

ФАЛЬСИФИКАЦИЯ ЭКСПЕРТНОСТИ ЭКСПЕРТНОГО ИНТЕРВЬЮ

Дмитрий Рогозин, декан факультета социологии
Московской школы социальных и экономических наук
Анастасия Яшина, аспирант Института социологии РАН

— Ну что, ваше превосходительство,
промыслил что-нибудь?
— Да вот нашел старый номер
«Московских ведомостей», и больше ничего!
(М.Е. Салтыков-Щедрин
«Повесть о том, как один мужик
двух генералов прокормил»)

Экспертиза как способ создания научно обоснованных описаний прочно вошла в социальные, экономические и политологические исследования. Пожалуй, ни один более менее крупный исследовательский проект не обходится без экспертного интервью — основной или дополнительной формы, призванной подтверждать необдуманные и зачастую непонятные ответы рядовых сограждан (наиболее распространенный джентельменский 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. Мощнейший толчок для становления и развития методов обработки экспертных интервью заложен в стандартах качества, разработанных еще в 1970-х годах [ГОСТ 23554.0-79; ГОСТ 23554.1-79; ГОСТ 23554.2-81]. К сожалению, ответственный подход к экспертизе не прижился в социальных исследованиях. В большинстве из них статус эксперта присваивается любому человеку, выносящему некоторое суждение в рамках той или иной оценочной процедуры. Экспертность заключается в весьма сомнительных методах математической обработки ответов, где слова отождествляются с числами. См., например [Масленников, 2001; Баранов, Птушкин, Трудов, 2004; Красавченко, Федотова, 2004]. Тем самым, за экспертностью скрывается желание переложить ответственность за отбор категорий на некоторую объективированную и обезличенную группу людей, именуемых экспертами.

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 надления 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 не только описание фактологии нарушений, но и стратегий ремонта интервью, которым 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 фолла, 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»¹ 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, случайным образом отобрано 23 (20% от общей совокупности). Каждое интервью в среднем занимало около получаса. Максимальная продолжительность составила один час, минимальная — 17 минут. Опрос проводило три человека: первый интервьюер взял девять, второй и третий — по семь интервью.

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

1 Инициирование и поддержка Фондом «Общественное мнение» исследования, фальсифицирующего один из базовых методов сбора информации, принятый в этой организации, вызывает искреннее уважение перед мужественным и стратегически дальновидным решением руководства. Только через методические наблюдения реально функционирующего механизма сбора и обработки данных можно получить прирост знания и, если повезет, приписать ему объективный или научный статус.

Таблица 1. Словарь транскрипции*

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
слово	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

* Составлен в соответствии с основными требованиями к транскриптам разговорного анализа, см., например [Hutchby, Wooffitt, 2002, p. vi-vii].

Отобраны лишь те элементы разговора, в которых идентифицировались затруднения в коммуникации, вызванные неспособностью или нежеланием эксперта отвечать на вопросы. Всего 27 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.

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

Основания разговорного анализа

Большинство аналитиков связывают разговорный 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 разговорного анализа [Atkinson, 1988, p. 434]. Основная идея, заложенная в обоих направлениях теоретических изысканий, — выявление конструктов социального действия в речи и через речь. Базовое пред-

положение 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 intersubъективном 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 указанием последней на собственный контекст. Последний можно обнаружить в речи как таковой, не выходя за рамки артикулированных предложений (в этом возникает основной зазор между казалась бы схожими методами дискурс анализа и разговорного 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 не зафиксирован в абстрактном значении, а возникает из обстоятельств. Как указательные 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 не известны. 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 неискушенного в разговорном анализе читателя. Хотя мы присвоили заголовки, в некоторой степени обобщаемым фреймированным ими фрагментами текста, они являются результатом анализа, а не его структурным системообразующим элементом. Любопытно, что структура научной статьи диктует нам изменить реальную последовательность аналитической работы, поставив в начало, то что являлось завершающим штрихом всех наших усилий по транскрибированию, сопоставлению и обсуждение 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 казалась бы само собой разумеющимся выводам, отражающим подтверждения и опровержения экспертности интервью. Навряд 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, подчерпнутым из систематического наблюдения над внешней по отношению к предмету исследования и наблюдателю коммуникативной средой, а не только представлениями и фантазиями рефлексировющего 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 выказать минимальное коммуникативное сотрудничество, но и подкрепить его весомыми, зачастую уникальными данными. «Экспертное понимание событий — это всегда противопоставление себя общественному мнению, а значит, и разрушение его основ в собственном представлении» [Рогозин, 2000, с. 64]². Как

2 Сопоставление экспертного и общественного мнения весьма продуктивно. Возможно отождествление двух форм функционирования знания и является основной причиной фальсификации экспертности. Очевидно, что нельзя одинаковым способом проводить экспертное и стандартизированное интервью. Тем не менее, наблюдая за речевым поведением интервьюеров мы не нашли значимых различий их работы от техники интервьюирования в массовом опросе. Все перечисленные ниже фальсификаты экспертного знания, рассматриваемые в контексте производства

минимум, эксперт должен располагать временем, чтобы дать взвешенный и обдуманый 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*

1 Р: ...>коротко буду говорить мне надо ехать уже<

2 И: ↑хоро↓шо (.) какие настроения...

* Здесь и далее первая цифра обозначает порядковый номер интервью, вторая — интервьюера.

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, которое интервьюер успешно обходит. Коммуникативный успех удержания абонента приводит к фальсификации содержательных элементов общения.

Интервью 9.1

1 И: а как относятся к основным претензиям ↑ жителям на пост главы администрации ↑ жители вашего реги ↓ она?

3 Кто, какие слои населения их под ↓ держивают?

4 → ((на протяжении речи интервьюера звук переключается/закрывается респондентом трубки))

6 Р: нет информации

7 (1)

8 И: ↑ ну вот на ваш ↓ взгляд просто-э ваша точка зрения=

10 Р: = ну вот ЛДПР электорат понятен, традиционный,

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 Р:→ .хх И-и-й >Скорее всего ↓ да<

16 И: **А какие «уязвимые места» есть у названных Вами участников выборов?**

18 Р: М-м-м >Они сами не из ↑ вестны, поэтому «уязвимые места» не из ↓ вестны.

