

## РЕСПОНДЕНТ КАК ВКЛЮЧЕННЫЙ НАБЛЮДАТЕЛЬ

Социология до последнего времени занималась в основном изучением общественного мнения, а не знания.

Мертон Роберт, социолог [1]

### Введение

Включенное наблюдение является признанным методом качественного социологического исследования, который описывается во всех учебниках по исследовательским методикам. Однако на практике этот метод применяется редко из-за его практической сложности. В классическом варианте социолог, проводящий включенное наблюдение, лично устраивается на соответствующую позицию и ведет наблюдение на протяжении многих месяцев или лет. Это не всегда и не для всех бывает возможно.

Другая проблема состоит в том, что социолог может вести наблюдение лишь с тех позиций, которые он может профессионально освоить. В России известно три таких исследования [2, 3, 4], все они – с позиции промышленного рабочего. Социолог не может занять позицию начальника цеха или инновационного менеджера, поскольку их необходимо осваивать годами. Классическое включенное наблюдение в таких случаях невозможно.

Альтернативой включенному наблюдению является опрос, получение вербальной информации от респондентов. Здесь и далее под опросом будет пониматься глубокое интервью в индивидуальном или групповом формате (фокус-группы). Количественные виды опроса не соответствуют теме данной статьи.

Метод интервью имеет свои ограничения. Чаще всего в этой связи упоминается парадокс ЛаПьера, гласящий, что люди не всегда поступают так, как они говорят. Но еще более важно то, что за пределами интервью часто остаются важные релевантные сведения, о которых исследователь по незнанию не спросил.

Главная мысль данной статьи состоит в утверждении, что при определенных условиях респондент является не только объектом, но и субъектом исследования, в буквальном смысле коллегой социолога. Существует выражение, что жизнь – это большое включенное наблюдение. Соответственно респондент – это включенный наблюдатель, причем глубина и продолжительность его погружения намного превышают возможности любого исследователя.

Респондент, включенный в социальную реальность, не имея социологического образования, часто мыслит, как социолог. Этот факт недооценивается многими исследователями.

Однако не все представления респондентов являются «социологическими», пригодными для непосредственного включения в научное знание. Разграничение научных и ненаучных представлений в обыденном сознании представляет собой важную методическую задачу. Рассмотрению этой проблемы посвящена данная статья.

### **Различие между мнением и знанием**

Согласно общепринятому определению, мнение — это суждение или точка зрения на тему, в которой невозможно достичь полной объективности, причем мнение основывается не только на интерпретации фактов, но и на эмоциональном отношении к ним. В отличие от мнения, знание — результат познавательной деятельности человека. Обычно под знанием подразумевают только то суждение, которое может быть логически или фактически обосновано и допускает эмпирическую проверку.

Понятия «мнение» и «знание» имеют разные области релевантности. Существуют предметные сферы, в которых релевантно мнение. Почти в чистом виде такой областью являются результаты опросов общественного мнения, проводимых в политических целях. Отчасти на изучении мнений основаны маркетинговые исследования, хотя здесь этот вопрос становится неоднозначным. Однако существуют многие сферы, в которых релевантным является именно знание, а не мнение.

### **Научное и обыденное знание**

Знаниями в указанном смысле обладают не только профессиональные ученые, но и «обыкновенные» люди, где бы они ни жили и в каких бы сферах ни работали. В этом случае речь идет о так называемом обыденном знании. Основываясь на материале будничных, привычных, изо дня в день повторяющихся отношений, обыденное знание может обладать значительной познавательной ценностью.

Механизмы формирования обыденного знания родственны процессам формирования научного. Данную точку зрения разделял, в частности, философ К. Поппер, который писал:

- *Рост научного знания можно считать ростом обычного человеческого знания, выраженного в ясной и отчетливой форме... Научное знание есть как бы ясно выраженное обыденное знание [5].*

Вместе с тем научное и обыденное знание имеют существенные различия. Наука — развитый социальный институт. Наличие институциональных механизмов формирования научного знания обуславливает его коллективный характер. Индивидуальные достижения обеспечивают лишь приращение к коллективному знанию, причем это приращение само в короткий срок становится коллективным достоянием.

В противоположность этому происхождение обыденного знания носит индивидуальный характер. Оно часто создается заново на основе жизненного опыта отдельного человека. Определенную роль в его трансляции могут играть наставничество со стороны старших по возрасту или более опытных людей, а также взаимодействие

равных по статусу, обменивающихся опытом. Однако знания, транслируемые в рамках таких отношений, редко освещаются в СМИ и в научных журналах, оставаясь достоянием информационно замкнутых групп людей.

В естественных науках, с их многовековой историей, развитым концептуальным и методическим аппаратом, обыденное знание не только неконкурентоспособно, но и, как правило, само находится в зависимости от научно выработанных представлений, транслируемых через систему образования.

Принципиально иная ситуация в социальных науках. Здесь по ряду причин обыденное знание может опережать научное или дополнять его. По выражению академика Ю. Яременко, существует «параллельное знание», способное конкурировать с знаниями профессиональных ученых.

В социальных науках превосходство обыденных знаний над научными может возникать по нескольким причинам. Во-первых, относительная (в сравнении со зрелыми научными концепциями) неразвитость обыденных представлений компенсируется в буквальном смысле их достоверностью, поскольку речь идет о тех представлениях, которые человек лично выработал, исходя из своего жизненного опыта. Во-вторых, научные представления, выработанные в социальных науках, часто выражаются в неполном охвате актуальных явлений. Существование обширных сфер жизнедеятельности общества, куда «не ступала нога социолога», делает обыденное сознание единственным источником информации о них. В-третьих, следует учитывать, что естественные науки занимаются изучением неизменного физического мира, в то время как социальные науки изучают меняющееся общество с меняющимися социальными отношениями. Неизбежное отставание науки от изменений — еще один довод в пользу необходимости исследовательского взаимодействия с обыденным сознанием, которое зачастую быстрее улавливает социальные перемены.

