

**Д. Рогозин, А. Яшина**

## Анализ коммуникативных сбоев в экспертном интервью

Экспертиза как способ создания научно обоснованных описаний прочно вошла в социальные, экономические и политологические исследования. Пожалуй, ни один крупный исследовательский проект не обходится без экспертного интервью – основной или дополнительной формы, призванной подтверждать необдуманные и зачастую непонятные ответы рядовых сограждан (наиболее распространенный “джентльменский набор” включает еще массовый опрос, фокус-группы и так называемые глубинные интервью, которые зачастую отличаются от экспертных лишь отсутствием предварительной стигматизации респондента). Предполагается, что ответы экспертов – людей, способных проникнуть в суть изучаемой проблемы, – дают достаточно оснований для подтверждения валидности и надежности собранных другими способами данных. В глазах неискушенных заказчиков эксперт уже давно стал великим герменевтом, а экспертиза – процедурой обнаружения сколов истинного знания. Поэтому традиционно основной исследовательский интерес направлен на обработку уже полученных экспертных ответов, а не на проверку и обоснование их экспертности.

Вместе с тем экспертное интервью – не более чем разговор, иницируемый и проводимый по определенным правилам: “любое интервью,

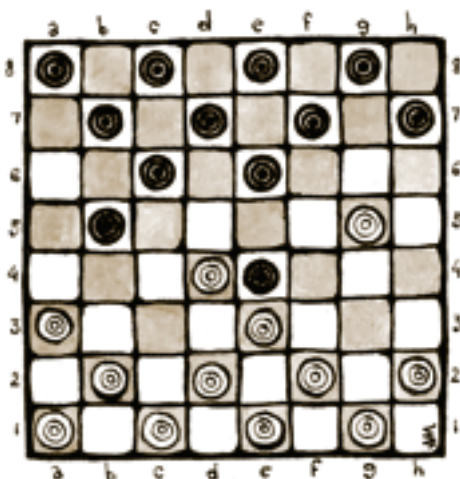
в принципе, есть речевое взаимодействие, подчиненное последовательности реплик его участников” [Baker. 2002. P. 779]. Не вдаваясь в проблему предварительного наделения человека статусом эксперта (в определении первого среди равных скрыто множество недосказанностей и противоречий, на этапе отбора респондентов экспертиза всегда предполагает элемент ранжирования и классификации), отметим, что не менее значимая величина экспертности – организация и порядок коммуникации, в которой явным или неявным образом подтверждается компетентность собеседника. По меньшей мере, предварительное, принятое участниками коммуникации закрепление роли эксперта за одним из собеседников принуждает обоих поддерживать разговор таким образом, чтобы обнаружение некомпетентности стало дискурсивно невозможным. В противном случае экспертное интервью потеряет свой главный атрибут – экспертность поставляемого знания. В рамках ролевой интерпретации можно было бы говорить о стратегиях “сохранения лица” (по И. Гофману), однако, на наш взгляд, большим эвристическим потенциалом обладает изучение структурных характеристик самого интервью, особенностей диадного общения, разговора, разворачивающегося во взаимодействии (talk-in-interaction), а не индивидуальных мотивов его участников.

Итак, цель работы – обнаружить пограничные области экспертного интервью, в которых фальсифицируются основы экспертности как знания о предмете. Интерес представляет описание не только фактологии нарушений, но и стратегий ремонта интервью, которыми вынуждены руководствоваться его участники. В таких ситуациях интервьюер задает дополнительные, уточняющие вопросы, старательно ретушируя их диагностическую и оценочную компоненты; респондент старается предоставить информацию, хотя бы косвенно отвечающую запросам собеседника. Наблюдение за игрой в компетентность позволяет, как минимум, подвергнуть сомнению опросный инструмент или процедуру отбора эксперта. Однако наибольший научный интерес представляет сама игра на уровне фола, которую мы можем с успехом наблюдать, не выходя за рамки разворачивающейся коммуникации. Задавая уточняющие вопросы, интервьюер настаивает на содержательном ответе, тем самым принуждает респондента оправдываться за неспособность его предоставить. В таких оправданиях раскрываются границы экспертного знания, которые невозможно определить вне коммуникативной ситуации. Внимательное наблюдение за ходом опроса дает уникальный ресурс для оценки качества всего мероприятия, фабрикующего эпифанный дискурс.

### Объект исследования

Материалом для аналитической работы послужили аудиозаписи экспертных интервью, посвященных региональным выборам. Опрос проводился Фондом «Общественное мнение» в феврале 2005 года. В выборку попали специалисты (журналисты, общественные деятели, политики, научные сотрудники), проживающие в разных городах России, поэтому в целях экономии ресурсов и оперативности сбора данных интервью

проводилось по телефону с использованием стандартного набора открытых вопросов. Из 115 интервью, проведенных в рамках одной волны исследования, случайным образом отобрано 23 (20% от общей совокупности). Для нашего анализа были отобраны лишь те элементы разговора, в которых идентифицировались затруднения в коммуникации, вызванные неспособностью или нежеланием эксперта отвечать на вопросы. Всего нам встретились 27 таких фрагментов. В заголовке каждого из них обозначен порядковый номер интервью в выборке и номер интервьюера. Жирным шрифтом выделены артикулируемые анкетные вопросы, чтобы было легче их отличить от ситуативных вопросов и реплик интервьюера.



Каждое интервью в среднем занимало около получаса. Максимальная продолжительность составила один час, минимальная – 17 минут. Опрос проводили три человека: первый интервьюер взял девять интервью, второй и третий – по семь интервью.

Отдельные фрагменты аудиозаписей транскрибировались посредством техники конверсационного анализа (табл. 1).

Все последующие интерпретации выполнены в традиции конверсационного анализа, который наиболее тонко и глубоко отражает особенности коммуникативного взаимодействия.

