Интервью – истории жизни

Структурированное интервью иногда называют стандартизированным интервью, акты управления программой интервью самим исследователем-интервьюером. Цель всех интервью – точно отражать один и тот же контекст во всех вопросах. Это означает, что каждый респондент получает один и тот же стимул в интервью и никакой другой. Достижением этого типа интервьюирования является гарантирование, что реплики интервьюируемых могут быть собранны вместе и классифицированы, но этого можно добиться с наибольшей достоверностью только тогда, когда эти реплики выступают как ответная реакция на идентичный намек. Предполагается, что интервьюеры должны вычитывать вопросы с большой точностью и в определенном порядке, в котором они их размножат. Вопросы обычно бывают специфичны и часто отражают попытку интервьюеров фиксировать ранги ответов (этот тип вопросов часто называются закрытыми, закрытыми периодами, прекодированием или фиксирующим выбором). Структурированное интервью – типичная форма интервью обзорного исследования.

Полуструктурированное интервью. Этот термин вбирает в себя большой объем отдельных случаев. Он относит нас к контексту, где интервьюер имеет серию вопросов, которые представляют собой общую форму плана интервью, но может варьировать последовательность вопросов. Эти вопросы, часто повторяемые, до некоторой степени общие в рамках предметов, к которым они относятся, чем типично обоснованные и заложенные в плане структурированного интервью. Кроме того, обычно интервьюер имеет некую зону пространства при задавании дополнительных вопросов в ответ на значимые на его взгляд реплики.

Неструктурированное интервью. Для интервьюера типично иметь только перечень тем или проблем, часто называемый интервью-путево-

дитель (интервью-гайд) или помощник памяти, который обычно скрыт от опрашиваемых. Стиль вопросов зачастую неформальный. Фразировка и последовательность вопросов варьируются от интервью к интервью.

Интенсивное интервью. Этот термин был введен Лофландом в 1995 г. как альтернатива термину «неструктурированное интервью». Спрайдли в 1998 г. использовал термин «этнографическое интервью», чтобы описать форму интервью, которая также в большей или меньшей степени является синонимом неструктурированного интервью.

Качественное интервью. Для некоторых исследователей этот термин служит обозначением «неструктурированного интервью» (Мейсон, 1996), но наиболее часто это словосочетание употребляемо в качестве общего термина, которое вбирает в себя как полуструктурированные, так и неструктурированные разновидности интервью (Рубин, 1995).

Глубинное интервью. Как и термин «качественное интервью», этот термин иногда относят к неструктурированному интервью, но чаще его соотносят как с полуструктурированным, так и с неструктурированным интервью. В последнее время этот термин используется все чаще.

Фокусированное интервью. Этот термин ввел Мертон в 1956 г., обращаясь к такой форме интервью, которая использует преимущественно открытые вопросы при выяснении специфики ситуации или события, которые относятся к респондентам и интересны для исследователя.

Фокус-группы. Это то же самое, что и фокусированное интервью, но специфика в том, что интервью проходит в виде дискуссии в группе.

Групповое интервью. Некоторые исследователи рассматривают этот термин как синоним фокус-группам, но различия между ними можно выделить в следующем: обсуждение идет в рамках уже свершившейся ситуации или ситуации, когда члены группы обсуждают варианты вопросов, которые могли быть только частично затронуты.

Интревью – устные истории. Это нестурктурированное или полуструктурированное интервью, где респондента спрашивают, возвращаясь к воспоминаниям из его прошлого и рефлексируя их. Обычно здесь присутствует в известной степени кластер специфических исследовательских забот – как выделить заслуживающие внимания эпохи или события. Таким образом, здесь есть некое сходство с фокусированным интервью.

Интервью – истории жизни. Схож с устными историями, но цель этого типа неструктурированного интервью состоит в том, чтобы тщательно подобрать информацию на основании полной биографии каждого респондента.

Различия между структурированным интервью и качественными исследованиями в виде интервью. Качественное интервьюирова-

ние отличается от интервьюирования в количественном исследовании по множеству направлений:

– Подходы имеют тенденцию быть менее структурированными в качественном исследовании. В количественных исследованиях подходы структурированы максимально достоверными и валидными измерениями ключевых концептов. Более структурируются за счет того, что исследователь имеет четкий специфический набор исследовательских вопросов, который изучается. Структурированное интервью делается на основании ответов на этот набор вопросов. В качественном исследовании делается акцент в большей степени на общие места в формулировании инициированных исследованием идей и перспективах собственно самого интервью.

– В качественном интервью в большей мере проявляется интерес к точке зрения самого интервьюируемого; в количественном исследовании интервьюер ведет рефлексию представлений исследователя. Этот контраст напрямую исходит из предыдущего положения.