20 И: (1) А у действующего губернатора ↑ есть какие-то уязвимые места

22 Р: Я их не знаю

23 И: а ↑ есть ли что-то, что настраивает население региона против этих людей?

25 Р: что-то или кто-то?

26 И: что-то (.) Что-то может быть

27 в их деятельности, в их имидже

28 что настраивает нас ↑ ление против них

эпифанного дискурса в негативном аспекте, могут играть положительную роль в конструировании профанного дискурса, который формирует мир публичного знания. Было бы весьма любопытно продолжить типологический анализ дискурса респондентов, в котором экспертный компонент соседствует с нормативным, рефлексивным и уходом от ответа [Рогозин, 2001, с. 36-37]. Типология, когда-то построенная для анализа стандартизированного интервью, может быть применена в интерпретации экспертного.

- 29 Р: неизвестность
 30 И: (1) это против кого может настраивать?
 31 Р: н-ну против остальных
 32 → .xx Ой-й (.) >извините секундочку, ↑ а= <
 33 И: =еще о ↑ дин вопрос буквально
 34 [Сергей Александрович
 35 Р:→]>по ↓ следний хоро ↓ шю<
 36 И: А против Богомолва (1) ↑ может что-то на-
 страивать людей?
 37 (3)
 38 Р: м-мх ну >наверное усталость<
 39 И: ° мгм °
 40 Р:→ Просто ↑ долго (.) это всё
 41 И: а по Вашим ощущениям, федеральные рос-
 сийские власти
 42 проявляют или нет интерес
 43 к выборам [в вашем регионе
 44 Р:→ [Проявляют .xx >извините
 45 извиниххте [бегу <
 46 И: [а вот в чем это выра ↑ жается
 47 и всё последний вопрос
 48 Р:→ .xx у-у-у- ф-ф в ↓ чем это выра ↑ жается
 49 ну в том, что госсовет был (.) во-первых
 50 Олег Алексеич у ↓ чувствовал (.)
 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 Р:→ > ↑ 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) должен был остановить интервьюера, настроенного на продолжение коммуникации [Goodwin, Heritage, 1990, p. 294]. Во время звучания предпоследнего вопроса, респондент долго переключает трубку. После этого его ответы становятся еще более короткими и отрывистыми, появляются признаки явного нетерпения (строка 15), 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 одностороннего ответа наконец показывает свое намерение прекратить интервью и после очередного уверения, что «это последний вопрос», невербально проявляет значительное нетерпение и неудовольствие возникшей ситуацией (строка 48). Заметим, что несмотря на столь невежливое, игнорирующее реплики собеседника поведение интервьюера, респондент старается сохранить вежливый тон разговора. Так, реплика последнего — «просто долго» (строка 40) может относиться к ответу на вопрос, а может быть и коротким оправданием за односторонние ответы. Кроме того, на стремление респондента избежать грубого завершения разговора указывает и легкая усмешка, с которой он произносит объяснение «извините, бегу» (усмешка — 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, воспроизведение которого даже человеком 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.

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 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 собеседника в неловкое положение, связанное с необходимостью уточнить 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 от-
 вета ↓ 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, 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, частица «так» с резким падением тона указывает на попытку переопределить статус [Карасик, 2004, с. 20], установить должное эксперту доминирующее положение.

Неготовность респондента к коммуникации подчеркивается его непониманием вопроса, переключением 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 (интервьюеры выходят из него единообразным способом: подчеркивают, что собеседник должен высказать свое мнение), оно свидетель-

ствуют 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» [ГОСТ 23554.0-79, с. 9] 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 Семигин, > ° 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 респондента на один из дополнительных вопросов интервьюера о связи двух кандидатов с бизнесом: «Я же вам сказал, У Николая Кирилловича — с-с такжм, У Евгения Петровича — с по-тре-бительским (.) рынком. Вы пони ↑ маете, что это значит? Сектор потребительского рынка — что это такое...». Навряд 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, приводят 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, действующие в области?**
5 Р: [О-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
те ° 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 имея возможности комментировать и уточнять уже предзаданную структуру смысловых блоков. С другой — интервьюер поясняет и комментирует вопросы, представляя собственную точку зрения, свои варианты ответов. С третьей — самостоятельно формулирует 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. Представленный 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», посредством 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-двад-
 16 цать набе ↑ рут ° с общей суммы °
 17 И: Мгм (.) а какими ресурсами они обладают
 18 Что можно можно предположить (.)
 19 Р: ° Да я не знаю какими они ресурсами облада-
 20 ют °
 21 [Я думаю
 22 И: → [вот ээ поддержка
 23 Р: что ресурсы у них не ↓ маленькие
 24 И: Мгм (1.5) ну скажем вот ээ <административный
 25 ресурс>
 26 Под ↑ держка ↓ средств массовой информа-
 27 ции
 28 Р: [ну административный ресу-
 29 И: → [авторитетных ↓ личностей у ко ↑ го в чем
 30 → <преи ↓ мущество может быть>
 31 Р: а ↑ пока никто не ↓ знает кто их поддерживает
 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 ва-**
 3 **шего региона?**
 4 **Кто, какие слои населения их поддержива-**
 5 **ют**
 6 Р: .xx (1.5) ↓ трудно сказать
 7 И: → ну [вот
 8 Р: [ээ здесь
 9 И: предпочтения какие-то < ↑ можно проследить
 10 (.)
 11 → [к Богомолу>
 12 Р: [Да ↑ нет
 13 И: там скажем-мм [нынешнему
 14 Р: [↑ да хх
 15 И: → губернатору <ка ↓ кие категории населения
 16 могут поддерживать>
 17 Р: да ↓ трудно здесь сказать
 18 все категории есть

В этом случае респондент так и не успел развить мысль — нет временного промежутка между репликой респондента и началом уточняющего вопроса интервьюера

(строки 4, 5). Опять же это подтверждается одновременной речью собеседников, в которой уступает свою очередь опять же респондент. Интервьюер говорит медленно, причем получается, что попытке респондента ответить (строки 9, 11) как бы «встречают» 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 снос происходит отнюдь 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, экспроприрует 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 не приемлемы 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 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 [Lunsh, 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». В позитивном аспекте активность направлена на активизацию нарративного дискурса, посредством обозначения нарративной позиции, адекватных ресурсов и примеров, на что и указывают авторы [Holstein, Gubrium, 1997, p. 123]. В нашем 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 не-

чего 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 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 припоминание или необходимость повторить уже сказанное. За этим следует наводящий вопрос, в котором интервьюер предлагает сделать предположение (строки 9-10). Он не рассматривает неосведомленность респондента или реальное отсутствие в регионе источников социального напряжения как достаточный и обоснованный ответ.