Обыденное (практическое) сознание может опережать науку в понимании актуальных социальных проблем, включая не только их фиксацию, но и осмысление. Концептуальные наработки обыденного сознания нередко оказываются более корректными и опираются на более релевантный набор фактов, чем конкурирующие с ними научные представления.

Таким образом, в социальных исследованиях элементы обыденного знания могут выступать не только как объект изучения, но и как равноправный партнер научного знания, т. е. как источник фактических сведений, а порой и концептуальных наработок, прямо или косвенно подлежащих включению в систему научных представлений. В ходе своей научной работы автор данной книги неоднократно убеждался, что обыденное сознание оказывается источником не только фактов, но ценных для социолога сведений и идей.

Наряду с получением новых для исследователя знаний контакт с обыденным сознанием может также выполнять функцию преодоления различного рода «мифов», домыслов и недостоверных представлений, существующих в системе социальных наук. Таких недостоверных представлений существует много. Сознание исследователя на ранних этапах изучения проблемы часто бывает гораздо более «мифологизированным», чем у тех, чье сознание ему предстоит изучать.

С точки зрения автора в социологии сложилось неоправданное пренебрежение к обыденному знанию, которое рассматривается исключительно как объект исследования. Трансляция знания из обыденного в научное происходит, но медленнее, чем могло бы.

### **Проблема разграничения достоверного и недостоверного знания**

Хотя данный вопрос редко рассматривается в теоретической плоскости, в практике исследований социологи часто сталкиваются с проблемой разграничения «истинных» и «ложных» высказываний респондентов, исходя из критериев, аналогичных тем, которые используются для оценки истинности научных теорий.

При подходе к обыденному знанию как к источнику важных для науки представлений следует различать «достоверную» и «недостоверную» области. Они сильно различаются как по своим свойствам, так и по своему происхождению. Методические принципы ведения интервью в пределах каждой из этих областей должны отличаться друг от друга.

Различия в свойствах «достоверных» и «недостоверных» областей обыденного знания требуют адаптации исследовательских методик к этим свойствам.

### **Обыденное сознание как источник достоверного знания**

Получение достоверного знания с помощью глубокого интервью требует рассмотрения вопроса о том, какое знание считать достоверным и каковы его источники в сознании респондента.

Специфика изучения социальной действительности состоит в том, что эта действительность дана исследователю не непосредственно, а опосредована личностью опрашиваемого. С этой точки зрения респондент может рассматриваться как включенный наблюдатель, погруженный в исследуемую социальную среду и нередко располагающий уникальными знаниями о ней. Отсутствие специальной социологической подготовки, а порой и низкий уровень общего образования, компенсируются многолетним знакомством с социальной средой, не искаженным никакими барьерами. Респондент в ситуации интервьюирования выступает как «первичный исследователь», изучивший и осмысливший (нередко с удивительной глубиной и точностью) ту социальную действительность, с которой он находился в непосредственном контакте. Получение и фиксация полученного таким образом знания является главной целью интервьюера.

Одна из основных трудностей, возникающих при достижении этой цели, состоит в том, что респондент зачастую не осознает границ своей компетентности. На практике интервьюер постоянно сталкивается с тем, что люди охотно пускаются в рассуждения не только по тем вопросам, в которых они разбираются, но и по тем, в которых они заведомо не обладают необходимыми знаниями и опытом. По этой причине в сознании респондента следует различать зону компетентности и зону некомпетентности.

*Зона компетентности* — это совокупность представлений опрашиваемого, которая сформировалась под непосредственным влиянием его практической деятельности

и личного жизненного опыта. Подчеркнем, что в данном случае речь идет не о профессиональной (инженерной и т. п.) компетентности работника, а о компетентности в описании социальных отношений в исследуемом объекте.

*Зона некомпетентности* — это совокупность представлений о предметах, не знакомых респонденту по личному опыту, и сформировавшихся под влиянием в первую очередь СМИ. Подобные представления обычно в той или иной мере дополняются личными домыслами и фантазиями. Как показывает опыт интервьюирования, в пределах зоны компетентности опрашиваемый нередко оказывается способным формулировать и обосновывать оригинальные и неожиданные суждения, иногда не имеющие аналогов даже в специальной литературе, может мотивированно спорить и подвергать развернутой критике распространенные мнения, включая высказываемые в СМИ, сообщать информацию, обладающую принципиальной новизной для исследователя. При переходе опрашиваемого в зону некомпетентности у интервьюера возникает ощущение банальности сообщаемых ему расхожих мнений, появление которых можно считать операциональным признаком соскальзывания интервью в зону некомпетентности.

Характерной особенностью компетентного респондента, опирающегося на практический опыт, является его способность делать выводы, по смыслу и даже по формулировкам близкие к тем, которые можно встретить у профессиональных социологов. Возникает даже ощущение, что источником многих социологических теорий служит обыденное знание, систематизированное исследователем. По нашему мнению, заимствование концептуальных наработок обыденного знания явственно прослеживается в работах известных индустриальных социологов (Э. Мэйо, Ф. Херцберга и др.), хотя трудно сказать, в какой мере они сами осознавали это обстоятельство. Это относится и к другим областям социологии.