– В качественном исследовании часто приветствуется «разбросанность» или внезапное отклонение – это дает возможность погружаться в то, что интервьюер считает важным и релевантным; в количественном исследовании это обычно рассматривается как нонсенс.

– В качественном исследовании интервьюер может значительно отклоняться от разработанного некоего плана или гайда (путеводителя по интервью). Он может задавать новые вопросы, которые вытекают из реплик респондента, варьировать порядок и даже формулировку вопросов. В структурированном интервью ничего из выше сказанного делать нельзя, потому что это компрометирует процесс стандартизации интервью и, следовательно, достоверность и валидность измерения.

– Как результат качественное исследование имеет тенденцию быть гибким, реагировать напрямую на интервьюируемого в процессе интервью и, возможно, регулировать акценты в исследовании на основании итоговых значимых проблем, которые всплыли в ходе интервью. В качестве контраста структурированное интервью представляет собой типичную жесткую конструкцию, потому что нуждается в стандартизации всех направлений, по которым опрашивается каждый интервьюируемый.

– В качественном исследовании исследователь хочет обогатить, детализировать ответ; в структурированном интервью предполагаются общие ответы, которые можно было бы кодифицировать и быстро провести с ними процедуры.

– В качественном исследовании интервьюируемый может быть опрошен иногда несколько раз. В структурированном интервью, за

исключением исследований лонгитюдного характера, каждый респондент может быть интервьюирован только один раз.

Неструктурированное и полуструктурированное интервью. Как бы то ни было, качественное интервьюирование варьируется в большом количестве подходов, берущих свое начало в интервью. Два главных типа упоминались нами в начале главы.

– Едва не все интервью неструктурированы. Здесь исследователь использует «помощника памяти» как краткий набор подсказок для себя, позволяющих быть уверенным в правильности круга намеченных тем. Здесь могут присутствовать вопросы, которые задает интервьюер в расчете на то, что интервьюируемый имеет возможность отвечать свободно. В данном случае интервьюер просто реагирует на точку зрения, которая кажется заслуживающей внимания для следующего погружения для получения информации. Неструктурированное интервью имеет тенденцию схожести с беседой (Бёргесс, 1984).

– Полуструктурированное интервью. Исследователь имеет перечень вопросов или довольно специфических тем («интервью-гайд»), но интервьюируемый имеет свободу действия для своих ответов. Вопросы могут не следовать в точности составленному плану. Могут быть заданы вопросы, не включенные в гайд, если интервьюер заостряет внимание на вещах, уже сказанных интервьюируемым. Но все вопросы должны быть заданы и в схожих выражениях использованы с каждым интервьюируемым.

В обоих случаях процесс интервьюирования остается гибким.

Ремарка 2

Неструктурированное интервью

Мельбон (1999) следующим образом описывал стратегию интервьюирования для своего исследования «членов клуба»: «Обычно интервью у членов клуба берут дважды. Второе интервью происходит после того, как все члены клуба соберутся вместе. Для обоих интервью характерен стиль беседы, и я избегаю составления плана интервью, хотя все интервью записываются. Первое интервью подчиняется логике достижения трех основных целей: погружение члена клуба в состояние спокойствия в то время, пока я объясняю ему, как можно полнее и четче, в чем, собственно, я надеюсь получить от него помощь; создание детальных набросков о клубных предпочтениях членов клуба, их мотивации и истории; и счастливая возможность решать, как и где провести ночное время с членами клуба… Второе интервью в большей степени, чем первое, носит релаксирующий характер и проходит при обеспечении форума.

Основной контекст второго интервью состоит в комментариях, дискуссиях и вопросах о клубных визитах, которые мы совершали вместе, которые, естественно, воспринимаются как некий опыт. Во второй половине второго интервью дискуссии подчас рассыпаются на множество тем, раскрывающих широкие аспекты клубной жизни: их отношения на работе и учебе, взаимоотношения с друзьями и любимыми, их надежды и страхи о будущем и восприятии социальной жизни за стенами клуба.

Наметилась возрастающая тенденция использования полуструктурированного интервью, а неструктурированное интервьюирование все больше тяготеет к коллективным формам, таким, как глубинное интервью или качественные интервью. Разновидность интервьюирования осуществляется в качественных исследованиях также в виде истории жизни и устных историях.