В следующем примере респонденту нечем удовлетворить фактологический и событийный интерес интервьюера, и уже в начале интервью он вынужден оправдываться за то, что в регионе в последний месяц все спокойно:

Интервью 23.3

1. И: **Есть ли какие-нибудь источники**
2. **социального напряжения, если да –**
3. **то какие именно, расскажите о них.**
4. Р: так вы знаете ↓ нет, на сегодняшний день ↓ нет скорее всего
5. И: Да, а поче ↓ му так сложилось,
6. то есть вообще ↓ никаких нет проблем
7. (1.5)
8. Р: а-а да нет на сегодняшний день нет
9. И: Мгм
10. Р: к счастью
11. И: → Да конечно это очень хоро ↑ шо
12. ну а почему вот так как вы думаете
13. Р: (1) Ну я не знаю даже, хотя я сама
14. не сто ↑ ронник Алексея Лебеда,
15. но видимо его чуткое руководство (хх)
16. И: ↑ Мгм (1)
17. ↓ мгм
18. **Что существенного, на Ваш взгляд,**
19. **произошло в регионе в течение последнего**
20. **месяца?**
21. В политике, в экономике, в социальной сфере
22. Р: Что су ↑ щественного
23. И: Да, какие события вообще в регионе происхо-
24. дили

23. (3)
24. Р: Так что су ↓ щественного
25. И: ↑ мгм
26. Р: что существенного за этот месяц
27. вообще не могу при ↓ помнить
28. [к сожалению
29. И: [ну что-то происходило в экономике
30. может быть в политике, в социальной сфере
31. → вообще какие-то события же ↑ были-ээ
32. в республике наверняка (.)
33. [Вот немножко расскажите о них
34. Р: → [>Ой вы знаете так неожиданно позво ↑ них-
35. хили
36. если бы мы знали, что вы позвоните
37. мы бы приготохховились<
38. (.) а так ничегооххо не могу
39. И: [припомнить
40. [Ну что-то может быть
41. связанное с выборами или какие-то экономические
42. Р: Да нет всё знаете тишь да гладь (.) божья бла-
43. го ↓ дать

Респонденту фактически приходится отвечать на вопрос «Почему у вас так все хорошо?», и даже после обдумывания (строки 7, 13) он не может назвать источников социального напряжения. После второго вопроса респондент начинает обозначать процесс обдумывания повторениями ключевого слова, и если на первый вопрос он «к счастью» не мог ничего припомнить (строка 10), то на второй – уже «к сожалению» (строка 28). Это можно расценить как признак того, что его отношение к собственному ответу поменялось, ему самому уже «жаль», что «не может припомнить» ничего, чтобы соответствовать ожиданиям интервьюера. П. Дрю подчеркивает, что собеседник, высказывая отказ от чего-либо, обычно не делает это в директивной форме, а пытается подстроить свою речь под слушателя, перейти в режим совместного, буквально принятого в коммуникации отказа [Drew, 1989, p. 146]. Такая стратегия позволяет коммуникантам не только сохранить лицо, но и подстроить собственные ожидания и намерения с представлениями о них у 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), респонденту 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. (...)
 5. У остальных я не знаю
 6. (...)
 7. И: А Сингеев?
 8. Р: Ну Сингеев это мелкая пешка,
 9. это разговаривать ° не надо даже °
 10. И: А Коньков?
 11. 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 бросает 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.

С точки зрения преодоления неответов, весьма любопытна стратегия давления с использованием 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 следующем разделе интервью 11.2). Интервьюеры, напротив, применяют данное междометие, как коммуникативную машину подталкивающую респондента к действию — «ну» подкрепляется частицей «а», всегда сопровождается вопросом и после междометия и частицы следуют небольшие паузы, подкрепляющие действенность «ну», ее 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 [Ника ↓ кими
 8 → ↑ Ну а Лебедь какими
 9 Р: А у Лебеда-то все есть 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 наклоном 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 предва-

рительный вопрос (фраза, предваряющая вопрос, но не являющаяся вопросом) с называния респондента по имени. В течение получасового разговора это может сработать несколько раз.

6. Немотивированное заполнение пауз. На угрозу возникновения неответа указывают не только выражения, подобные «трудно сказать», но и некоторые индикаторы неуверенности. Это позволяет ориентированному на «коммуникацию любой ценой» интервьюеру участливо предложить «просто предположить» еще до того, как респондент сказал, что он не помнит, не знает или затрудняется с ответом³. Состояния неуверенности, затруднения, колебания или смущения часто сопровождают друг друга и характеризуются рядом схожих поведенческих реакций: молчанием / отложенным на время ответом, смехом, усиленными вдохами и выдохами, изменением темпа речи (как убыстрение, так и замедление), повышением или понижением тона, речью с обрывами, повторениями слов и т. д. Кроме того, подмечено, что неуверенность обычно подкрепляется сообщением об источнике знания или основаниях, позволяющих респонденту так думать [Maunard, Schaeffer, 2002, p. 26]. У сомневающегося человека фраза, следующая непосредственно за прочитанным вопросом, может быть довольно сложной. В ней может содержаться молчание в разных комбинациях, междометия «ну», «э-ээ», выражения неуверенности «не знаю», «затрудняюсь ответить», «трудно сказать», ложные начала и т. д. Все это затрудняет определение того, сколько времени прошло с момента зачитывания вопроса до следующей очереди интервьюера или респондента. Продолжительность совокупной реплики, включающей и молчание, релевантно отражает степень латентности, закамуфлированности ответа. Н. Шаеффер и Д. Мейнард отмечают, что продолжительность паузы может достигать двух секунд [Schaeffer, Maunard, 2002, p. 274]. Мы же обнаружили куда более длительные задержки с ответом, две секунды — это всего лишь среднее время паузы в экспертном интервью, которое затем, как правило, сопровождается одновременным говорением интервьюера и респондента. Типичный выход из подобного затруднения, превносимый интервьюером из опыта повседневных разговоров, — повторение ключевых фраз, напоминания о необходимости высказать «лишь свое личное мнение», расширение или сужение вопроса и т. д.