### Основания конверсационного анализа

Большинство аналитиков связывают конверсационный анализ с именами Х. Сакса, Э. Щеглова, Г. Джефферсона и отмечают его этнометодологические основания [Goodwin, Heritage. 1990. P. 283; Arminen. 1999. P. 254; Houtkoop-Steenstra. 2000. P. 18; Baker. 2002. P. 779]. Более того, П. Аткинсон утверждает, что этнометодологию не так просто отличить от конверсационного анализа [Atkinson. 1988. P. 434]. Основная идея, заложенная в обоих направлениях теоретических

Табл. 1. Словарь транскрипции <sup>1</sup>

Знак	Описание
(0.0)	Цифрами в скобках обозначаются паузы между высказываниями (в секундах)
( )	Фрагмент речи неясен и не может быть транскрибирован
(.)	Знак короткого промежутка между высказываниями (десятые доли секунды)
(( ))	Комментарий автора, не является частью высказываний
(слово)	Сомнение в правильности транскрибированного отрывка
[ ]	Наложение высказываний
(хх)	Смех, улыбка в голосе
.хх	Вдох
хх	Выдох
слоххво	Слово произносится со смехом или улыбкой в голосе
=	Между высказываниями паузы нет вообще
слово-	Прерванное слово
. , ? !	Знаки, символизирующие интонацию: завершающую, перечисляющую, вопросительную и восклицательную
:	Растягивание буквы; количество значков приблизительно показывает длину растягивания
слово	Подчеркнутая буква означает интонационное ударение на этом слове
СЛОВО	Слово произносится очень громко, крик
<u>слово</u>	Слово произносится подчеркнуто энергично и чуть громче обычного
°слово°	Высказывание произнесено заметно тише обычного
↑↓	Повышение и понижение интонации
→	Указание на элемент транскрипта, описываемый в тексте
слово'	“Проглоченное” слово или часть слова, разговорный вариант
(...)	Часть текста, следующего между высказываниями, опущена
<> ><	Замедление речи Ускорение речи

изысканий, – выявление конструкторов социального действия в речи и через речь. Базовое предположение метода, разделяемое всем интерпретативным направлением в социальных науках, начиная от ранних феноменологических изысканий и заканчивая конструктивистскими экспериментами, – это возможность обнаружения порядка на всех уровнях вербального взаимодействия, утверждение тотальности упорядоченных элементов, “порядка во всех отношениях” [Sacks. 1984. P. 22]. Другими словами, в интересующем взаимодействии нет места случайности, все разговоры о моделировании случайных процессов – не более чем спекуляции с “как если бы” научным знанием. Следствием коммуникативной

упорядоченности выступают индексикальность (указательность) речи, рефлексивность дискурса и контекста. Индексикальность речи обусловлена ее указанием на собственный контекст. Последний можно обнаружить в речи как таковой, не выходя за рамки артикулированных предложений (в этом возникает основной зазор между, казалось бы, схожими методами дискурс-анализа и конверсационного анализа). Внешние характеристики участников (например статус, доход, род занятий и т.д.) должны стать внутренними характеристиками коммуникации, то есть составной частью взаимодействия. Только в этом случае они становятся релевантными для обоих участников интервью [Svennevig. 2000. P. 77]. Смысл

<sup>1</sup> Составлен в соответствии с основными требованиями к транскриптам конверсационного анализа, см., например [Hutchby. Wooffitt. 2002. P. VI-VII].

не зафиксирован в абстрактном значении, а возникает из обстоятельств. Как указательны вербальные продукты “практического социологического рассуждения” [Maynard, Clayman. 1991. P. 398], так указательна субстанция экспертности, конструируемая посредством взаимных обменов репликами. Только социально организованные и упорядоченные категории знания могут выступать ресурсом для достижения предзаданной цели формирования экспертного дискурса.

Поскольку ни одно общение не допускает обоюдного понимания, достигаемого через объяснение смысла каждого высказывания, выбирается более экономичный способ организации речи – привязывание и согласование последовательно воспроизводимых реплик. Вместо того чтобы изучать отдельные высказывания или действия изолированных индивидов, имеющих цели, мотивы и намерения, разговорный анализ направлен на экспликацию структурных особенностей разговора [Heritage, Atkinson. 1984. P. 4]. Неискушенный исследователь может усмотреть в этом черты строгого эмпиризма и индуктивизма. Однако эмпирическое обоснование каждого вывода не отрицает предварительной концептуальной работы по формированию релевантного языка описаний и словаря допустимых в данном контексте признаков. Перечень запретов и создает каркас аналитической процедуры. Так, в разговорном анализе запрещено говорить о ментальных состояниях говорящих, их мотивах и эмоциях, иных теоретических конструктах, априорно навязываемых изучаемому объекту. Принцип “немотивированного наблюдения” направлен на описание порядка и структуры взаимодействия, а не его содержания или смысла. Тем самым разговорный анализ позволяет обнаружить повторяющиеся схемы взаимодействия, объясняет ориентации участников интервью на нормативные свойства последовательного обмена репликами, обеспечивает фокусирование наблюдения на интеракционной активности собеседников [Hutchby, Wooffitt. 2002. P. 201]. Все эти свойства в наибольшей степени отражают наши интенции по деконструированию и фальсификации эпифанного знания, формируемого в экспертном интервью.

### Фальсификаты экспертности

Каждый из нас обладает некоторым знанием о должном и не должном в той или иной ситуации, по отношению к тому или иному предмету. Фрагментарное и неразвитое знание зачастую связывают с обыденными интерпретативными схемами, неожиданные находки и прорывы объясняются интуицией и озарениями. Безусловно, существует множество повседневных описаний экспертного интервью, и многие из них отражают правдоподобные, если не сказать – истинные, его характеристики. Наша задача заключается не в экспертизе экспертного, не в проверке уже существующих своих или чужих представлений, а в некотором непредвзятом наблюдении за разворачивающимся коммуникативным спектаклем, мотивы и интерпретации актеров которого нам неизвестны. Более того, мы и не пытаемся узнать мотивы участников взаимодействия, поскольку любая, в том числе и экспертная, речь “принципиально интерактивна”, и лучшее ее объяснение достигается посредством анализа интеракции, нежели психологических мотивов изолированных участников [Goodwin, Heritage. 1990. P. 294]. Другими словами, объяснение экспертности не требует выхода за пределы экспертного дискурса.