Ремарка 3

Полуструктурированное интервью

Лаптон (1996) была заинтересована в изучении проблем предпочтений людей в еде, и ее исследование повлекло за собой 33 полуструктурированных интервью, проведенных четырьмя женщинами (среди которых была она), проживающих в Сиднее в 1994 г. Она пишет: «Интервьюируемых просили рассказать о своих любимых и самых вкусных блюдах; разделяют ли они пищу на "мужскую" и "женскую"; какой тип еды они соотносят с понятием "здоровая пища" и "полезная", какой нет; какую еду они едят, чтобы похудеть, и какую не едят по тем же причинам; какие воспоминания о еде у них связаны с детством, с взрослой жизнью; изменилась ли еда, которую они едят на протяжении жизни; ассоциируется ли еда с определенным временем года, с людьми, с временем; принимали ли они когда-нибудь советы от других людей относительно еды; готовят ли они сами и получают ли удовольствие от этого; едят ли они определенную еду под соответствующее настроение и есть ли у них какие-либо ритуалы принятия пищи».

Эти два различных типа интервью в качественных исследованиях составляют границы, внутри которых расположено множество их вариантов (например, из текста в ремарке 3 кажется, что это что-то, более структуированное, чем в описании ремарки 4, хотя обе версии иллюстрируют полуструктурированное интервью).

Ремарка 4

Свобода в полуструктурированном интервью

Так же, как и Лаптон, Бёрдсорф и Кьель (1992) интересовались проблемами, связанными с едой, особенно в отношении вегитарианства. Они провели 73 неструктурированных интервью в Восточном Мидленде. Они пишут, что интервью имело гайд в виде описи проблем, каждая из которых раскрывала целую секцию. По мере того как программа интервью прогрессировала, интервьюируемые сами выдвигали дополнительные или взаимозаменяющие проблемы, и это формировало интегративную часть исследовательских находок. Другими словами, программа интервью не базировалась на наборе относительно жестких непреклонных вопросов и подсказок. Скорее она носила открытый, дискуссионный характер, свойственный интервью, позволяющий в процессе повтора усовершенствовать обработку данных, связанных ли с идентификацией интервьюируемыми мыслей, высказанных ими раннее, или представленных последующим интервьюируемыми.

Большинство качественных интервью имеют четкие границы отличий одного типа от другого. Никогда интервью не следует рабски за планом, как это происходит в количественных исследованиях с интервьюированием; но в полуструктурированном интервью интервьюер должен придерживаться сценария в общем виде. Выбор одного типа интервью или другого зависит от нескольких факторов.

– Исследователи, которые беспокоятся, что даже элементарный путеводитель по интервью (interview guide) не позволяет искренне подходить к оценке мировоззрения членов на основании социального набора показателей или на основании деления людей по общим характеристикам, такие исследователи предпочитают доброжелательность неструктурированного интервью.

– Если исследователь начинает расследование с беспристрастного точного фокусирования, то вместо ожидаемых общих заявлений вести исследование на основании тем, скорее всего он будет использовать полуструктурированное интервью, так как оно адресно сможет разобраться со специфическими проблемами.

– Если больше чем один человек выполняет полевые работы, то в порядке гарантирования единообразия используемого стиля интервью предпочтением станет полутруктурированное интервью.

– Если вы ведете многоситуационное исследование, то вы будете нуждаться в некоем структурном порядке, обеспечивающем кросситуационные сравнения. Несомненно, например, что качественное исследование по выявлению различных видов организации ведет к

полуструктурированному интервьюированию и это не случайное стечение обстоятельств, поскольку большая его часть является многоситуационным исследованием.

Ремарка 5

Истории жизни и устные истории-интервью

Две специфические формы интервью, ассоциирующиеся с качественным исследованием, это «истории жизни» и «устные истории». Раньше это ассоциировалось с методом жизненных историй, который часто сочетал изучение различного сорта персональных документов – дневников, фотографий, писем. Этот метод часто относят к биографическому методу. Интервью истории жизни побуждает субъекта рассмотреть детали через его или ее полный жизненный путь. Это может быть определено как документирование «внутреннего опыта индивидов, как они интегрируют, понимают и как оценивают мир вокруг себя» (Фарадей и Пламмер, 1979). Как бы то ни было, метод истории жизни ассоциируется с интервью историй жизни, которое является одним из видов неструктурированного интервью, покрывающим всю жизнь индивида. Томас и Знанецкий, которые были среди пионеров этого подхода, использовали его по отношению к изучению польских иммигрантов в США и рассматривали этот метод как идеальный тип социологического материала.

Однако несмотря на поддержку Томасом и Знанецким, этот подход на протяжении всех лет после публикации в 1910 г. их исследования не получил широкой популярности. Тем не менее существует определенное четкое мнение, что это качественное исследование: недвусмысленный акцент в вопросах на точке видения жизни и четкие ориентации на процессуальные аспекты социальной жизни, демонстрирующие, как события развертываются и вписываются в жизнь людей. Термины «жизненные истории» и «рассказы о жизни» иногда взаимозаменяемы, но Р.Л. Миллер (2000) подчеркивает, что последний термин означает некий отчет кого-то о своей жизни, а жизненные истории имеют другие источники, такие, как дневники и письма.