Сказанное можно проиллюстрировать выдержкой из интервью с начальником цеха машиностроительного завода. Будучи заведомо не знаком с работами Херцберга, он сумел на основе своего практического опыта сформулировать мнения, которые кажутся заимствованными из этих работ.

- *Вопрос. Вы говорите, что смена руководителя отрицательно сказывается на работе цеха?*

*Ответ. Да, конечно. В процессе работы у людей устанавливаются определенные отношения. Когда руководитель долгое время контактирует с людьми, он их постепенно изучает. Если же приходит новый руководитель, то он, может быть, разбирается в производстве, но наладить контакт с людьми ему трудно. Надо еще понимать, что сам по себе человек (работник) не настолько организован, чтобы полностью отдавать себя работе. Его нужно суметь как-то мобилизовать. А новый руководитель обычно не знает, как это сделать, с какой стороны подойти к этой проблеме. Пока руководитель набирается опыта, производство лучше работать не станет. Может быть, оно не будет работать хуже, но и улучшить его тоже не удастся. Как правило, при смене руководителя цех начинает работать хуже.*

- *Вопрос. В чем проявляется недостаток опыта руководителя в работе с людьми?*

*Ответ. Я вот сам думал над этим. Мне кажется, здесь сказывается то, что работнику необходимо дать определенный эмоциональный заряд. Чтобы человек хорошо работал, необходимо воодушевить его внутренне, а не то, чтобы, скажем, накричать. Если человека воодушевить, он сделает больше. А новый руководитель не знает, как ему повлиять на людей. Прежний начальник, который долго проработал, имеет необходимый опыт. Он знает, как обращаться с работниками, как подать личный пример и т. д. Поэтому я считаю, что для руководителя самое важное — опыт и умение работать с людьми.*

Способность респондентов формулировать компетентные мнения относительно окружающей их социальной действительности характерна не только для работников отраслей материального производства, но и для всех сфер человеческой деятельности. К примеру, во многих исследованиях, посвященных психологии детства, опрашивали воспитателей детских садов, считая их ценными экспертами. В нашем случае молодая женщина, работавшая воспитателем детского сада, сказала:

- *Принято считать, что отношения между детьми являются чистыми и непосредственными. Их рассматривают как образец отношений между людьми. Эти представления возникают из-за незнания, потому что на самом деле детский коллектив по своей природе жесток. Мы стараемся не допустить проявлений этой жестокости, но это не всегда у нас получается.*

### **Респондент в роли эксперта**

Ведение интервью в зоне компетентности респондента является, по сути, экспертным опросом, а сама зона компетентности определяет степень его экспертоспособности.

Согласно первоначальному смыслу, термином «опрос экспертов» принято обозначать такую разновидность опроса, когда респондентов просят сообщить о круге явлений, относительно которых они хорошо осведомлены.

К сожалению, часто бывает, что в понятие «эксперт» включают лишь «профессионалов» в узком смысле этого слова, т. е. людей с учеными степенями, профессоров и докторов наук. Не умаляя достоинств таких специалистов, следует заметить, что ими не ограничивается круг людей, хорошо осведомленных об интересующем исследователя предмете.

Если промышленного рабочего еще можно назвать профессионалом, то вряд ли можно назвать профессионалами домохозяйку или ребенка, которые имеют свои зоны компетентности, релевантные исследованиям многих социальных проблем. Социологические опросы детей трудны, но возможны:

- *Я люблю свою маму, если она на меня не кричит (девочка, 5 лет).*

### **Возникновение зоны компетентности**

Характеристики зоны компетентности во многом зависят от природных способностей человека — его ума, наблюдательности, коммуникабельности. Но в еще большей мере они зависят от типа взаимодействия с окружающей социальной реальностью.

По выражению психолога К. Левина *«реальность есть то, что оказывает сопротивление воле и намерениям человека»* [6].

В соответствии с этим, чем сильнее «сопротивляется» реальность, тем больше усилий и творческих способностей должен проявить человек для того, чтобы успешно с ней справиться. Научившись «бороться» с тем, что ему противостоит, человек обретает понимание источников сопротивления и способов их преодоления.

Это видно, в частности, на примере производства. Исследования показывают, что чем сложнее и напряженнее складывается производственная обстановка, тем больше вероятность того, что интервьюер обнаружит среди респондентов незаурядных по своим качествам людей. Беседа с подобными людьми часто производит сильное впечатление на исследователя и обогащает результаты его работы. Производственники хорошо знают известную в их среде поговорку: «Человек растет под напряжением».

Руководство «трудным» производством — это почти чистый пример ситуации, когда реальность упорно сопротивляется. Руководитель должен мобилизовать весь свой личностный потенциал, чтобы овладеть ситуацией. Прошедшие суровую школу управленцы часто бывают хорошими респондентами, отличающимися в пределах зоны своей компетентности исключительно ясным мышлением (за пределами зоны компетентности они могут выглядеть как склонные к декларативности и излишне самоуверенные люди).

Иная картина наблюдается в тех случаях, когда работа опрашиваемого не связана с высокой деловой ответственностью. Зона компетентности в этом случае сужается, и вполне вероятно, что интервью окажется кратким и неинтересным.

### **Характеристики зоны компетентности**

Одна из главных задач интервьюера, ориентированного на получение знаний из зоны компетентности респондента, заключается в том, чтобы очертить ее границы, зафиксировать выходы за ее пределы и суметь направить беседу в центральные области. При решении этой задачи следует иметь в виду, что многие потенциальные респонденты не обладают развитой зоной компетентности по интересующему исследователя вопросу. Следовательно, первым шагом в исследовании становится правильный выбор респондентов.