Последующая организация текста может ввести в заблуждение неискущенного в конвер-

---

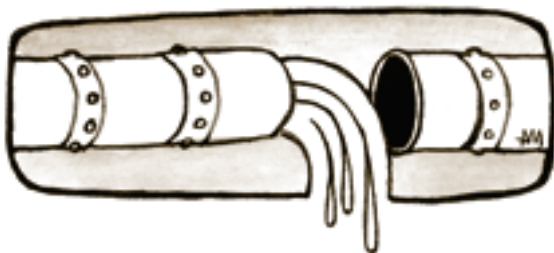
*В глазах неискушенных людей эксперт уже давно стал великим герменевтом, а экспертиза – процедурой обнаружения сколов истинного знания. Вместе с тем экспертное интервью – не более чем разговор, иницируемый и проводимый по определенным правилам*

---

сационном анализе читателя. Хотя мы присвоили заголовки в некоторой степени обобщаемым, фреймированным ими фрагментам текста, они являются результатом анализа, а не его структурным системообразующим элементом. Любопытно, что структура научной статьи побуждает нас

изменить реальную последовательность аналитической работы, поставив в начало то, что являлось завершающим штрихом всех наших усилий по транскрибированию, сопоставлению и обсуждению мельчайших элементов речевого взаимодействия. “Приступая к разговорному анализу, мы никогда не знаем, чем он будет завершён” [Sacks. 1984. P. 27], поскольку начало представляет собой простое наблюдение за последовательностью реплик [Schegloff. 1987. P. 104]. В результате многодневных обсуждений мы пришли к, казалось бы, само собой разумеющимся выводам, отражающим подтверждения и опровержения экспертности интервью. Вряд ли в них можно обнаружить новые, никому не известные откровения. Единственное отличие, придающее смысл подобным действиям, заключается в том, что описанные фальсификаты подкреплены опытным знанием, почерпнутым из систематического наблюдения над внешней по отношению к предмету исследования и наблюдателю коммуникативной средой, а не только представлениями и фантазиями рефлексирующего субъекта. Сама же среда редуцирована до последовательного предъявления реплик, возникающих в речевом взаимодействии [Hutchby, Wooffitt. 2002. P. 146]. Подчас структурные элементы говорят гораздо больше о наблюдаемом объекте, нежели его смысловые интерпретации. Более того, в релевантности и осмысленности последних у нас есть большие сомнения.

**1. Занятость и/или отсутствие времени.** Формат экспертного интервью подразумевает, что респондент должен не только согласиться на участие в опросе, но и быть готовым дать развернутые, обоснованные ответы; не только осуществить минимальное коммуникативное сотрудни-



<sup>2</sup> Здесь и далее в заголовке первая цифра обозначает порядковый номер интервью, вторая – интервьюера, цифры в тексте интервью – номера строк. Знаки препинания в цитатах символизируют интонацию – см. табл. 1.

чество, но и подкрепить его весомыми, зачастую уникальными данными. Как минимум, эксперт должен располагать временем, чтобы дать взвешенный и обдуманный ответ. Не интервьюер, а респондент в роли эксперта должен задавать временной регламент интервью.

Каковы симптомы и последствия нарушения нормы “свободного времени”? Прежде всего, интервьюер не всегда принимает во внимание занятость респондента:

### Интервью 7.1<sup>2</sup>

- 1 Респондент: ...>коротко буду говор↑ить мне надо ехать уже<
- 2 Интервьюер: ↑хоро↓шо (.) какие настроения...

Заметим, что респондент не просто говорит о необходимости уехать, но произносит фразу в ускоренном темпе. Несмотря на это, интервьюер сразу же переходит к анкетному вопросу, фактически игнорируя услышанную реплику. Такой прием помогает продолжить общение, однако шансы получить экспертные заключения становятся очень низкими. По всему интервью рефреном проходит просьба прекратить взаимодействие, которую интервьюер успешно обходит. Коммуникативный успех удержания абонента приводит к фальсификации содержательных элементов общения.

### Интервью 9.1

- 1 И: а как относятся к основным претен↑дентам
- 2 на пост главы администрации ↑жители вашего реги↓она?
- 3 Кто, какие слои насе↑ления их под↓держивают?
- 4 → ((на протяжении речи интервьюера
- 5 звук переключаемой/зажимаемой респондентом трубки))
- 6 Р: нет информации
- 7 (1)
- 8 И: ↑ну вот на ваш ↓взгляд просто-э
- 9 ваша точка зрения=
- 10 Р: = ну вот ЛДПР электорат понятен, традицион↑ный,
- 11 а осталь↑ные скорее всего н-н >просто они не местные,
- 12 поэтому их здесь никто не ↓должен поддерживать<
- 13 И: °↓мгм° А действующего губернатора ↑все слои
- 14 или не ↑все могут поддерживать

- 15 P:→ .xx И-и-й >Скорее всего ↓да<  
 16 И: **А какие “уязвимые места”**  
 17 **есть у названных Вами участников выборов?**  
 18 P: М-м-м >Они сами не из↑вестны,  
 19 поэтому “уязвимые места” не из↓вестны.  
 20 И: (1) А у действующего губернатора ↑есть  
 21 какие-то уязвимые места  
 22 P: Я их не знаю  
 23 И: **а ↑есть ли что-то, что настраивает**  
 24 **население региона против этих людей?**  
 25 P: что-то или кто-то?  
 26 И: что-то (.). Что-то может быть  
 27 в их деятельности, в их имидже  
 28 что настраивает насе↑ление против них  
 29 P: неизвестность  
 30 И: (1) это против кого может настраивать?  
 31 P: н-ну против остальных  
 32 → .xx Ой-й (.). >извините секундочку, ↑а= <  
 33 И: =еще о↑дин вопрос буквально  
 34 [Сергей Александрович  
 35 P:→ [>по↓следний хоро↓шд<  
 36 И: А против Богомолова (1) ↑может что-то настраивать людей?  
 37 (3)  
 38 P: м-мх ну >наверное усталость<  
 39 И: °мгм°  
 40 P:→ Просто ↑долго (.). это всё  
 41 И: **а по Вашим ощущениям, федеральные российские власти**  
 42 **проявляют или нет интерес**  
 43 **к выборам [в вашем регионе**  
 44 P:→ [Проявляют .xx >извините  
 45 извинихте [бегу <  
 46 И: [а вот в чем это выра↑жается  
 47 и всё последний вопрос  
 48 P:→ .xx у-у-у- ф-ф в ↓чем это выра↑жается  
 49 ну в том, что госсовет был (.). во-первых  
 50 Олег Алексеич у↓частвовал (.).  
 51 потом ну и пол↑предство заинтересовано,  
 52 чтобы все прошло чинно и благородно.  
 53 То есть в порядке >соответствующем закону<  
 54 И: °↓мгм°  
 55 P:> >↑мгм спа↑сибо изви↓ните<

Нет смысла доискиваться до истинной причины отказа респондента, выяснять, был ли он действительно занят или нет. Сам факт вербального утверждения о нежелательности разговора, необходимости его прекратить (строки 44-45) дол-

жен был остановить интервьюера, настроенного на продолжение коммуникации [Goodwin, Heritage. 1990. P. 294]. Во время звучания предпоследнего вопроса респондент долго перекладывает трубку. После этого его ответы становятся еще более короткими и отрывистыми, появляются признаки явного нетерпения (строка 15),