Р.Л. Миллер выделяет определенные отличительные аспекты интервью истории жизни. Первое отличие связано с возрастным эффектом и спецификой жизненного пути. Прошлое относится к периоду взросления, в ощущениях биологического возраста и их последствиях и проявлениях; эффектами специфики жизненного пути являются паттерн-характеристики, ассоциируемые со сценарием жизненного пути. Он также отмечает необходимость отличать групповой эффект, который отражает уникальный кластерный опыт, ассоциируемый со спецификой поколения.

Пламмер (2001) описывает используемые различия между тремя типами рассказов о жизни:

- *Естественные рассказы о жизни.* Это рассказы о жизни, которые приходят на ум, когда люди вспоминают прошлое, пишут автобиографию или дневники, или когда при устройстве на работу пишут заявления или проходят интервью.
- *Исследуемые рассказы о жизни.* Эти рассказы о жизни, которые подстрекаемы исследователями с целью социально-научного интереса.
- *Рефлесируемые и рукописные рассказы о жизни.* Такие рассказы о жизни всегда рассматриваются как конструкция, в которую включен интервьюер.

Аткинсон (2004) замечает, что длина типичного интервью рассказа о жизни различна, но он предполагает, что обычно оно включает в себя две или три сессии, каждая протяженностью от получаса до одного часа. Он разработал каталог вопросов, которые можно использовать в группе. Предлагаем следующий перечень категорий и простых вопросов, заимствованных у Аткинсона (1998):

Рождение и семья. Например: Как бы вы описали своих родителей?

Культурные ценности и традиции. Например: Отличается ли ваша семья от других соседей?

Социальный фактор. Например: С чем вы боролись в детстве?

Образование. Например: Какое ваше самое лучшее воспоминание о школе?

Любовь и работа. Например: Насколько вы самостоятельны в выполняемой вами работе?

Исторические события или период. Например: Помните ли вы, что делали в некий день, который является одним из важнейших дней в нашей истории?

Отставка. Например: Что было наихудшим в вашей отставке?

Внутренний мир и духовная аура. Например: Что является стрессом в вашей взрослой жизни?

Главные темы жизни. Например: Каким было критическое решение в вашей жизни?

Видение будущего. Например: Является ли ваша жизнь уже реализованной?

Закрытые вопросы. Например: Чувствуете ли вы, что дали честную картину о себе?

Интервью «устные истории» обычно нечто более специфичное по тону, согласно которому субъекта просят отрефлексировать специфическое событие или период в прошлом. В меньшей степени акцентируется

внимание на индивиде и его/ее жизни, в большей мере – на событиях прошлого, заслуживающих особого внимания. Здесь также иногда в качестве источника используются документы. Главной проблемой интервью устных историй (которую оно разделяет с интервью истории жизни) является тенденциозность представлений, ошибки памяти и искажения (Грили, 1998). В то же время устные истории тестируемы, они позволяют пропустить мнения через группы, которым привычно не придают особого значения в историческом исследовании (это также относится к интервью истории жизни). Одно из двух: либо потому, что им не хватает силы самовыражения, либо потому, что они по привычке рассматриваются как обычные (Самуель, 1976). Блуер (2002) показал, как устные истории тестируются. Собранный им в 1973–1974 гг. опыт жизни Уэльских горняков в шахтах может быть использован для облегчения понимания того, как они коллективом добиваются улучшения своего здоровья и безопасности в шахтах. На основании этого тестирования Блуер выработал рекомендации для социальных политиков того времени.

Подготовка путеводителя для интервью (interview guide)

Идея путеводителя для интервью менее специфична, чем понятие «план структурированного интервью». Фактически термин можно сравнить с кратким перечнем подсказок для памяти в той области проблем, которую покрывает интервью. Этот краткий перечень подсказок часто используется в неструктурированном интервью. Более структурированный перечень проблем, имеющий точный адрес и конкретные вопросы, используется в полуструктурированном интервью.

Что является решающим при формировании вопросов? Это свобода интервью, позволяющая тщательно выбирать путь, который максимально приближает к позициям, с которых исследуемые участники видят свой социальный мир. В конечно счете в большинстве своем исследователи управляют интервью, и путеводитель интервью естественно выступает одним из механизмов такого руководства.