*Принципы отбора респондентов* в исследованиях, ориентированных на получение знания, отличаются от более привычных социологам методов отбора при выяснении мнений. Какую бы социальную проблему мы ни взяли, мнением по этим вопросам обладает практически каждый член общества, чем и предопределяется принцип случайной выборки респондентов. Что же касается знаний об этих проблемах, то им могут располагать лишь лица, обладающие личным социальным опытом в соответствующих сферах, т. е. сами работавшие на производстве, служившие в армии, находившиеся в близком контакте с криминальным сообществом и т. п. В исследованиях, ориентированных на получение

достоверного знания, респондентами могут быть только те, кто лично приобрел опыт или был непосредственным свидетелем ситуаций, являющихся предметом исследования.

Респонденты, отвечающие критерию личной включенности в исследуемую ситуацию, часто отличаются друг от друга по уровню рефлексии интересующих социолога проблем. Этот уровень зависит, по-видимому, от трех факторов: индивидуальной способности к рефлексии, степени мотивационной вовлеченности в ситуацию и характера взаимодействия с социальной реальностью.

В ходе интервью интервьюер должен иметь в виду, что предполагаемая зона компетентности собеседника не всегда совпадает с фактической. К примеру, работник, не проявляющий интереса к своей работе и обладающий поэтому малой зоной компетентности, может вместе с тем вполне компетентен в каких-то иных, глубоко затрагивающих его вопросах. Ими могут быть различные хобби, увлечения или сосредоточенность на семейных делах. Поэтому особым этапом интервью оказывается очерчивание интервьюером реально существующей в сознании респондента зоны компетентности.

Проблематика исследования всегда должна быть открытой для включения в нее новых релевантных тем. Иногда, как показывает опыт, релевантная проблематика оказывается шире, чем заданная тема исследования, либо выясняется, что у темы неточно обозначен проблемный фокус. Отсюда следует, что основная задача интервьюера состоит не столько в получении ответа на определенный вопрос, сколько прежде всего в выявлении и очерчивании границ зоны компетентности респондента, многие характеристики которой заранее неизвестны. В решении этой задачи интервьюеру может помочь предлагаемая ниже система понятий, хотя и не строго операциональных, но достаточно ясных по смыслу и способствующих лучшей ориентации в тактике исследовательских действий.

*Глубина компетентности* — степень осознания и осмысления респондентом своего практического опыта, способность фиксировать причинно-следственные связи между наблюдаемыми явлениями.

*Широта компетентности* — широта охвата социальных явлений, о которых респондент способен высказывать компетентное мнение.

Широкие и глубокие зоны компетентности следует искать на пересечении двух факторов: с одной стороны, человек должен находиться в непосредственном контакте с соответствующей сферой, а с другой — эта сфера должна быть предметом его заботы, интереса или иной сильной мотивации.

*Граница компетентности* — грань, за которой респондент не может высказывать компетентные мнения и вынужден, часто незаметно для себя, достраивать свои рассуждения представлениями, заимствованными из зоны некомпетентности. Вот характерный пример — высказывание работника промышленного министерства относительно причин низкой эффективности советского производства (1989 год):

- *Если рабочий пьяница и прогульщик, то ему все равно выплачивают среднюю заработную плату, потому что у него, видите ли, трое детей.*



Каждый, кто хорошо знал производственную обстановку на советских предприятиях, мог бы подтвердить, что пьяницам и даже прогульщикам действительно нередко выплачивали среднюю заработную плату, но происходило это вовсе не потому, что администрация жалела детей этого работника, а по причине растущего дефицита кадров.

Следует отметить, что интервью, из которого взята приведенная реплика, в целом было дано министерским работником на высоком профессиональном уровне и содержало немало ценной информации. Но в процитированном суждении респондент вышел за пределы зоны своей компетентности, высказав довольно расхожее и в то же время неправильное мнение.

Этот пример интересен еще в одном отношении. Министерский работник, которому идет речь, сам бывший производственник и, казалось бы, не должен был бы высказываться по данному вопросу столь банально и категорично. Причина сбоя — эффект забывания собственного предшествующего опыта при смене социальных ролей. Об этом будет подробнее сказано ниже.

*Центры концептуальной структуризации* представляют собой наиболее продуманную и логически упорядоченную часть наблюдений респондента. Бывает, что такие концепции по своей логической проработке не уступают научным и могут быть непосредственно включены в систему научного знания. В любом случае они представляют большой интерес для исследователя, который должен уметь их распознавать и фиксировать в ходе интервью.

*Область наблюдения* (в социальном пространстве) — это тот объект, в ходе прямого или косвенного взаимодействия с которым формируется зона компетентности. Ширина этой области зависит от социального положения респондента и от его личного «любопытства». Если взять в качестве примера тех же промышленных рабочих, то у некоторых из них зона наблюдения ограничивается их производственным участком, в зоне внимания других оказывается значительная часть цеха или весь цех, а некоторые в состоянии разобраться даже в методах работы служб заводоуправления, порой доставляя последним немало хлопот.

*Мотивация наблюдения* может различаться как по интенсивности, так и по направленности. Интенсивность прямо влияет на широту и глубину зоны компетентности. При слабой мотивации зона компетентности сужается.

Направленность мотивации наблюдения, как и ее интенсивность, в основном детерминированы личностными чертами человека.

Применительно к промышленным рабочим можно назвать по меньшей мере четыре типа различных мотиваций социального наблюдения:

- «Научная», представляющая собой своего рода бескорыстное любопытство.