Интервью 20.2

- 1 И: **Есть ли что-то, что настраивает**
 2 **население региона ↑ против этих лю ↓**
 3 **дей?**
 4 (7)
 4 Р: На мой взгляд нет
 5 (4)
 6 И: Может быть какая-то ↓ общая обста ↓ новка
 7 Р: ↑ Нет ↓ нет я еще раз говорю
 8 как раз общая обстановка она
 9 достаточно у нас ста ↓ бильная

Иногда отложенный ответ указывает на припоминание. Это может быть молчание, без признаков затруднений, громких вдохов, задумчивого мычания или слов, озвучивающих затруднение. В этом примере респондент

3 Подобная агрессивность интервьюера, выраженная в желании получить оценку или суждение по каждому прозвучавшему вопросу, присуща политическим журналистским интервью [Jucker, 1986, p. 67-78, цит. по Карасик, 2004, с. 83], основная цель которых направлена на подрыв экспертной роли политика. Каверзные вопросы представляют собой вызов компетентности и дают шанс либо с достоинством из них выйти, либо провалиться, что и составляет основу эпатажной стилистики. Речь идет уже не об экспертности, а о владении приемами риторической борьбы.

ничем не выражает затруднения. Интересен пример тем, что паузы довольно длинные, но интервьюер их не нарушает, не пытается, переформулировать, дополнить, задать наводящий вопрос. После первой паузы респондент дает четкий ответ. Вторая пауза со стороны респондента (строка 5), скорее всего, уже не обдумывание, а ожидание реакции интервьюера. Об этом свидетельствует последовавший за репликой интервьюера отсылка к озвученному ранее суждению (строка 7). Затянувшаяся пауза часто сопровождается объяснением или подкреплением со стороны респондента, подчеркивающими экспертность дискурса:

Интервью 21.3

- 1 И: >А какие «уязвимые места»
 2 **есть у названных Вами участников выбо-**
 3 **ров?**
 4 **Есть ли что-то, что настраивает**
 4 **население региона против этих людей<**
 (...)
 5 И: А если что-то что настраивает
 6 население против Лебеда?
 7 ↑ Есть у него "уязвимые места"?
 8 (4)
 9 Р:→ Так, ну даже вот затрудняюсь, щас подумаю
 10 (6)
 11 >Нет, пожалуй, нету<
 12 И: мг ↓ м
 13 Р: ни одной позиции (.) ни одной

От вопроса до содержательного ответа проходит около 12 секунд. Респондент отвечает на последний уточняющий вопрос, относящийся к анкетному вопросу, то есть большую часть того, что он мог рассказать, он уже рассказал интервьюеру. После этого он молчит 4 секунды (строка 8), потом артикулирует свое затруднение, объясняя это молчание и то молчание, которое ему еще понадобится (строка 9). За этим следует четкий ответ и подтверждение отрицательного ответа.

В следующем примере показано, какие знаки, сопутствующие отсроченному ответу, могут говорить о наличии затруднения. Если в предыдущих случаях кроме задержки не наблюдалось явных признаков затруднений с ответом, то здесь мы фиксируем громкие вдох и выдох:

Интервью 11.2

- 1 И: **Есть ли какие-нибудь источники**
 2 **социального напряжения, если да**
 3 **то какие именно, расскажите о них под-**
 4 **робнее**
 4 Р: социального напря ↑ жения
 5 И: мг ↑ м
 6 (1.5)
 7 Р:→ .xx ну xx в принципе таких
 8 больших источников социального напряжения
 ↑ нет
 9 И: м
 10 Р: я бы так ответил
 11 И: ↑ мгм

Некоторое потенциальное затруднение, которое может быть и обдумыванием, респондент обозначает повторением ключевого слова (строка 4). Реальное время, которое понадобилось для ответа — не 1.5 секунды, которые длится молчание, а молчание плюс вдох, «ну», как еще один знак затруднения, и выдох (строка 7). При этом, затруднение не преодолено, поскольку окончательный ответ так и не сформулирован (фраза кончается повышением интонации и фактически окончательное решение о том, что это и есть ответ, принято в строке 10, где респондент подчеркивает, что он бы «так» ответил, хотя «бы» грамматически придает фразе оттенок условности.

Паузы, не имеющие отношения к затруднению с содержательным ответом, встречаются редко. Они связаны с речевыми затруднениями респондента, подбором слов, редактированием структуры предложения. Если респондент уже несколько раз подробно ответил на вопрос, и ему все-таки задают схожий, может пройти некоторое время после произнесения вопроса, прежде чем он выберет, как именно удостовериться в том, что собеседник следил за тем, что уже сказано. В этих случаях (если только ответ не примыкает прямо к вопросу):

Интервью 11.2

- И: А у Савченко=
 Р: =Ну я же вам уже по Олегу говорил ↑ ну
 может образоваться пауза, а затем последует фраза, которая с большой вероятностью будет содержать слово «уже». Следующий пример как раз показывает отложенность, которую мы оцениваем как «очевидность 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=

Одновременное прерывание паузы позволяет наиболее отчетливо обозначить фальсификацию экспертности респондента:

Интервью 22.2

- 1 Р: все решится за один ↑ тур
 2 И: мгм
 3 (3)
 4 Р: я [в этом]
 5 И: [то есть
 6 Р: даже [больше чем уверена]
 7 И: [то есть ситу ↓ ация] предсказ ↓ уемая
 8 или непредсказуемая вот на ваш взгляд
 9 Р: Я думаю предсказуемая
 10 предска- абсолютно

После четкой фразы респондента (строка 1) и поддакивания со стороны интервьюера (строка 2) образуется пауза. Затем интервьюер задает вопрос, не реагируя на то, что собеседник в это же самое время решает усилить свое предыдущее высказывание подтверждением (строки 4, 6), после которого наводящий вопрос не имеет смысла. Если бы они просто начали говорить вместе, это был бы пример того, насколько одинаково люди чувствуют речь. Но дело в том, что интервьюер, слыша, что респондент тоже начинает говорить, прерывается, а потом, перебивая респондента, начинает задавать свой ненужный в данном случае уточняющий вопрос заново. Видимо от того, что информативно ситуация исчерпана, респондент в последней фразе даже обрывает реплику и интонационно выделяет другое слово — «абсолютно» (строка 10).