### *Подчас структурные элементы говорят гораздо больше о наблюдаемом объекте, нежели его смысловые интерпретации*

ускоряется речь. Несколько раз респондент делает резкие вдохи (строки 15, 32, 48), которые в данном контексте указывают на нежелательность коммуникации. В строке 32 респондент быстро произносит просьбу подождать, на что интервьюер дает настойчивый отрицательный ответ, обещая на этом прекратить интервью (строка 33). Перед нами явный тип директива, который актуализирует исходную имплицитную форму: “Я считаю, что тебе следует ответить еще на один вопрос” [Карасик. 2004. С. 59]. Интервьюер вроде бы идет на уступку просьбам, интонационно подчеркивая завершение разговора (повышение тона на слове “один”). Однако после получения согласия продолжает ведение интервью в предписанном анкетой режиме. Поэтому, когда задается следующий анкетный вопрос, респондент после односложного ответа наконец показывает свое намерение прекратить интервью и после очередного уверения, что “это последний вопрос”, невербально проявляет значительное нетерпение и недовольство возникшей ситуацией (строчка 48). Заметим, что несмотря на столь невежливое, игнорирующее реплики собеседника поведение интервьюера, респондент старается сохранить вежливый тон разговора. Так, реплика последнего – “просто долго” (строчка 40) может относиться к ответу на вопрос, а может быть и коротким оправданием за односложные ответы. Кроме того, на стремление респондента избежать грубого завершения разговора указывает и легкая усмешка, с которой он

произносит объяснение “извините, бегу” (у-мешка – один из основных способов скрыть смущение, сгладить возможную жесткость реплики). Последний элемент вежливого отказа от дальнейшего разговора – “спасибо” и “извините” (строка 55).

Занятость может подчеркивать экспертный статус респондента, говорить о его большем весе и востребованности со стороны внешнего окружения. Однако в нашем случае речь идет об экспертности самого ответа, который даже в устах человека высокой компетенции может быть не далеким от профанного, обыденного знания. Другими словами, не каждое высказывание эксперта является экспертным, и один из маркеров, фальсифицирующих последнее качество, – отсутствие времени или озабоченность другими проблемами на момент интервью.

*Интервьюер не всегда принимает во внимание занятость респондента. Коммуникативный успех удержания абонента приводит к фальсификации содержательных элементов общения*

**2. Отсутствие информации о “правилах игры”.** Респонденту звонят чаще всего на работу, где он подчинен определенным, зачастую не зависящим от него обязательствам, поэтому интервьюер должен не только справиться о занятости на момент звонка, но и информировать о продолжительности разговора. Стараясь пройти барьер первых минут разговора, когда респонденту наиболее легко отказаться от участия в опросе, интервьюеры нарушают правила вежливого поведения и замалчивают информацию о реальных условиях разговора [Рогозин. 2004. С. 89]. Так, уже в конце коммуникации респондент с раздражением высказывается: “Я думал, интервью на три-четыре минуты”. Зачастую респонденты, в особенности впервые участвующие в экспертном опросе ФОМа, не осведомлены о том, какого рода разговор им предстоит. Интервьюер ничего не объясняет в начале, ставя со-

беседника в неловкое положение, связанное с необходимостью уточнять и корректировать свое вербальное поведение:

### Интервью 5.3

1. И: Какие настроения, оценки положения дел
- 2 в ↑ области преобладают среди насе↓ления?
- 3 (1)
- 4 Р: .xx то есть мне нужно отве↑чать вариантов ответа ↓нет=
- 5 И: =вариантов ответа ↑нет ваше ↓мнение

### Интервью 6.1

- 1 И: Какие настроения оценки положения дел
- 2 в области преобладают среди населения? =
- 3 Р: =Так ↓открытый вопрос
- 4 И: ↓Открытые вопросы

Если в первом отрывке респондент, вероятно, ждет вариантов ответа (пауза) и потом спрашивает, то во втором – сразу уточняет. Причем в уточнении заложены содержательный и прагматический компоненты. Содержательный направлен на определение особенностей ответа. Прагматический устанавливает статус говорящего. Упоминание термина “открытый вопрос” (строка 3) подчеркивает осведомленность респондента об опросной технологии. Кроме того, союз “так” с резким падением тона указывает на попытку переопределить статус [Карасик. 2004. С. 20], установить подобающее эксперту доминирующее положение.

Неготовность респондента к коммуникации подчеркивается его непониманием вопроса, переклещением внимания с содержания на форму вопроса:

### Интервью 9.1

- 1 И: Какие настроения, оценки положения дел
- 2 в области преобладают среди населения?
- 3 (2.5)
- 4 Р: это вопрос уже?
- 5 И: да вопрос
- 6 (1.5)
- 7 И ваше мнение, ваша точка зрения

С чем бы ни было связано, на первый взгляд, столь незначительное затруднение (интервьюе-

ры выходят из него единообразным способом: подчеркивают, что собеседник должен высказать свое мнение), оно свидетельствует о малой осведомленности респондентов об особенностях организации интервью. Начиная разговор в ситуации неопределенности, люди по-разному интерпретируют правила ведения разговора, создают его контекстуальное оформление, что приводит не только к абсолютной несопоставимости разных интервью, но и разрушению экспертной роли респондента, который “должен однозначно понимать цели и задачи” проводимого опроса.

**3. Размытость статуса интервьюера.** Любое взаимодействие – это статусная ситуация, в которой так или иначе установлена ролевая структура, распределена иерархия участвующих сторон. П. Дрю и Д. Геритейдж подчеркивают наличие тесной связи между статусом и коммуникативной ролью, с одной стороны, и дискурсивными правами и обязательствами – с другой [Drew, Heritage. 1992. P. 49]. В реальном общении действие и статус деятеля рефлексивно связаны, и анализ обоих компонентов должен проходить через изучение оснований взаимного участия (participation frameworks) в коммуникации. Респондент конструирует образ собеседника и связывает с ним определенные ожидания, приписывая тем самым собеседнику некоторую “дискурсивную идентичность” [Goodwin, Heritage. 1990. P. 292-293]. Чаще всего интервьюеру придается статус либо журналиста, либо политолога, во всяком случае, человека, который разбирается не просто в тех вопросах, которые задает, но и в ситуации в конкретном регионе России:

### Интервью 13.3

- 1 И: ну (.) а-а у кого связи есть с экономическими э↓литами=  
 2 Р: =Ну не найдете Вы не и↓щите (.) ↓вот  
 3 И: Мг↑м (,) а-э поче↓му  
 4 Р: ну я так думаю, нет вы-то можете найти я не могу (xxxx)  
 5 Так что (.) у вас больше воз↑можностей  
 6 >→ вы журналисты и наверно все-таки больше знать можете