В момент подготовки качественного интервью Лофленд (1995) предлагал задать себе вопрос: «Только это является загадкой для меня?» Это касается каждого вопроса в исследовании, таким образом, вы сможете разработать логику вопросов или выработать механизм возникновения вопросов вашего исследования. Он советует: чтобы ваши вопросы не заводили вас в тупик, нужно стимулировать актив-

ность по разным направлениям: случайные мысли в различных контекстах, которые необходимо как можно быстрей записать; дискуссии с коллегами, друзьями и родственниками; и, конечно, анализ литературы по данным темам. Формулировка вопросов исследования не должна носить специфический характер. Это означает, что альтернативный путь создания вопросника, который может возникать на основании отбора из базы данных полевых работ, не приемлем. Такое преждевременное закрытие фокуса вашего исследования вступает в противоречие с самим процессом качественного исследования: с акцентированием внимания исследователя на мировоззрение людей, у которых вы будете брать интервью. Следует подчеркнуть, что с самого начала исследования вы столкнетесь со множеством предвзятых мнений. Лучше опираться на интуицию, и постепенно порядок и структура начнут всплывать в вашем сознании вокруг вопросов вашего исследования и будут формировать базис для путеводителя по интервью.

Вам следует спросить себя: «Что мне необходимо знать, чтобы привести в порядок ответы на каждый вопрос исследования, которые представляют для меня интерес?». Это предполагает попытку понять то, что интервьюируемый видит как значимое и важное по отношению к каждой из тем исследования. Таким образом, ваши вопросы должны покрывать все пространство тем, в которых вы нуждаетесь, но исходя из перспектив видения интервьюируемых. Это значит, что даже несмотря на преимущество неструктурированного исследования перед качественным, оно редко бывает настолько неструктурированно, чтобы исследователь не мог выделить фокус своего исследования.

В качестве неких базовых элементов при подготовке путеводителя по интервью могут быть использованы следующие:

– создание в итоге определенного порядка в темах области исследования таким образом, чтобы ваши вопросы вытекали плавно, постепенно и в то же время вы были готовы к изменению порядка вопросов на протяжении всего интервью;

– формулировка вопросов интервью или тем такая, чтобы они могли помочь вам получить ответы на исследовательские вопросы (старайтесь не делать их очень специфическими);

– стараться использовать язык, который свойственен людям, у которых вы берете интервью;

– поскольку интервью – это качественное исследование, не задавайте наводящих вопросов;

– не забывайте о необходимости спрашивать или записывать персонифицированную информацию, содержащую общие данные (имя, возраст, пол и т. п.), и информацию профессионального характера

(должность, стаж работы и т. п.), потому что такая информация используется для контекстной характеристики ответов людей.

Некоторые практические детали, сопутствующие интервью:

1. Убедитесь в том, что вы хорошо ознакомились с характеристиками норм поведения интересующей вас среды, в которой интервьюируемые работают или живут, или оказались вовлеченными. Это поможет вам понять, что он/она говорит, расшифровать терминологию интервьюируемых.

2. Иметь очень хорошую записывающую технику. Качественные исследования всегда записываются, а затем делается транскрипция интервью. Это процедура важна для детального анализа, необходимого в качественном исследовании, и для гарантирования, что ответы интервьюируемых воспроизводятся в их собственных терминах. Если вы делаете рукописные записи, то легко потерять фразы и специфику используемого языка. Важность этих процедур возрастает и потому, что интервьюеру предлагается не придерживаться напрямую формулировок вопросов в плане исследования, как это делается в структурированном интервью. Исследователь должен легко реагировать на ответы интервьюируемых, чтобы иметь возможность следовать за ними. Хороший микрофон крайне необходим, потому что многие интервью пропадают из-за плохой техники.

3. Убедитесь, насколько это возможно, что интервью проходит в месте, где тихо (где нет не только шума, но и звуков извне, которые могли бы повлиять на качество записи) и конфиденциально (поскольку интервьюируемые не должны беспокоиться быть услышанным кем-то, кроме вас).

Готовясь к интервью, предлагаем опираться на советы Квале (ремарка 6), в которых описаны многие критерии качества интервьюера.

После интервью сделайте следующие записи:

– как интервью протекало (были ли интервьюируемые активны, корпоративны, испытывали невроз, были хорошо/плохо одеты и т. д.);

– где проходило интервью;

– некоторые другие чувства, связанные с интервью (насколько открылись новые направления в интересующих проблемах);

– набор характеристик (деловой/спокойный, много/немного других людей по соседству, новое/старое здание, использование компьютера).

Варианты путеводителей по интервью в качественном исследовании предполагают серию шагов в формулировании вопросов, которые представлены на схеме 1.