7. Нерелевантность уточнений. В экспертном интервью большая часть реплик интервьюера приходится на уточнения. По нашим наблюдениям, лишь каждый пятый вопрос интервьюера является программным, записанным в анкете, все остальные — направлены на уточнение ответов. Под уточнениями (probes) мы понимаем широкий класс высказываний, направленных на согласование ответа и вопроса, которое происходит на последнем этапе коммуникативной триады «вопрос—ответ—принятие ответа». Это позволяет говорить об управляемом получении ответа, или, словами Д. Мейнарда и Н. Шаффера, о «контролируемой ответной реакцией» [Maynard, Schaeffer, 2002, p. 14]. К уточнениям относятся благодарности за адекватный ответ, которые могут артикулироваться формальным «спасибо» или знаками минимального от-

вета «мгм, угу, да»; просьбы дать более развернутый ответ, побуждения к припоминанию каких-либо событий или фактов и т. д. На основании анализа инструкций ведущих опросных центров Д. Витерна и Д. Мейнард предлагают развернутый каталог уточнений (табл. 2).

Таблица 2. Встречаемость формулировок уточнений в инструктивных материалах разных исследовательских центров, абс. значения

Формулировки уточняющих реплик	Количество справочников рекомендующих формулировки для	
	общих уточнений	уточнений к открытым вопросам
У вас есть еще какие-нибудь причины так думать?		9
Повторение сказанного респондентом, повторение вопроса	10	4
Могли бы вы побольше об этом рассказать?		7
Что вы (под этим) подразумеваете?	7	7
Не могли бы вы рассказать об этом немного подробнее?		7
Пауза (ожидание ответа)	6	6
Если говорить в общем, то (повторение вопроса)...	6	0
Что вы имеете в виду? Что вы думаете?	2	4
Почему вы так думаете?		4
Понятно	2	2
Как вы думаете в чем причина этого?		2
Я не понимаю, что вы имеете в виду		1
Хорошо, ага, да, угу, интересно и т.д.		1
Никто, конечно, точно не знает, но нам интересно ваше мнение	5	0
Хотелось бы надеяться, но..., Да, но...	1	0

Источник: [Viterna, Maynard, 2002, p. 378, 380]

По мнению авторов общие уточнения можно применять тогда, когда респондент выражает неуверенность и медлит с ответом. Д. Витерна и Д. Мейнард считают, что около трех четвертей всех исследовательских центров рекомендуют общие уточнения формулировать в форме повторения анкетного вопроса, а уточнения открытых вопросов — в форме дополнительных, расширяющих вопросов: «что еще», «какие еще есть причины» [Viterna, Maynard, 2002, p. 380].

Наиболее распространенная форма уточнений все же не вопрос, а знаки минимального ответа, которые не входят в инструкцию ни одного опросного центра. Среди таких знаков выделяется междометие «мгм», иногда употребляемое интервьюерами с поразительной частотой. Например, в одном интервью на 58 секунд реплика респондента приходится 11 «мгм» интервьюера. Наиболее часто междометие «мгм» употребляется после начала развернутого ответа на дополнительный вопрос. Независимо от адекватности речи, интервьюеры поощряют сам факт разговора, значительно снижая его информативную компоненту:

Интервью 2.2

- 1 И: **А какие «уязвимые места» есть у названных Вами участников выборов?**
 2
 3 Р: кхм косноязычие ↑ Жил ↓ кина
 4 И: ↑ мгм
 5 Р: ну: когда говорят плохая ↓ речь
 6 то это ээ непричесанные ↓ мысли
 7 И: ↑ мгм
 8 Р: ээ тупость Ми ↑ хайлова
 9 (1) Вы ↑ знаете как-то всё упирается
 10 [всё
 11 И: [мгм в чем это проявляется

Перед нами типичная схема поддакивания посредством речевого знака «мгм», которая призвана подтолкнуть респондента к продолжению разговора. Однако, в последней строке интервьюер этим же знаком перебивает респондента, задавая дополнительный вопрос. Момент, на котором был прерван респондент, не является подходящим ни для поддакивания, ни для уточнения. В следующем примере опять же типичная ситуация использование знака «мгм» для зондирования и побуждения продолжать развитие мысли:

Интервью 11.2

- 1 Р: а такой (.) какой-то такой социальной напряженности
 2 (1) не существ ↓ вует на сегодняшний день
 3 И: мгм
 4 Р: большой
 5 И: мгм
 6 Р: которая могла бы значит людей повлечь
 7 на какие-то жесткие выступления
 8 и там еще на что-то нет
 9 Р: ну обстановка мм относительно так более или менее
 10 (1.5)
 11 И: мг ↑ м
 12 Р: перед выборами будем так говорить
 13 И: мг ↑ м (1.5) ну а скажем вот задолженность
 14 по заработной плате, безработица
 15 Р: хх хх
 16 при ↑ суца вот для вашего региона, ° нет ° ?
 17 Р: Ну присуща конечно. Безработица
 18 как она была, так она и ↑ есть...

Фрагмент представлен не с момента произнесения анкетного вопроса (о наличии в регионе социальной напряженности), и респондент уже успел что-то ответить. По строкам 1 и 2 видно, что, скорее всего, он не сможет привести примеров наличия социальной напряженности (в одной фразе две паузы, слова «каких-то таких» и особенно ударение на слове «не существует»). Возможно если бы интервьюер молчал, респондент не стал бы развивать фразу дальше. Из данной последовательности не очень понятно, является ли каждая дополнительная фраза респондента вынужденной реакцией на поддакивания интервьюера или это интервьюер вставляет поддакивания в промежутки между отдельными словами респондента, пользуясь отрывочностью речи. После чуть более продолжительного монолога респондента следует пауза, а за ней — очередное поддакивание. По строке 12 можно предположить, что респондент все-таки реагирует на эти знаки интервьюера. Однако сами знаки минимального ответа остались бесполезным приемом интервьюера, не помогли ему добиться более содержательного ответа. Из строки 15 понятно, что последующий дополнительный вопрос не приводит к новым высказываниям и не снимает затруднения, что подтверждается строкой 18 (респондент не подтверждает безработицы в качестве возможного источника напряженности ни словами, ни интонацией).