Тотальная осведомленность собеседника, конструируемая респондентом, – весьма интересный феномен: “У нас же депутат госдумы Семи-

гин, >°дальше все уже, понимаете, да?°<”. Выражения “ну, вы понимаете, да?” или “вы сами знаете, у нас здесь...” часто встречаются в ответах. В данном случае уже респондент фальсифицирует свой статус эксперта как обладателя компетенции, независимой от опрашивающей организации [Ленуар и др. 2001. С. 125]. Ожидания экспертности от интервьюера становятся особенно очевидны в тех ситуациях, когда тот действительно чего-то не знает. Уточняющими вопросами интервьюеры могут как убедить респондента в собственной компетентности (когда задают подробные, сложные вопросы), так и, наоборот, привести в недоумение, когда по дополнительным вопросам интервьюера респонденту становится ясно, что собеседник не разбирается в ситуации, не знает тех вещей, которые должен знать специалист. Например, реакция рес-

*Любое взаимодействие – это статусная ситуация, в которой так или иначе установлена ролевая структура, распределена иерархия участвующих сторон*

пондента на один из дополнительных вопросов интервьюера о связи двух кандидатов с бизнесом: “Я же вам сказал. У Николая Кирилловича – с-с таким, У Евгения Петровича – с по-тре-бительским (.) рынком. Вы пони↑маете, что это значит? Сектор потребительского рынка – что это такое...”. Вряд ли возможно получение экспертных оценок вне процедур, позволяющих подойти к совместно разделяемому знанию. Г. Гарфинкель более категоричен в этнометодологическом проекте, согласно которому вовсе отрицается возможность понимания без проведения совместных действий [Garfinkel. 1967. P. 30]. Другими словами, нельзя передать экспертное знание некоторому записывающему устройству, пусть даже имеющему имя, пол и возраст. От интервьюера ожидается не нейтральность и готовность выслушать ответ, а активное обсуждение и поддержание экспертного дискурса.



Размытость представлений у респондента о том, в каком опросе он участвует, с кем именно он разговаривает и каковы условия взаимодействия, приводит к значительным коммуникативным затруднениям:

### Интервью 7.1

- 1 И: А у кого из названных Вами  
 2 есть поддержка со стороны политических  
 3 элит региона,  
 4 [партий, действующих в области?  
 5 Р: [0-о-ой вы мне такие слушайте а за↑чем вам  
 6 столько во↑просов задавать, для чего?  
 7 И: >Ну ↑вот тут буквально еще три вопроса=<  
 8 Р: =Не ну вы из меня всю ↑шкуру ↓вытрясли  
 9 (2)  
 10 Зачем так ↑много-то. (1.5) Вы че отчет делаете °что ли°?  
 11 И: (1.5) ну вот ээ еще вот ээ ↑этот вопрос  
 12 [ ( )  
 13 Р: [Не ну я спрашиваю, вы что от↑чет готовите что ли?  
 14 И: ээ да↑вайте я вам после интервью отвечу  
 15 на этот вопрос Ефим Михайлович=  
 16 Р: =Ну давайте (1) ↓что вы спросили

В результате интервьюер попадает в ситуацию множественного выбора. С одной стороны, он может играть роль человека неосведомленного, просто зачитывающего текст, составленный кем-то другим, не иметь возможности комментировать и уточнять уже предзаданную структуру смысловых блоков. С другой стороны, интервьюер может пояснять и комментировать вопросы, представляя собственную точку зрения, свои варианты ответов. Также интервьюер может самостоятельно формулировать вопросы, обсуждает возникшую здесь-и-сейчас проблему, которая не была предварительно учтена исследователем.

**4. Односторонняя стандартизация диалога.** Очередность “вопрос – ответ” организует обмен репликами между участниками речевого взаимодействия. Предустановленный формат разговора закрепляется неявными институциональными правилами, поддерживающими очередность реплик [Heritage, Greatbatch. 1991. P. 95; Hutchby, Wooffitt. 2002. P. 149]. Ч. Бриггс называет их “метакоммуникативными нормами”, по-

средством которых интервьюеру удается контролировать референтное содержание ответов (соотношение с заданным вопросом), продолжительность и глубину реплики и способ конструирования дискурсивной идентичности [Briggs. 2002. P. 911]. От респондента всегда ожидается некоторая реакция на вопрос [Карасик. 2004. С. 26], при этом она не должна выходить за рамки метакоммуникативных норм. В экспертном интервью ответы лишь поддерживают разворачивающийся эпифанный нарратив, помогают находить новые, нетривиальные аргументы для формулируемых экспертом суждений. Любое вмешательство в подобную организацию диалога приводит к разрушению роли эксперта, трансформации ее скорее в роль помощника, со-автора в совместном решении некоторой предзаданной коммуникативной задачи:

### Интервью 11.2

- 1 И: Можете ли Вы оценить шансы тех,  
 2 кого Вы только что назвали?  
 3 (2)  
 4 Р: °↑шансы°  
 5 И: мг↑м  
 6 Р: да ↑нет у них шансов хх хх по сути-то дела  
 7 я бы так сказал (.) потому что первое...  
 (...)  
 8 Р: поэтому как расценить шансы значит  
 9 Я думаю что шансов у них практически нет  
 10 [Ну конечно кто-то за них  
 11 И:→ [↑ну вот  
 12 расположить как-то их ↑можно  
 13 По возрастающей (.) или по убывающей  
 14 Р: Да-э ни↓как (.)  
 15 Все трое может процентов пятнадцать-двадцать  
 16 набе↑рут °с общей суммы°  
 17 И: Мгм (.) а какими ресурсами они обладают  
 18 Что можно предположить (.)  
 19 Р: °Да я не знаю какими они ресурсами обладают°  
 20 [Я думаю  
 21 И:→ [вот ээ поддержка  
 22 Р: что ресурсы у них не ↓маленькие  
 23 для того чтобы значит ээ проводить эту работу  
 24 И: Мгм (1.5) ну скажем вот ээ <административный ресурс>  
 25 Под↑держка ↓средств массовой информации  
 26 под↑держка

- 27 P: [ну административный ресу-  
 28 И:→ [авторитетных ↓личностей у ко↑го в чем  
 29 → <преи↓мущество может быть>  
 30 P: а ↑пока никто не ↓знает кто их поддерживает  
 31 и пока еще не было агитации за них