- *«Государственная», часто выражаемая афоризмом «за державу обидно», в рамках которой человек сам для себя пытается понять, почему возникают производственные проблемы.*

- *«Корыстная», носители которой внимательно следят за возможностями увеличения своего заработка и на этом пути порой достигают удивительно глубокого понимания алгоритмов работы соответствующих служб заводоуправления.*

- *«Классово-негативистская», рассматривающая заводоуправление и начальство всех уровней как классовых врагов (нередко со ссылками на Маркса и Ленина) «Негативистская» ориентирована на поиск в действиях управленцев разного уровня дискредитирующих их поступков в подтверждение своей изначальной критической позиции. В интервью позиция таких рабочих выглядит очень предвзятой и наполненной идеологическими штампами. Однако и этим людям нельзя отказать в определенной наблюдательности. Такая позиция может содержать весьма ценные наблюдения, которые исследователь может очистить от идеологических штампов.*

Чрезвычайный интерес представляют наблюдения людей и за другими сферами общественной жизни, например, семейно-бытовой. Автору данной книги доводилось заниматься в основном социологическим изучением производства, но можно с уверенностью сказать, что и в других областях общественной жизни существует разветвленная система мотивов социального наблюдения. К числу таких мотивов могут быть отнесены стремление осмыслить свои и чужие жизненные ошибки, помочь людям их избежать и т. п.

*Направление, или «фокус», наблюдения предопределяется его мотивацией. Это своего рода угол зрения, под которым человек смотрит на мир и, группируя факты. Хотя мотивации наблюдения часто бывают далеки от научных, порождаемые ими выводы имеют познавательную ценность в том смысле, что они (возможно, лишь частично и с определенной коррекцией) могут быть включены в систему научного знания. Сказанное не отменяет того, что разные мотивации могут приводить к разным выводам, поскольку результатом обыденных наблюдений в большинстве случаев становятся не научные концепции, а их элементы, типологические случаи, из которых профессиональный исследователь, как из «кирпичиков», выстраивает собственную концепцию.*

*Смещение зоны компетентности.* Исследователь должен иметь в виду, что зона компетентности респондента «мигрирует», следуя за его биографией. В подавляющем большинстве случаев эта зона отражает лишь ту социальную роль, в которой человек находится в данный момент. Компетентное знание, накопленное им в рамках предыдущих ролей, порой странным образом забывается. Возможно, оно может быть актуализировано, но этот вопрос нами не прорабатывался.

Явление забывания прошлого опыта хорошо видно на примере производственных руководителей, начинавших свою трудовую карьеру с должности рабочего. Здесь можно

привести выдержку из производственного интервью с заместителем начальника цеха крупного предприятия, начинавшим свою карьеру рабочим.

*• Интересно отметить психологический момент, который я испытал на себе. Возьмем человека, который стал руководителем производства, пройдя путь с самого «низа», т. е. с рабочего. Такой человек прекрасно знает производство. Тем не менее, став руководителем, он начинает сомневаться даже в той информации, которую приобрел собственным опытом. Вероятно, так происходит потому, что его информация субъективна, а поступающие со всех сторон данные создают видимость объективности. В результате создается ситуация, при которой начальник цеха, зная, что участок может пропустить партию пластин за 20 минут, потому что т а к о е уже б ы в а л о, тем не менее сомневается в собственной информации и соглашается с другим вариантом — не менее трех часов. В этом он убеждает вышестоящее руководство, искренне заявляя, что резервов у него нет, и цех работает на пределе.*

Как уже отмечалось, степень осознания и концептуальной проработанности представлений в составе зоны компетентности бывает разной. В некоторых случаях эти представления могут быть в буквальном смысле названы концепциями. Чаще, однако, такого рода концепции содержатся в сознании респондента латентно, косвенно проявляя себя в сообщаемых примерах и фактах. Если дело обстоит таким образом, от исследователя требуется аналитическая работа по превращению «сырого материала» в обобщающую концепцию.

Пример, иллюстрирующий подобный случай, приведен ниже. Классической темой российской социологии советского периода было исследование причин текучести рабочих кадров на промышленных предприятиях. Изучение этой темы на протяжении трех десятилетий с использованием практически идентичных формализованных анкет — хороший пример того, что можно назвать «застоем» в науке. В связи с этим интересно отметить, что ученые, изучавшие эту проблему, видимо, не считали нужным обсудить ее с самими рабочими.

В ходе проведения интервью автор данной книги не раз убеждался, что в сознании рабочих могут содержаться альтернативные представления о причинах текучести кадров, не имеющие аналогов в научной литературе. В частности, один из рабочих сформулировал следующую концепцию:

- Все производственные руководители могут быть разделены на тех, кто умеет обеспечивать высокую зарплату своим подчиненным, и тех, кто этого делать не умеет. У руководителей, умеющих «делать зарплату», формируется коллектив с устойчивым кадровым составом. Если же этот руководитель уходит (переходит на другое предприятие, повышается в должности и т. п.), а на его место приходит не умеющий «делать зарплату», сразу начинается текучесть кадров и коллектив распадается.*

Возможно, данную концепцию не следует принимать как окончательную, но ее новизна на момент проведения интервью (1983 г.), логическая завершенность и научная значимость являются несомненными. Во всяком случае, она хорошо согласуется с представлениями автора данной статьи, который на протяжении ряда лет занимался именно вопросом взаимосвязи текучести кадров и распределения заработной платы.

### **Несогласованность высказываний респондентов**

Данный параграф посвящен анализу проблемы несогласованности, которая может встречаться в высказываниях разных респондентов по одному и тому же предмету в пределах зоны их компетентности. Разногласия такого рода часто встречается в практике интервьюирования. Существенные расхождения мнений, которые могут быть выявлены при их сопоставлении, должны получать содержательную трактовку.