Еще одно крайне распространенное нерелевантное уточнение открытого вопроса — просьба к респонденту говорить о каждом из кандидатов, вне зависимости от того, играет последний важную роль в предвыборной кампании или нет. Даже если в начале интервью респондент скажет о кандидате «Этот Иван Иванович вообще непонятно кто, никто о нем ничего не знает», с очень большой вероятностью в каждом последующем вопросе он все равно будет слышать: «А вот об Иван Ивановиче что можно сказать?» Некоторые респонденты на такой вопрос в очередной раз повторяют «ну трудно сказать», другие — выказывают справедливое (с точки зрения обыкновенного разговора) недоумение.

Разумеется, техника минимального ответа — необходимый и чрезвычайно полезный прием поддержания коммуникации. Однако ее немотивированное применение приводит к непониманию, недоумению или в крайнем случае агрессивному отношению собеседника по отношению к интервьюеру:

Интервью 9.1

- 1 И: ↓ мгм (.) а у кого из названных Вами
2 есть поддержка со стороны
3 ↓ политических элит региона, ↑ партий
4 ↓ действующих в области и каких ↓ имен-
но партий=
5 Р: =Я назвал ЛДПР, Емелин
6 → Осталь ↑ ные пока не и ↓ меют (1.5) под ↓ держ-
ки
7 И: ↓ мгм (.) а-а действующего губернатора
8 какие-то партии под ↑ держивают ↓ как вы ду-
маете=
9 Р: ="Единая Рос ↑ сия"
10 И: а (.) Копчука (.) Соба-акина
11 Р: Со ↑ бакин представитель СП ↑ С.
12 И: А Копчук?
13 Р: м не знаю
14 И: А второй Богомоллов как вы думаете=
15 Р: =Не ↓ знаю. Самостоятельно >я думаю<

Сразу после основного вопроса респондент дает вполне исчерпывающий ответ (строки 5-6). Несмотря на то, что он высказал мнение об «остальных», интервьюер в серии уточняющих вопросов этих остальных перечисляет. Небольшой успех в начале (получены более или менее информативные ответы на первые дополнительные вопросы) закончился коммуникативным поражением при завершении серии вопросов, о чем свидетельствуют отрицательные ответы, подкрепленные интонационным понижением тона. Набор коммуникативных неудач может быть куда более обширным. В последующих примерах, ни уточняющие, ни наводящие вопросы интервьюера не позволяют получить информативного ответа:

Интервью 11.2

- 1 И: А в каких отношениях они с <гла ↓ вой обла-
сти>
2 Вот [Кап ↑ чук
3 Р: [тоже не знаю
4 И: Собакин
5 [Богомоллов
6 Р: [Не могу ответить
7 И: они как-то виден от ↑ крытый конфликт
8 либо может быть они в дружественных
9 отношениях или какой-то
10 [рабочий нейтралитет
11 Р: [а ↑ этого еще не видно

Интервью 22.2

- 1 Р: не будет перерегистрироваться
2 наша Саяно-Шушенская ГЭС в Красноярский
3 край,
останется в Хакасии

- 4 И: мг ↑ м
5 Р: Это для реги ↑ она для нашего очень важно.
6 И: мгм а поче ↓ му это важно=
7 Р: =И Алексей Иванович в этом
8 занимал самую активную позицию
9 И: мг ↑ м
10 (1.5)
11 Р: Я считаю что это очень положительный мо-
мент.
12 И: Ну а вот какие еще
13 Мгм
14 Р: Как-то знаете вроде бы (.) все остальное как
обычно хх.
15 И: Мгм (.) ну возможно в политической жизни
16 что-то за ↑ метно ↑ нет
17 (3.5)
18 Р: Ну в политической жизни
19 И: Мгм
20 Р: Что там вот предвыборная кампания,
21 там посмотрим, кто кандидаты
22 конечно там никого дос ↑ тойного на этот пост
кроме
23 Алексея Ивановича и нету.
24 И: ↑ Мгм
25 Р:→ мгм=
26 И: =вот как эти события, по Вашему мнению,
27 могут повлиять, сказаться на предстоящих вы-
борах?
28 Р:→ Ка ↓ кие
29 И: вот ээ ээ события с Шушинской ГЭС вот ээ пред-
выборное вот это

Последний фрагмент относится к вопросу о существенных событиях в регионе. Уже стиль ведения разговора указывает на существенные коммуникативные затруднения: частая смена коротких реплик, большинство высказываний интервьюера ограничивается короткими «мгм», которые уже не несут смысловой нагрузки одобрения и поддержки ответа. Респондент на эти знаки практически не реагирует. Он не отвечает и на уточняющий вопрос (строки 6, 7-8), это понятно и по смыслу следующего высказывания, и по тому, что оно плотную примыкает к вопросу. Респондент продолжает развивать свою мысль, прерванную этим вопросом. Эта же манера ведения разговора продолжается и в строке 11; ответная фраза не есть реакция на «мгм» интервьюера, так как произносится уже после паузы, как попытка подытожить сказанное. Ударение делается на словах «очень» и «момент», а не на «это», что можно было бы интерпретировать как наличие еще других моментов. В бытовых разговорах, получив отказ от какого-либо предложения, собеседник обычно продолжает настаивать в косвенной форме, не имеющей непосредственного отношения к предмету его интереса [Drew, 1989, p. 144]. Такое настраивание под собеседника, принятие во внимание его первоначального отказа, позволяет хотя бы частично изменить первоначальную позицию последнего, придти к компромиссу, который возможен лишь при взаимных уступках. В нашем же случае, интервьюер руководствуется исключительно собственными мотивами, полностью игнорируя реплики собеседника.