Каждый раз интервьюер прерывает респондента тогда, когда тот еще либо не закончил, либо только начал развивать мысль. В первом случае (строка 11) интервьюер, вероятно, хочет добиться большей конкретики и поэтому прерывает респондента наводящим вопросом. Но вот в строке 21 интервьюер перебивает респондента, когда тот только начинает отвечать на вопрос “что можно предположить”. Аналогичный речевой паттерн наблюдается в строке 28: интервьюер произносит слова довольно медленно, поэтому когда респондент, уловив в наводящем вопросе ключевые слова, пытается ответить, интервьюер планомерно и медленно договаривает фразу до конца, не останавливаясь при ответной реплике респондента. Интервьюер тем самым разрушает роль собеседника как “обладателя знания” [Hutchby, Wooffitt. 2002. P. 161], выходящего за рамки предзаданной коммуникативной схемы, низводя последнего до обыкновенного информанта. Или другой пример:

### Интервью 11.2

- 1 И: Как относятся к основным претендентам  
 2 на пост главы администрации жители вашего региона?  
 3 Кто, какие слои населения их поддерживают  
 4 P: .xx (1.5) ↓трудно сказать  
 5 И:→ ну [вот  
 6 P: [ээ здесь  
 7 И: предпочтения какие-то <↑ можно проследить (.)  
 8 → [к Богомолу>  
 9 P: [Да ↑нет  
 10 И: там скажем-мм [нынешнему  
 11 P: [↑ да xx  
 12 И:→ губернатору <ка↓кие категории населения  
 13 могут поддерживать>  
 14 P: да ↓трудно здесь сказать  
 15 все категории есть

В этом случае респондент так и не успел развить мысль – нет временного промежутка между ре-

пликой респондента и началом уточняющего вопроса интервьюера (строчки 4, 5). Это подтверждается и одновременной речью собеседников, в которой уступает свою очередность опять-таки респондент. Интервьюер говорит медленно, причем получается, что попытки респондента ответить (строчки 9, 11) как бы “встрывают” в однородную, продолжающуюся речь интервьюера. Только после медленного и основательного произнесения всего анкетного вопроса респонденту разрешается ответить. Так воспроизводится подмеченная многими аналитиками асимметрия институционального взаимодействия [Briggs. 2002. P. 911; Hutchby, Wooffitt. 2002. P. 160-164], однако скос происходит от-

*Размытость представлений у респондента о том, в каком опросе он участвует, с кем именно он разговаривает и каковы условия взаимодействия, приводит к значительным коммуникативным затруднениям*

нюдь не в сторону экспертного дискурса. Несмотря на приоритетное внимание в экспертном интервью к тому, что скажет респондент, позиционное преимущество часто остается за интервьюером, который ведет беседу и фактически экспроприирует роль эксперта. Вместе с тем экспертное интервью не может проводиться по жесткой предзаданной исследователем схеме, с заранее сформулированным полным корпусом вопросов, как это полагают Д. С. Шмерлинг с соавторами [Шмерлинг и др. 1977. С. 299]. Не интервьюер, а респондент в роли эксперта должен формировать и структурировать ответ, возможно, опровергая или расширяя вопросы собеседника. Стандартизированные, близкие к технологиям допроса формы ведения интервью неприемлемы для экспертной процедуры. Иначе интервьюер или исследователь получают роль метаэкспертов, управляющих ситуацией, задающих не только правила игры, но и правила экспертизы экспертности ответов.

**5. Коррекция неответов.** Ситуация неответов – наиболее комплексное и, соответственно, информативное поле для описания экспертного интервью. В отличие от содержательных ответов, отказ (например, “понятия не имею”,

*Не интервьюер, а респондент в роли эксперта должен формировать и структурировать ответ, возможно, опровергая или расширяя вопросы собеседника*

“не знаю”) концептуально не является ответом на вопрос, однако он входит в распределение релевантных вопросу позиций. Наличие мнения или знание какой-либо информации предполагает определенную долю компетентности, или экспертности, собеседника. Следовательно, отказ – это прямой сигнал отсутствия таковой. Без регистрации отказов, описания коммуникативных затруднений и стратегий их ремонта у исследователя не остается никаких средств для идентификации экспертности экспертного опроса. Содержательная часть вопрос-ответной коммуникации не позволяет оценить компетентность, поскольку вопросник предполагает лишь линейное “успешное” проведение разговора [Lynch. 2002. P. 138]. Если требование экспертности понимается как безусловное, относящееся ко всем обсуждаемым темам и не подлежащее согласованию с респондентом, возникает прямая угроза фальсификации не только коммуникативной, но и содержательной части экспертного интервью. Интервьюеры начинают прибегать к различным коммуникативным ухищрениям, чтобы буквально заставить респондента высказать некоторое суждение даже по неизвестному ему вопросу, тем самым принуждая последнего покинуть область экспертного знания. Д. Холштайн и Д. Губриум называют такой стиль “активным интервьюированием”. Его позитивный аспект – активизация нарративного дискурса посредством обозначения нарративной позиции, адекватных ресурсов и примеров, на что и указывают авторы [Holstein, Gubrium. 1997. P. 123].

В нашем же случае мы имеем дело с негативной активизацией интервью, в котором от респондента требуется высказаться любой ценой, а отказ воспринимается как провал коммуникации. Так, интервьюеры не принимают ответы, содержащие отказы: “(я даже) не знаю; не могу вам ответить на этот вопрос; нет (у меня такой) информации; это я вам не могу сказать; трудно сказать; не знаю, что вам сказать; я не знаю таких; тут я вам ничего не могу сказать; про других не могу сказать; мне нечего сказать; я не знаю, о чем еще можно сказать; больше нечего добавить; затрудняюсь ответить”. Примечательно, что эксперты терпеливо выносят подобный напор и на протяжении всего разговора возвращаются к границам своей осведомленности:

### Интервью 4.3

1. И: >Есть ли какие-нибудь источники
2.            социального напряжения, если да –
3.            то какие именно расскажите о них пожалуйста<
4. Р: (1)↑Я не ↓знаю таких
5. И: (1) >То есть их нет вооб↑ще
- 6            или может быть они скрыты
- 7            или о них мало говор↑ят вот< мм
8. Р: мм нет ↑мне не из↓вестно просто
- 9 И: (1) А-а >как вы предполагаете есть ли
- 10            какие-то источники где они возможно< могут быть