Проблема возникновения расхождений в мнениях респондентов, опрашиваемых в пределах зоны их компетентности, может быть продемонстрирована на примере из отчета об исследовании, проведенном автором этой книги в 80-е годы.

При интервьюировании руководителей производства в 1984 г. задавался вопрос: «Иногда говорят, что современная молодежь стала хуже работать по сравнению с предыдущими поколениями. Справедливо ли это мнение?». Значительный интерес представляет тот факт, что мнения линейных руководителей по данному вопросу разделились. Значительная часть опрошенных не согласилась с утверждением, что современная молодежь «плохо работает», причем многие выразили свое несогласие в достаточно резких и эмоциональных выражениях:

- *Это глупости. Я с этим не согласен. Не знаю, кто сказал вам такую глупость. Другое дело, что молодежь сейчас пошла грамотная, она требует к себе иного отношения (начальник цеха нефтехимического завода).*

— так начал свой ответ начальник цеха одного из заводов. Вместе с тем были руководители, которые соглашались с мнением, что «молодежь плохо работает», и приводили конкретные примеры:

- *Я не знаю, с чем это связано, но в последние годы к нам из ПТУ приходят какие-то раздолбаи (мастер машиностроительного завода).*

Анализ проблемы несовпадения мнений респондентов в пределах зоны компетентности представляет значительный интерес, поскольку одинаковые свойства наблюдаемой социальной действительности, казалось бы, должны были приводить к тождеству их мнений. Априори можно предположить, что компетентные высказывания должны отличаться высокой степенью согласованности, а некомпетентные — наоборот. Однако практика интервьюирования показывает, что в действительности картина прямо противоположная. Представления в зоне некомпетентности в основном представляют собой общеизвестные штампы, обладающие высокой степенью согласованности. Что же

касается высказываний компетентных людей, то существует много причин, которые часто приводят вместо ожидаемой солидарности точек зрения к появлению «разногласия». Эти причины образуют несколько слоев, построенных по принципу пирамиды, т.е. исключение одного из них актуализует следующий. Перечислим основные виды таких причин.

*Обусловленные различными мотивами сознательные искажения респондентами сообщаемых сведений.* Существование этих искажений представляет собой серьезную проблему с точки зрения техники интервьюирования, но не требует развернутого теоретического обсуждения.

*Интервьюер не сумел разграничить компетентные и некомпетентные высказывания.* Фиксируемые в этом случае расхождения в мнениях порождаются различным происхождением высказанных мнений. Вопросы разграничения зоны компетентности и зоны некомпетентности подробно обсуждены выше.

*Различия во мнениях могут быть обусловлены различиями в ролевых позициях респондентов в рамках одного и того же социального объекта.* Так, мнения рабочих и руководителей одних и тех же производственных подразделений о причинах производственных проблем сильно расходятся. Аналогичным образом часто не совпадают мнения разведенных супругов о причинах развода. Основными причинами таких расхождений следует считать различия в детерминированных социальной ролью зонах наблюдения и обусловленных ролевой позицией мотивациях.

*Формальное тождество ролевых позиций и сходство параметров окружающей действительности часто бывает кажущимся.* К примеру, производственная обстановка на предприятиях с хорошей и с плохой организацией труда сильно различается, и жизненный опыт работников отражает это. Несходство характеристик социального климата предопределяет различия в осмыслении окружающей трудовой обстановки. Выявление этих различий, скрывающихся за кажущимся внешним сходством, является одной из наиболее важных задач исследователя.

*Различные жизненные установки респондентов предопределяют различную направленность зон социального наблюдения.* Данную группу причин удобно проиллюстрировать на примере типологии научных работников, предложенной американскими исследователями Д. Пельцем и Ф. Эндрюсом, которые обнаружили существенные различия в поведении и научной результативности двух типов ученых: ориентированных на науку как таковую и ориентированных на служебную карьеру [7]. Для полноты картины добавим, что названные авторы прошли мимо еще одного типа ученых, возможно, редкого в других странах, но широко распространенного в России: это работник, ориентированный на любую деятельность, не связанную с его работой (наиболее распространены два подтипа: ориентация на семью и на сферу досуга).

Представляется очевидным, что для изучения проблем, касающихся прогресса в науке, следует опрашивать ученых первого типа. Однако жизненный опыт ученых второго типа не следует считать неинтересным для анализа. Напротив, он может представлять чрезвычайный интерес в том случае, если интервьюер сумеет правильно

распознать представителя этого типа и сфокусировать интервью на зоне его компетентности.

Изучение жизненного опыта карьеристов, способных грамотно ответить на вопрос «Как сделать карьеру?», может дать чрезвычайно ценный материал для изучения свойств крупных административных систем и характерного набора возникающих в них дисфункций.

Что касается третьего типа ученых то опрашивать их о работе, скорее всего, бесполезно, поскольку эта сфера не вызывает у них интереса и не является предметом их внимания. Вместе с тем в ходе откровенной беседы вполне может выясниться, что такой человек оказывается крупным знатоком в таких областях, как, например, обустройство дачи, рыбная ловля, отношения с противоположным полом и т. д.

*Причиной несовпадения мнений респондентов могут стать различия в мотивациях наблюдения.* Эти мотивации можно с некоторой долей условности разделить на беспристрастные и предвзятые. К первым относятся такие существующие в обыденном сознании мотивы, как бескорыстный интерес к осмыслению действительности или к работе. Респонденты этого типа обычно бывают ценными информаторами. Мотивации, названные выше предвзятыми, по-видимому, имеют своим источником различные психологические акцентуации. Это, например, так называемое свойство враждебности к миру, измеряемое психологическими тестами.