После очередного дополнительного вопроса вербально и невербально (короткая пауза, смех) респондент указывает на затруднения с ответом (строка 14). Очередное «мгм» и последующая пауза означают, что ответ услышан, но он опять-таки не удовлетворяет интервьюера, и следует очередной наводящий вопрос (строки 15-16). Такая форма вопроса сама указывает на возникшие существенные затруднения. Интервьюер постоянно в случаях неуверенности респондента задает вопрос с частицей «нет»: «а вот это есть ↑ нет ↑», «а тут что-то ↑ можно сказать ↑

нет», «ну а здесь что-то за ↑ метно ◦ ↑ нет» ◦ и т. п. Такой формулировкой побудить к ответу сложно. Интервьюер, выражая неуверенность формой вопроса и голосом (затиханием, к которому может добавляться еще и краткая пауза перед «нет»), фактически возвращает затруднение респонденту. После наводящего вопроса, который естественно (учитывая сказанное респондентом выше) вызывает затруднение (пауза в 3.5 секунд, начало ответа с «ну») и не услышав о существенных событиях, интервьюер опять пытается произнести поддакивающее «мгм», но тут происходит то, что вообще случается довольно редко: респондент, используя тот же знак, что и интервьюер, интонационно указывает на завершение беседы (строка 25), то есть фактически говорит, что вопрос исчерпан. Интервьюер задает следующий вопрос, который совершенно не вписывается в коммуникацию, что становится очевидным из непонимания респондентом о чем идет речь — никаких событий в ответе на предыдущий вопрос он не называл; всё, о чем шла речь — это многочисленные уточнения на наводящие вопросы интервьюера. Тут уже в затруднении интервьюер (длинные «ээ ээ»), ему фактически нечего повторить из того, что ответил респондент (строка 29).

Следующий отрывок разговора не менее информативен для обсуждения коммуникативных затруднений, вызванных немотивированным применением техники уточнений:

Интервью 22.2

- 1 И: **А что из происходящего в стране в последний месяц**
 2 **может повлиять на настроения жителей республики,**
 3 **на предстоящие выборы?**
 4 (3)
 5 Р: [>На предстоящие выборы вы имеете в виду
 6 что народ не пойдет<]
 7 И: [Какие вещи возможно обсуждаются в обществе]
 8 Р: не пойдет на выборы?
 9 И: → нет я ниче ↑ го не имххею в виду
 10 Р: хх
 11 И: вот есть события в стра ↑ не
 12 которые могли бы повлиять на
 13 предстоящие выборы
 14 (2.5)
 15 Р: ну нез ↑ я не мо ↓ гу вам сказать на этот вопрос ээ
 16 И: [мгм
 17 Р: [ответить (.) не ↓ знаю
 18 И: Скажем вот >формирование
 19 верти ↓ кали власти это<
 20 как-то (.) обсуж ↑ дается
 21 [в обществе ↑ нет вот может ли повлиять как-то мгм]
 22 Р: [хх ну у нас тут был митинг да обсужда...]
 23 все тут разделили свое мнение напополам ...
 24 И: мг ↑ м
 25 Р: я вот лично не могу сказать плохо это или хорошо
 26 И: мг ↑ м
 27 Р: кто его знает, не разбираюсь
 28 И: мг ↑ м
 29 Р: не разбираюсь значит не сужу
 30 И: мг ↑ м
 31 **а на предстоящие выборы это могло бы как-то повлиять?**
 32 (3)
 33 Р: ну-у (.) [возможно и могло пока сами можем выбирать]

34 И: [(может быть) на-а возможно]

35 на ↓ явку или на предпо ↓ чтения избирателей как-то

После паузы, обозначающей затруднение, интервьюер и респондент начинают говорить вместе (уже знакомая нам ситуация): с одинаковой целью прояснить вопрос, одинаковой формой вопроса и одинаковыми неверными предположениями. При всем этом формально преимущество говорения должно быть у респондента, поскольку только он может прояснить смысл своего ответа. Задать наводящий вопрос следует только после идентификации затруднения, для чего предпочтительней прежде всего выслушать собеседника. Но, как видно из строк 6 и 8, не интервьюер, а респондент прерывается, услышав, что они говорят вместе, и поэтому далее респондент вынужден повторить свой вопрос (естественно оставив смысл реплики интервьюера без внимания).

Далее следует весьма странная реакция интервьюера (строка 9). Тот факт, что респондент может попросить пояснить вопрос, для любого интервьюера не новость. Однако интервьюер отвечает такой фразой, как будто вопрос касается не анкеты и исследовательской мысли, а ее лично. Ясно, что в первую очередь это реакция на форму, в которой был задан вопрос «Вы имеете в виду». По поводу этого можно сделать следующие замечания:

Во-первых, интервьюер слышала не только реплику в строке 8, где респонденту пришлось повторить часть вопроса, но и весь вопрос целиком, но на него не отреагировала, а продолжала задавать свой наводящий вопрос.

Во-вторых, фраза «нет я ниче ↑ го не имххею в виду» показывает, что интервьюер просьбу респондента пояснить вопрос принимает на свой счет. Если интервьюер осознает, что зачитывает стандартный вопрос, более оправданной будет реакция «здесь имеется в виду...», то есть в безличной форме и в виде пояснения. Своим же ответом интервьюер говорит, делая голосом акцент на «ничего», именно о себе, о том, что лично он ничего не имеет в виду (потому что это «ничего» относится не к смыслу вопроса, и нельзя сказать «здесь ничего не имеется в виду»).

В-третьих, любопытно понять почему интервьюер прекращает разговор на себя? Если респондент обращается за пояснением, он как бы обращается к исследователю. Интервьюер прекрасно знает, что вопрос не к ней — не она его формулировала. Обратим внимание на короткий смех, переводящий фразу в разряд шутки. Хотя ничего необычного, курьезного в респондентской трактовке вопроса вроде бы нет. Значит, более вероятно, что смех здесь компенсаторный и он есть либо признак раздражения от непонятливости респондента и неспособности его ответить на вопрос, либо признак смущения. Во фразе интервьюера тоже ничего смешного нет, но есть смех, и респондент на этот смех следующей очередью тоже реагирует (строка 10). Поддерживать смех собеседника — это один из основных принципов обыденного общения. Люди на уровне ощущения различают разные виды смеха (и улыбок, в первую очередь зрительно), не всегда отдавая себе в этом отчет, не всегда осознавая, но чувствуя. В данном случае респондент смеется, вероятно, непроизвольно, но не от того, что весело и нельзя удержаться, а от привычки следовать принятым в коммуникации правилам. А поскольку смех не имеет ничего общего с весельем, то эта компенсаторность в виде смеха заставляет и респондента включиться в ситуацию неуверенности, смущения. Так, интервьюер передает чувство смущения (если мы признаем его таковым) респонденту.