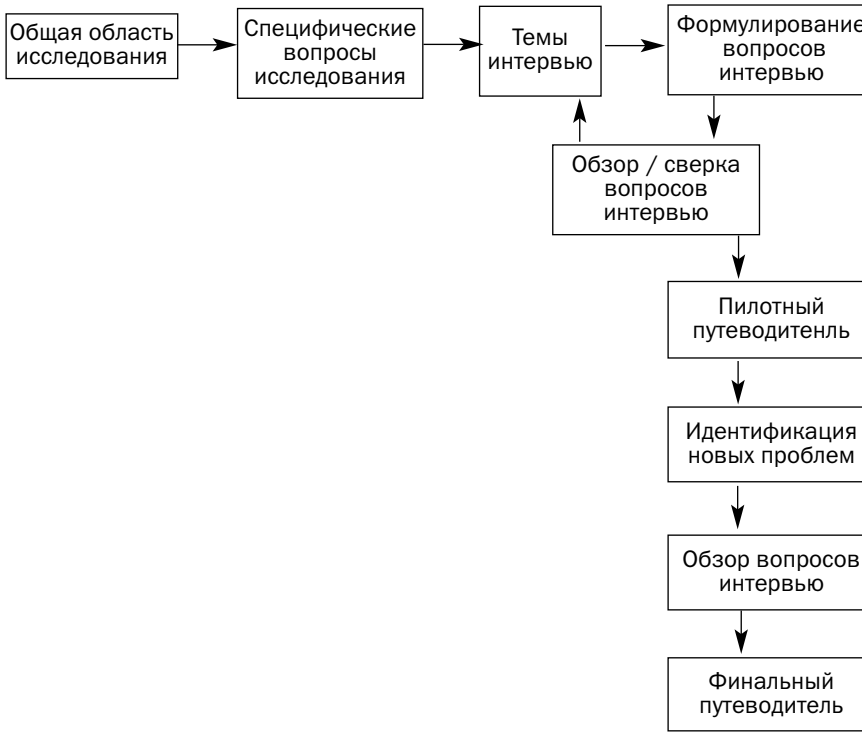


Схема 1. Формулирование вопросов для путеводителя по интервью

Ремарка 6

Перечень квалификационных критериев интервьюера по Квале

Квале (1996) подготовил перечень десяти критериев успешного интервьюера, который широко используется в настоящее время:

Знания: совершенно осведомленный о фокусе интервью; пилотные интервью того же вида, какой будет использован в исследовании.

Структура: придать целенаправленность интервью; ограничивать интервью; спрашивать, имеет ли интервьюируемый свои вопросы.

Точность: спрашивать просто, легко, коротко, не используя жаргон.

Спокойствие: дайте людям закончить высказывание, давайте им время подумать, проявляйте толерантность.

Ощущения: слушать внимательно, что говорят и как говорят; быть трогательным в общении с интервьюируемыми.

Открытость: реагировать на то, что важно для интервьюируемого, и следить, чтобы он был свободен.

Управление: знать, что он или она хочет узнать.

Критика: подготовить задачи из того, что было сказано, например, управлять плотностью высказываний интервьюируемого.

Воспоминание: связывать то, что было сказано, с тем, что было сказано прежде.

Интерпретация: вносить ясность и снимать тенденциозность представлений с утверждений интервьюируемых, но без искажения содержания их высказываний.

К перечню Квале я хотел бы добавить следующее:

Баланс: не говорить слишком много, что делает интервьюируемого пассивным, и не говорить слишком мало, в результате чего интервьюируемый может почувствовать, что он/она говорит один и все правильно.

Этические ощущения: придать уверенность интервьюируемому, что он знает, о чем интервью, какие цели оно преследует и что его или ее ответы будут конфиденциальны.

Виды вопросов. Виды вопросов, используемых в качественном интервью, в высшей степени разнообразны. Квале (1996) предложил девять разновидностей вопросов:

Вступление: «Пожалуйста, расскажите, когда впервые у вас возник интерес к…? Бывали вы когда-нибудь…? Почему вы пришли сюда…?»

Проверяющие вопросы: готовят интервьюируемого к тщательному обдумыванию ответов, например: «Что вы думаете об...? Квале советует повторять значимые слова из ответов, что может стимулировать последующие разъяснения.

Зондирующие вопросы: тщательно продумывать, что может быть сказано в ответ на прямые вопросы, такие как: «Можете ли вы сказать об этом больше? Раньше вы сказали, что не предпочитаете это. Могли бы вы рассказать, какого сорта…? Что вас беспокоит?»

Специфические вопросы: «Что вы сделали с этим? Как X реагировал на ваши слова? Какое впечатление произвел X на вас?»