Влияние предвзятых мотиваций на формирование зоны компетентности неоднозначно. С одной стороны, наличие таких респондентов увеличивает разнообразие фокусировок получаемых наблюдений и потому обладает эвристической ценностью. С другой стороны, предвзятые мотивации обладают способностью подавлять формирование зоны компетентности, заменяя ее мировоззренческими штампами. В предельном случае человек с сильно искаженной мотивацией не видит, а точнее, не хочет видеть окружающую действительность, заслоняя ее своими тенденциозными представлениями.

*Неоднозначность выводов.* Если элиминировать влияние всех перечисленных выше факторов, это не обязательно приведет к единству взглядов респондентов. Расхождения во взглядах определяется не только социальными и личностными детерминантами, но и неопределенностью самой действительности, допускающей наложение на нее различных объяснительных схем.

Поскольку работа обыденного сознания в пределах зоны компетентности уподобляется работе научного сознания, наличие разногласий в компетентных суждениях по одному и тому же предмету можно проиллюстрировать на примере самой науки. Хотя институциональное устройство науки направлено на устранение влияния социальных и личностных факторов, общеизвестен факт постоянных научных споров, ведущихся на «переднем крае» научных исследований. Таким же образом расхождения в мнениях могут возникать и в обыденном сознании. Сходную точку зрения высказывает Кэмпбелл:

- *Проблемы неоднозначности свидетельств близки к общим проблемам неоднозначности научного вывода [8, стр. 93].*

Перечисленный выше набор причин, порождающих несогласованность в высказываниях респондентов, выглядит довольно внушительным и способен отпугнуть начинающего исследователя, не имеющего личного опыта таких исследований. Но в действительности все не так сложно. Причины несоответствия позиций респондентов сравнительно легко распознаются в ходе интервью, причем способность к такому распознаванию быстро растет по мере накопления интервьюером практического опыта.

### **Диссидент как включенный наблюдатель**

Принцип отбора респондентов при изучении общественного мнения и изучении знания принципиально различается. Для изучения мнения используется опрос типичных представителей, основанный на случайном отборе. Для изучения знания необходимо отбирать респондентов, обладающих нужным исследователю знанием.

Обладают знанием либо те, кто «борется» с сопротивляющейся реальностью и тем самым ее осмысляет, либо те, кто по каким-то причинам внимательно за ней наблюдает. К первым в наиболее чистом виде относятся линейные руководители и предприниматели. Что касается наблюдателей, то они бывают нескольких типов, в их числе диссиденты.

Результаты осмысления этих двух групп не во всем совпадают, но это не препятствие для анализа. Напротив, расхождения дают возможность исследователю формировать объемное видение

Мотивы наблюдения могут быть разными. Один из них – принципиальное несогласие с господствующими правилами и взглядами. Таких людей называют диссидентами (от лат. *dissidens* - «несогласный»).

В рамках методологии мнений диссидент не является типичным представителем изучаемой совокупности или популяции. Доля таких людей в выборке по определению мала. Целенаправленный опрос диссидентов рассматривается, как недопустимое искажение принципа случайного отбора.

Но с точки зрения методологии знания диссиденты являются ценными информантами. Прежде всего, это люди рефлексивные. Находясь в состоянии явного или скрытого несогласия с окружением, они осмысливают его причины, переводя их в сознательный и интеллектуальный план. Это дает им возможность аргументированно изложить свои взгляды.

Диссидент, как правило, не рядовой участник популяции. У него выше интеллектуальный и образовательный уровень. Причем, речь идет не столько о формальном образовании, сколько об эрудиции, начитанности, способности к логическому мышлению. Несколько неожиданную иллюстрацию (и одновременно свидетельство) этому тезису дает А. Солженицын:

- *Молодежь, сидящая в тюрьме по политическим статьям – никогда не рядовая молодежь страны, всегда далеко ушедшая.*

Другое важное качество диссидента в роли респондента – открытость и готовность к сотрудничеству. Диссидент видит свою миссию в максимальном распространении своих взглядов и порой сам ищет сотрудничества с исследователем.

Открытость диссидента часто контрастирует с закрытостью основной части изучаемого сообщества, что делает его незаменимым участником исследования. Вот пример из интервью с представителем школьного профсоюза «Учитель», оппозиционного административной образовательной структуре.

- *Вопрос. Я спрашивал у Ваших коллег, можно ли поговорить с учителями. Мне ответили, что участники профсоюза могут согласиться, а из остальных не согласится никто. Это так?*

*Ответ. Я отчасти согласен. Даже если согласятся, правды не скажут. Не то, чтобы скажут неправду, они будут говорить шаблоны. В частности, потому, что не будут знать, кто вы такой, зачем это нужно, мало ли что может случиться, каких последствий можно ждать от их искренности.*

Если рассматривать диссидента, как включенного наблюдателя, не следует спрашивать о его политических взглядах. Изучение взглядов, иначе говоря, мнений – это предмет иного исследования, находящегося за пределами зоны компетентности. Такие исследования правомерны, но не они являются предметом нашего рассмотрения. Если целью исследователя является объективное изучение некоего сообщества или института, предметом является результат наблюдения, максимально очищенный от «диссидентских» взглядов.