Респондент дает четкий ответ на вопрос, при этом говорит не о собственной неосведомленности (стандартные ответы типа “знаете, не могу вам ничего сказать”), а о том, что феномена с такими характеристиками (источников социального напряжения) он в регионе не знает. Повышение тона на “я” в 4-й строке интонационно подчеркивает это местоимение, т. е. респондент говорит, что он лично не знает таких источников. Несмотря на краткий и исчерпывающий ответ, интервьюер задает еще два вопроса. Первый – уточняющий, на который респондент дает такой же ответ, как и на анкетный вопрос, опять делая ударение на “мне”, т. е. подчеркивая отсутствие знания о наличии конкретных явлений в регионе. Респондент выражает некоторое затруднение коротким “мм” (строки 7-8), которое может обозначать



сохранить лицо, но и подстроить собственные ожидания и намерения к представлениям партнера по диалогу. Несмотря на то, что интервьюер расширил вопрос (теперь нужно рассказать не о существенных событиях, а “вообще о каких-то событиях” – строка 31), респондент

*Если требование экспертности понимается как безусловное, относящееся ко всем обсуждаемым темам и не подлежащее согласованию с респондентом, возникает прямая угроза фальсификации не только коммуникативной, но и содержательной части экспертного интервью*

ту все равно нечего сказать. На просьбу рассказать “что-нибудь” он начинает оправдываться (стандартная форма оправдания): по содержанию – “если бы знать заранее”, по форме – смех, маскирующий смущение, ускорение речи. И даже после оправдания респондента интервьюер продолжает настаивать на припоминании каких-либо фактов.

Разумеется, оправдание не является единственной стратегией, указывающей на пределы собственной компетенции:

### Интервью 18.1

- 1 И: А какие “уязвимые места”  
 2 есть у названных Вами участников выборов?  
 3 Р: У Малеева очень много “уязвимых мест”  
 (...)   
 4 У остальных я не знаю  
 (...)   
 5 И: А Сингеев?  
 6 Р: Ну Сингеев это мелкая пешка,  
 7 это разговаривать ?не надо даже?  
 8 И: А Коньков?  
 9 Р: Коньков я не знаю >еще раз вам гово↓рю<

Респондент, судя по ответам на уточняющие вопросы (строки 6 и 8), предварительно предоставил всю релевантную информацию; он обозначает это затиханием речи в строке 7, как будто прерывает фразу на середине – “разговаривать

даже не надо”, но в следующую же секунду получает еще один уточняющий вопрос и на него реагирует уже более резко, с некоторым возбуждением, ускорением речи.

Весьма любопытна стратегия коррекции ответов с использованием частицы (междометия) “ну”. Как интервьюеры, так и респонденты часто “нукают”. Однако у последних “ну” выполняет функцию защитной реакции, оттягивания ответа – оно растянуто и сопровождается скомканностью фразы, дополнительными междометиями (см., например, в предыдущем разделе интервью 11.2). Интервьюеры, напротив, применяют данную частицу как коммуникативную машину, подталкивающую респондента к действию, – “ну” дополняется союзом “а”, всегда сопровождается вопросом, после частицы и союза следуют небольшие паузы, подкрепляющие ответственность “ну”, его иллюкутивную функцию подталкивания ответа:

### Интервью 20.2

- 1 И: Можете ли Вы оценить шансы тех,  
 2 кого Вы только что назвали?  
 3 (1)  
 4 Р: А я ска↓зал ника↓ких шансов=  
 5 И: =Ну вот <какими ре↑сурсами (.) обладают они>  
 6 [Скажем  
 7 Р: [Ника↓кими  
 8 → ↑Ну а Лебедь какими  
 9 Р: А у Лебеда-то все е<sub>с</sub>ть господи  
 (...)   
 10 Понятно, что он рас↑кручен,  
 11 остальные нерас↓крученные.  
 12 И:→↑Ну а  
 13 Р: да и потом вот (.) я на его месте тоже бы  
 (...)   
 14 И:→Нуу (.) а (.) тем не менее ресурсы  
 15 вот у других кандидатов какие-то  
 16 → [>↑есть, пиар< (ресурсы),  
 17 Р: [.xx xxxx  
 18 И: <организационные> ну я не знаю  
 19 поддержка каких-то  
 20 [крупных людей  
 21 Р: [Вот э  
 22 Вот не (.) Не ↓знаю не ↓знаю.  
 не анализировал эту ситуацию

Родство междометия “ну” с повелительным наклонением глагола давно подмечено лингвистами. В. В. Виноградов объяснял этот феномен сочетанием междометия с глагольными окончаниями и частицами “ну, ну-те, ну-ка” и тем самым сближением междометия и глагола [Виноградов. 1986. С. 613]. По всей видимости, конструкции из междометий и частиц создают типовые инструменты для подталкивания разговора.

Однако их нельзя назвать удовлетворительными для коммуникативной ситуации экспертного интервью, в котором следует побудить респондента сконцентрироваться на обдумывании, припоминании и обосновании собственных реплик. Возможно, что более действенный способ привлечь внимание собеседника по телефону, заставить его выйти из задумчивости – это четко, внятно назвать его по имени-отчеству. В ответ респонденты не просто напрягают внимание, но и артикулируют его коротким отрывистым отзывом >Да<. Этот знак минимального ответа, произвольный или непроизвольный, как правило, означает привлеченное внимание и концентрацию. Если действительно необходимо мотивировать респондента к переключению в режим содержательных ответов, отличный от первоначально прозвучавшего отказа, можно начинать вопрос или предварительный вопрос (фраза, предваряющая вопрос, но не являющаяся вопросом) с называния респондента по имени-отчеству. В течение получасового разговора это может сработать несколько раз.

### Заключение

Нет большей угрозы для экспертного интервью, чем стремление любой ценой опросить попавшего в выборку респондента. Кроме стимулирования содержательных ответов, от интервьюера требуется недюжинный такт и умение в деле обозначения границ компетентности собеседника, удержания его в рамках экспертного “порядка взаимодействия” (по И. Гофману). Благодаря разговорному анализу нами выделе-

но пять коммуникативных сбоев в экспертном интервью: (1) занятость и/или отсутствие времени у респондента, (2) неосведомленность респондента о “правилах игры”, (3) размытость статуса интервьюера, (4) односторонняя стандартизация диалога, (5) коррекция неответов. Каждый из них приводит к производству фальш-ответов, за экспертной оболочкой которых скрыты сомнения, неуверенность, а зачастую и просто отказы от дальнейших рассуждений на предзаданную тему. Пролиферация экспертности приводит к получению профанного знания, замаскированного под “навесом” личных мнений и оценок.