Прямые вопросы: «Легко ли вы сохраняете улыбку, когда обслуживаете клиента?», «Счастливы ли вы с мужем, независимо от количества денег, приносимых им в дом?» Такие вопросы прекрасно подводят к концу интервью, не слишком влияя на управление интервью.

Косвенные вопросы: «Что большинство людей, окружающих ее, думают о подходах, которые опираются на менеджмент получения

удовольствия среди служащих?» Чтобы получить индивидуальное мнение опрашиваемого, для более тщательного обдумывания можно кое-что добавить, например: «Вы относитесь к этому направлению так же?»

Структурирующие вопросы: «Я хотел бы перейти к следующей теме…»

Спокойствие: пользуйтесь паузой, которая будет служить интервьюируемому сигналом для благоприятной возможности отрефлексировать и рассмотреть детали своего ответа.

Интерпретация вопросов: «Думаете ли вы, что ваша роль лидера меняется с каждым разом, когда получает поддержку?»

Согласно этим советам, один из основных элементов интервью – внимательно прислушиваться к тому, что интервьюируемый говорит или не говорит. Это означает, что интервьюер должен быть активным, но не слишком навязчивым, однако весьма сложно сохранять баланс. Но это также означает, что интервьюер не может с легкостью постоянно держаться бодро только потому, что интервью записывается. Фактически интервьюер должен быть настроен и быстро реагировать на то, что интервьюируемый говорит или делает. Это важно еще и потому, что язык может стать индикатором того, когда интервьюируемый устает или теряет смысловую нить вопросов. По этическим соображениям интервьюер не должен давить на интервьюируемого. Если вы чувствуете, что источник напряжения в беспокойстве, возникшем у интервьюируемого, сделайте короткий перерыв.

Чармаз (2002) различает три типа вопросов:

1. *Инициирующие открытые вопросы без окончания*: Например: «Какое событие привело к…? Что предшествовало в вашей жизни…? Является ли эта организация аналогичной тем, где вы работали раньше?»

2. *Вспомогательные вопросы*: «Что вы почувствовали, когда впервые услышали о…? Какой внезапный удар… был в ваше жизни? Что вам в большей/меньшей степени нравится в вашей организации?»

3. *Закрытые вопросы*: «Какое у вас мнение об изменении…? Какой бы совет вы дали сейчас кому-то, кто считает, что он/она должны приобрести определенный опыт в…? Если бы вам пришлось выбирать снова, выбрали бы вы эту организацию?»

Большинство вопросов в любом интервью являются вспомогательными и на практике частично перекрещиваются с остальными типами вопросов. Помните, что для хорошего интервью вы должны задавать вопросы о разных сторонах проблем, например:

ценности – интервьюируемых, группы, организации;

вера – интервьюируемых, других, группы;

нормы поведения – интервьюируемых, других;

формальные и неформальные роли – интервьюируемых, других;
взаимоотношения – интервьюируемых, других;
место и расположение;
эмоции – участвующих интервьюируемых, но также возможно и других;
неожиданные встречи;
истории.

Старайтесь варьировать вопросы согласно типологии, предложенной Квале, и того феноменального, что собственно вы исследуете. Не забывайте, что главное достоинство качественного интервью состоит в том, что когда мы хотим задать беспристрастно общие вопросы, обычно лучше уклоняться от этого.

Запись и транскрипция. Качественные исследования обязательно записывают, используя аудио-видеотехнику, и затем делают транскрипцию этих записей. Для качественного исследователя обычно представляет интерес не только то, что люди говорят, но и в каком направлении они мыслят.

Ремарка 7

Почему необходимо вести запись и составлять транскрипцию интервью?

Херитаж (1984) отмечает, что процедуры записи и транскрипции интервью имеют следующие преимущества:

– помогают корректировать естественные ограничения нашей памяти и интуитивные превратности в толкованиях того, что люди говорят в интервью;

– наиболее полно анализировать высказывания опрашиваемых;

– дать возможность повторить анализ ответов интервьюируемых;

– создать базу данных для повторной проверки другими исследователями полученных результатов;

– отражать выдвигаемые обвинения в том, что анализ может находиться под влиянием ценностей исследователя или его предубеждений;

– вторично использовать базу данных для исследований по другим проблемам, отличным от тех, по которым велось оригинальное исследование, например, для освещения новых теоретических идей или анализа стратегий.

Однако следует отметить, что процедура записи и транскрипции отнимает много времени и зависит от качества используемой техники.