Интервьюер, стараясь не отходить от стандартной процедуры, на просьбу респондента пояснить вопрос, ничего кроме проанализированной выше фразы, не отвечает. Само по себе в коммуникации это довольно грубо, в обычной речи люди так не делают:

- [Вопрос]
- Что вы имеете в виду?
- Я ничего не имею [и повторение вопроса].

Вопросы на уточнение со стороны респондента — атрибут не только экспертного интервью. В стандартизированной процедуре они чаще всего переадресуются респонденту, например, посредством уточняющей реплики «как вы сами это понимаете». Согласно логике стандартизации, уточнение «как вы сами это понимаете» казалось бы должно приводить к желаемому взаимодействию, потому что интерпретацию осуществляет сам респондент [Schober, Congrad, 2002.]. Фактически же он остается один на один со своим затруднением. Вполне в духе кафкианского героя:

«Он улыбнулся и сказал:

– У меня ты хочешь узнать дорогу?

– Да, — сказал я, — потому что сам не могу найти ее.

– Не надейся, не надейся! — сказал он и размахисто развернулся, как это делают люди, которые хотят быть наедине со своим смехом» (Ф. Кафка «Комментарий не надейся!»). Так воспроизводится дополнительный фальсификат не только стандартизованного и экспертного интервью, но и любого взаимодействия между двумя казалось бы общающимися друг с другом людьми.

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 обозначении границ компетентности собеседника, удержании его в рамках экспертного «порядка взаимодействия» (по И. Гофману). Благодаря разговорному анализу нами выделено семь фальсификатов экспертности: (1) занятость и / или отсутствие времени у респондента, (2) несведомленность респондента в «правилах игры» (3) размытость статуса интервьюера, (4) односторонняя стандартизация диалога, (5) коррекция неточностей, (6) немотивированное заполнение пауз, (7) нерелевантность уточнений. 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 наветом личных мнений и оценок.

Экспертность не задается инструктивными материалами, предназначенными интервьюеру, или кратким введением в курс дела респондента. 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, интерсубъективности 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 дис-

курсом, легко могут попасть в ловушку профанных оценок, даже не заметив явного подвоха, сформированного фабрикой экспертных ответов. Назвать интервью экспертным — не равносильно экспертному интервью как таковому. Подобную максимум трудно оспорить. Однако зачастую в работе опросных организаций дальше понимания дело не движется.

Исследование границ экспертного знания может с успехом продолжаться за рамками разговорного 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

1. *Arminen I.* Conversation analysis: A quest for order in social interaction and language use // *Acta Sociologica.* 1999. Vol. 42. No. 3. P. 251-257.
2. *Atkinson P.* Ethnomethodology: A critical view // *Annual Review of Sociology.* 1988. Vol. 14. P. 141-165.
3. *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.
4. *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.
5. *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.
6. *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.
7. *Garfinkel H.* *Studies in ethnomethodology.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967.
8. *Goodwin C., Heritage J.* Conversation analysis // *Annual Review of Anthropology.* 1990. Vol. 19. P. 283-307.
9. *Heritage J., Atkinson M.* Introduction // *Structures of social Action: studies in conversation analysis* / Ed. by M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. P.
10. *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.
11. *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.
12. *Houtkoop-Steenstra H.* Interaction and the standardized survey interview. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
13. *Hutchby I., Wooffitt R.* Conversation analysis: Principles, practices and applications. Malden: Polity Press, 2002.
14. *Jucker A.H.* News interviews: A pragmalinguistic analysis. Amsterdam: Benjamins, 1986.
15. *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.
16. *Maynard D., Clayman S.* The Diversity of Ethnomethodology // Annual Review of Sociology. 1991. Vol. 17. C. 385-418.
 17. *Maynard D., Schaeffer N.* Standardization and its discontents // 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. 3-46.
 18. *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.
 19. *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.
 20. *Schegloff E.A.* Analyzing single episodes of interaction: An exercise in conversation analysis // Social Psychology Quarterly. 1987. Vol. 50. No. 2. P. 101-114.
 21. *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.
 22. *Svennevig J.* Getting acquainted in conversation. Philadelphia, 2000. [online] <<http://site.ebrary.com/lib/hselibrary/Doc?id=10014724>>
 23. *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.
 24. *Баранов Л.Т., Птушкин А.И., Трудов А.В.* Нечеткие множества в экспертном опросе // Социология: методология, методы, математические модели. 2004. № 19. С. 142-157.
 25. *Виноградов В.В.* Русский язык: грамматическое учение о слове. 3-е изд., исправл. М.: Высшая школа, 1986.
 26. ГОСТ 23554.0—79. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции: Основные положения. Введ. 1980-01-01. М.: Изд-во стандартов, 1979.
 27. ГОСТ 23554.1-79. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции: Организация и проведение экспертной оценки качества продукции. Введ. 1981-01-01. М.: Изд-во стандартов, 1979.
 28. ГОСТ 23554.2-81 Экспертные методы оценки качества промышленной продукции: Обработка значений экспертных оценок качества продукции. Введ. 1983-01-01. М.: Изд-во стандартов, 1981.
 29. *Карасик В.И.* Языковой круг: личность, концепты, дискурс. М.: Гнозис, 2004.
 30. *Красавченко И.А., Федотова Л.Н.* Экспертная оценка телерекламы // Социология: методология, методы, математические модели. 2004. № 18. С. 60-81.
 31. *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. Чередниченко; Отв. ред. и предисл. Н.А. Шматко; Послесл. А.Т. Бикбова. СПб.: Алетейя, 2001.
 32. *Масленников Е.В.* Экспертное знание: интеграционный подход и его приложение в социологическом исследовании. М.: Наука, 2001.
 33. *Рогозин Д.М.* Влияние интервьюера на доступность респондентов в телефонном опросе // Социологический журнал. 2004. №1/2. С. 75-105.
 34. *Рогозин Д.М.* Когнитивный анализ опросного инструмента // Социологический журнал. 2000. №3/4. С. 18-68.
 35. *Рогозин Д.М.* Открытые вопросы в массовых обследованиях // Социологический журнал. 2001. № 3. С. 29-70.
 36. *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.