Экспертность не задается инструктивными материалами, предназначенными интервьюеру, или кратким введением респондента в курс дела. Элементы, предшествующие коммуникации, могут претендовать разве что на контекст, но никак не на установление семантики, содержательных элементов разговора. Экспертность нельзя определить заранее, продекларировать как нечто уже состоявшееся и неизменное. Эпифанное знание создается в коммуникации, и у него двойное авторство. Каков вопрос, таков ответ. Какова аргументация, таковы уточняющие реплики. Игнорирование интерактивности, интересубъективности в формировании некоторого суждения – эффективный способ удержания респондента у трубки и одновременно отличная возможность фальсифицировать какую бы то ни было экспертность.

Практически в каждом интервью мы обнаружили явные нарушения в конструировании экспертного знания. Из этого не следует, что все они представляют не более чем явный брак или профанный дискурс. Сейчас мы лишь утверждаем, что при отсутствии механизмов, подтверждающих экспертность ответа, ничего нельзя сказать о качестве собираемых данных. Следовательно, потребители информации, создаваемой “как если бы” экспертным дискурсом, легко могут попасть в ловушку профанных оценок, даже



не заметив явного подвоха, сформированного фабрикой экспертных ответов. Названное экспертным интервью – не равносильно экспертному интервью как таковому. Подобную максимуму трудно оспорить. Однако зачастую в работе опросных организаций дальше поименования дело не движется.

### Нет большей угрозы для экспертного интервью, чем стремление любой ценой опросить попавшего в выборку респондента

Исследование границ экспертного знания может с успехом продолжаться за рамками конврсационного анализа, посредством формирования задач и проблем в методологии оценочных исследований. Мы уже располагаем набором значимых для фальсификации экспертного дискурса факторов. Теперь следует организовать серию контролируемых экспериментов, проводимых на случайных выборках, с разделением их на контрольные и экспериментальные части. Выбрав единицы наблюдения и проведя дихотомическое кодирование семи выделенных нами признаков, можно получить репрезентативные данные о реальной коммуникативной ситуации, которую все еще продолжают называть экспертным интервью. ■

### Литература

*Arminen I.* Conversation analysis: A quest for order in social interaction and language use // *Acta Sociologica*. 1999. Vol. 42. No. 3. P. 251-257.

*Atkinson P.* Ethnomethodology: A critical view // *Annual Review of Sociology*. 1988. Vol. 14. P. 141-165.

*Baker C.D.* Ethnomethodological analysis of interviews // *Handbook of interview research: Context and method* / Ed. by J.F. Gubrium, J.A. Holstein. London: Sage Publications, 2002. P. 777-793.

*Briggs C.L.* Interviewing, power-knowledge, and social inequality // *Handbook of interview research: Context and method* / Ed. by J.F. Gubrium, J.A. Holstein. London: Sage Publications, 2002. P. 911-921.

*Drew P.* Speakers' reportings in invitation sequences // *Structures of social action: Studies in conversation analysis* / Ed. by M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. P. 129-151.

*Drew P., Heritage J.* Analyzing talk at work: An introduction // *Talk at work: Interaction in institutional settings* / Ed. by P. Drew, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. P. 3-65.

*Garfinkel H.* *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967.

*Goodwin C., Heritage J.* Conversation analysis // *Annual Review of Anthropology*. 1990. Vol. 19. P. 283-307.

*Heritage J., Atkinson M.* Introduction // *Structures of social Action: studies in conversation analysis* / Ed. by M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

*Heritage J., Greatbatch D.* On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews // *Talk and social structure* / Ed. by D. Boden, D. Zimmerman. Cambridge: Polity Press, 1991. P. 93-137.

*Holstein J.A., Gubrium J.F.* The active interviewing // *Qualitative research: Theory, method and practice* / Ed. by D. Silverman. London: Sage Publications, 1997. P. 113-129.

*Houtkoop-Steenstra H.* Interaction and the standardized survey interview. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.

*Hutchby I., Wooffitt R.* *Conversation analysis: Principles, practices and applications*. Malden: Polity Press, 2002.

*Jucker A.H.* News interviews: A pragmalinguistic analysis. Amsterdam: Benjamins, 1986.

*Lynch M.* The Living text: Written instructions and situated actions in telephone surveys // *Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview* / Ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N.C. Schaeffer, J. van der Zouwen. NY: John Wiley and Sons, 2002. P. 125-150.

*Maynard D., Clayman S.* The Diversity of Ethnomethodology // *Annual Review of Sociology*. 1991. Vol. 17. C. 385-418.

*Maynard D., Schaeffer N.* Standartization and its discontents // *Standartization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview* / Ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra,

N.C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley and Sons, 2002. P. 3-46.

*Sacks H.* Notes on methodology // Structures of social action: Studies in conversation analysis / Ed. by M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. P. 21-27.

*Schaeffer N., Maynard D.* Occasions for intervention: Interactional resources for comprehension in standardized interview // Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview / Ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N.C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley and Sons, 2002. P. 261-280.

*Schegloff E.A.* Analyzing single episodes of interaction: An exercise in conversation analysis // Social Psychology Quarterly. 1987. Vol. 50. No. 2. P. 101-114.

*Schober M., Conrad F.* A Collaborative view of standardized survey interview // Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview / Ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley and Sons, 2002. P. 67-94.

*Svennevig J.* Getting acquainted in conversation. Philadelphia, 2000. [online] <<http://site.ebrary.com/lib/hselibrary/Doc?id=10014724>>

*Viterna J., Maynard D.* How uniform is standardization? Variation within and across survey research centers regarding protocols for interviewing // Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview / Ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N.C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley and Sons, 2002. P. 365-397.

*Виноградов В.В.* Русский язык: грамматическое учение о слове. 3-е изд., исправл. М.: Высшая школа, 1986.

*Карасик В.И.* Языковой круг: личность, концепты, дискурс. М.: Гнозис, 2004.

*Ленуар Р., Мерлье Д., Пэнто Л., Шампань П.* Начала практической социологии / Пер. с франц. А.Т. Бикбова, Д.В. Баженова, Е.Д. Вознесенской, Г.А. Черденченко; Отв. ред. и предисл. Н.А. Шматко; Послесл. А.Т. Бикбова. СПб.: Алетейя, 2001.

*Рогозин Д.М.* Влияние интервьюера на доступность респондентов в телефонном опросе // Социологический журнал. 2004. №1/2. С. 75-105.

*Шмерлинг Д.С., Дубровский С.А., Аржанова Т.Д., Френкель А.А.* Экспертные оценки: методы и применение // Статистические методы анализа экспертных оценок. М.: Наука, 1977. С. 290-383.