Человеку, расшифровывающему записи интервью, необходимо много учиться, как и самому интервьюеру. Более того, даже опытно-

го специалиста по транскрипциям подстерегают ошибки. Поланд (1995) приводит некоторые обескураживающие примеры таких ошибок, которые зависят от множества различных факторов (ослышаться, устать, проявить небрежность). Например, одна транскрипция содержит следующий пассаж: «Я думаю, если мы не хотим стать такими, как другие страны, где, как вы знаете, люди имеют демократические свободы…» Но текст, записанный на аудиокассете был: «Я думаю, если мы не хотим стать такими, как другие страны, где, как вы знаете, люди не имеют демократических свобод…». Поэтому необходима проверка качества транскрипции.

Выборка. Многие проблемы, если не сказать большинство, связаны с качеством выборки в качественном интервью этнографических исследований. Иногда весьма сложно отличить, что исследователи считают методами как в случаях отбора интервьюируемых, так и при констатации, как много их было. Часто качественные исследователи уверены, что их модель отбора основана на удобстве или благоприятных возможностях, и даже если это не так, то они убеждены, что это тот самый случай. Например, Лаптно (1996) провел четыре интервью, каждое из которых было основано на непосредственных контактах исследователя. Спасительное средство принципа комфортности в выборке – это обычно продукт таких факторов, как уровень готовности определенных индивидов, которые в других случаях с трудом идут на контакт, например, бездомные (Уардхау, 1996); или вера исследователя в то, что при достижении целей глубинного анализа, репрезентуемые проблемы менее важны в качественном исследовании, чем это имеет место в количественных исследованиях. Иногда принцип комфортности в выборке может быть результатом ограничений, производимых местом исследования. Например, когда члены организации отобраны в качестве интервьюируемых, это членство выступает как сдерживающий фактор в свободе исследователя.

Возможны наслаивающиеся критерии, такие как уровни управления, иерархия отношений. Эти виды стратегии выборки встречаются, когда выборка интервьюируемых делается (иногда случайно, иногда в терминах наслаивающихся критериев) на основании множества характеристик, отражающих цели программы исследования. Такой подход позволяет исследователю отбирать характеристики, служащие определенным целям (если это делается не по принципу случайного) и дает некие гарантии широкого ранжирования характеристик интервьюируемых. Кинг (1994) использовал этот подход для изучения практикующих врачей и юристов.

Выборка, служащая определенным целям. Большинство пишущих о выборке в качественных исследованиях рекомендуют использо-

вать для интервью выборку, служащую определенным целям. Такая выборка представляет собой стратегию исследования, которая влечет за собой попытку наиболее полного соответствия между вопросами исследования и выборкой. Другими словами, исследователь отбирает людей по характеристикам, ожидаемым интервью и являющимися уместными проблемами исследования.

Существуют два основных подхода к выборке. Первый – выборка «снежного кома», используется в случаях контактирующей группы людей, когда выборка не имеет границ. Этот подход был использован мной в изучении посетителей Дисней-парка и Бёрдсорфом и Кьелем в их исследовании вегетарианцев.

Второй – это теоретический подход. На его основании выборка выполняется, опираясь на категории, вытекающие из вашего теоретического насыщения и теоретического фокуса исследования. Этот подход предполагает только одно проведение, потому что в таком исследовании происходит постоянное движение рефлексии между выборкой и теоретической концепцией, но может быть и потому, что исследователь чувствует, что отобранные им категории прошли успешную проверку на более раннем этапе исследования при анализе теоретического насыщения. Главное достоинство теоретической выборки состоит в том, что она подчеркнуто использует теоретическую рефлексию базы данных, тем самым формируя именно ту, в которой нуждается данное исследование. Хотя выборка, выполняемая на основе теоретизирования, более приветствуется, чем выборка на основании статистической адекватности, трудности ее проведения могут быть связаны с наличием разнообразных характеристик, соответствующих множеству позиций концепции.

Одна из трудностей такого качественного исследования заключается в том, что трудно разработать универсальный базис для интервью, поскольку опрашивается достаточно много людей, а теоретическое насыщение ведет к селекции. Например, невозможно знать, как интервьюировать людей до того, как сложится картина теоретического насыщения. Кроме того, как проводить расследование, когда станет очевидным, что возникает необходимость включить в процесс интервьюирования группы людей, не включенных в выборку в самом начале. Морс (2004) приводит пример исследования детей с синдромом внезапной смерти. В процессе интервьюирования стало ясно, что необходимо включить в выборку и медицинских работников. Эта необходимость возникла, потому что, по мнению родителей, нет четкой ясности в том, какая группа медицинских работников несет ответственность за обстоятельства. Вместе с проблемой выборки такое теоретическое насыщение может привести к увеличению объема времени, количества опрашиваемых и росту эффекта принуждения.