- *В конце 80-х годов автор этих строк беседовал с социологом из Англии, которого интересовали производственные интервью. Я сказал, что опрашивал диссидентов, который уволили из НИИ, и которые устроились рабочими на заводы. Англичанин с удивлением спросил: «Так Вы спрашивали их не об их убеждениях, а о том, что они увидели на заводе?». Я ответил: «Да, так оно и есть».*

Можно высказать опасение, что диссиденты в роли респондентов будут искажать свои наблюдения, подгоняя их под свои негативистские взгляды. Эти опасения отчасти справедливы, но сильно преувеличены. Реальность «сопротивляется» не только в смысле необходимости с ней «бороться», но и в смысле создания описаний. Кардинально исказить действительность трудно или даже невозможно. Кроме того, диссидент, как правило, не заинтересован в таком искажении.

В какой-то мере диссидентский негативизм может присутствовать в интервью, но респондент, как правило, способен его рефлексировать. Вот пример из интервью с диссидентом советской эпохи, работавшим заводским снабженцем.

- *Вопрос: Вы ознакомились с текстом Вашего предыдущего интервью. Считаете ли Вы нужным что-либо уточнить?*

*Ответ: Да, я прочел этот текст и должен отметить в нем некоторые перегибы. Очень многое в планировании материально-технического*



*снабжения жестче и строже, чем это показано в тексте предыдущего интервью. Но общее впечатление таково, что в целом картина получилась верная, а искажения касаются лишь деталей. Дело в том, что в этой сфере деятельности «люфт» возникает если не на одной стадии планирования, то на другой. К примеру, для расчета потребности в металле мы используем нормы, которые достаточно четко утверждены, и превысить их мы не можем. Точнее, такая возможность есть, но она сильно затруднена. Но зато при утверждении норм «люфт» настолько велик, что делает неэффективной всю систему контроля за соблюдением норм. По крайней мере, так обстоит дело на нашем заводе.*

Типаж «диссидента» следует отличать от типажа «миссионера». Разница состоит в том, что последние вместо описания действительности стремятся донести до интервьюера некую идею. Вот пример миссионерского высказывания, смысл которого состоит в идее о том, что советский социализм был гораздо более правильным обществом, чем современный капитализм:

- *Три десятилетия назад в ежедневных выпусках программы «Время», в киноборниках «Новости дня» каждый мог на несколько секунд увидеть уголок цеха, турбинный зал электростанции, строй комбайнов в поле, умные сосредоточенные лица, точные экономные движения рабочих - хозяев индустриального мира. Теперь эта сторона жизни от нас скрыта.*

Поскольку в жизни встречаются не идеальные, а смешанные типы, диссидент всегда отчасти является миссионером, а миссионер – диссидентом. Поэтому правильнее говорить не о типах личности (хотя это тоже имеет значение), а о ролях и типах высказываний. С респондентами, у которых преобладают миссионерские мотивации, трудно иметь дело. Поэтому главная задача интервьюера – не дать респонденту соскользнуть на миссионерскую роль и остаться в пределах роли наблюдателя. В подавляющем большинстве случаев решение этой задачи вполне реально.

### **Заключение**

Социальные исследования можно разделить на те, что ориентированы на изучение мнений и те, что ориентированы на изучение знаний. Это две разные сферы, основанные на применении разных методических подходов.

Изучение мнений в первую очередь ориентировано на электоральные вопросы, главным из которых является прогноз результатов голосований. Прогноз предполагает количественную оценку, поэтому в исследованиях общественного мнения преобладают количественные методы с использованием случайных выборок. Применяются и качественные методы, в первую очередь фокус-группы, в которых рекрутинг респондентов тоже осуществляется случайным образом.

Исследования, ориентированные на знания, используются при изучении социальных институтов. Приоритет в них имеют качественные методы, в первую очередь

индивидуальные глубокие интервью, предполагающие полноценное раскрытие темы. Такие интервью нередко бывают длительными, вплоть до нескольких часов. Принцип случайной выборки заменяется в них поиском наиболее осведомленных информантов. На начальном этапе выбор респондентов может быть случайным, но затем становится целенаправленным, основанным на методике снежного кома. Причем, главным критерием поиска респондента становится не только глубокое погружение в реальность, но и способность ее осмыслять. Эффективно работающим становится рекрутинговый вопрос: «С кем еще Вы посоветуете поговорить?».

В советское время отечественная социология занималась главным образом изучением производственной сферы, т.е. социальных (производственных) институтов. К сожалению, эти исследования свелись к работам узкой направленности – изучению причин текучести рабочих кадров и удовлетворенности трудом, причем объектом исследований были мнения, а основным инструментом – количественная анкета. Лишь во второй половине 80-х годов стали появляться работы, выходящие за эти рамки и посвященные функционированию плановой экономики. Однако исторический срок для проведения таких исследований закончился.

В постсоветское время преобладающим направлением социологических исследований стало общественное мнение, в основном связанное с электоральными вопросами. Исследования общественных институтов почти исчезли, хотя их потенциальная востребованность велика. Данная статья написана в ожидании появления спроса на такие исследования.

#### Литература

1. Merton R. The Sociology of Science. Theoretical and Empirical Investigations. The University of Chicago Press, 1973. – 606 с.
2. Ольшанский В.Б. Были мы ранними. //Социологический журнал. – 1995. – №. 1. – С. 195-205.
3. Алексеев А.Н. Драматическая социология и социологическая ауторефлексия. Т. 1 – 4. СПб: Норма. 2003.
4. Пинчук О. Сбои и поломки. М.: Хамовники. 2021.
5. Поппер К. Логика и рост научного знания. М.: Прогресс. 1983. – 608 с.
6. Левин К. Динамическая психология. М.: Смысл, 2001.- 572 с.
7. Пельц Д., Эндрюс Ф. Ученые в организациях. М.: Прогресс. 1978. – 472 с.
8. Кэмпбелл Д. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях: пер. с англ. М.: Прогресс. 1980. – 392 с.