***Содержание***

###### Введение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3 стр.

1. ПОДГОТОВКА ИНТЕРВЬЮ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4 стр.
   1. Как плетется «тенета вопросов»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4 стр.

##### Применение записывающих устройств\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5 стр.

1. НАЧАЛО ИНТЕРВЬЮ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 7 стр.
2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 7 стр.
   1. Подсказывая и перебивая\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 7стр.
      1. Перебивка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 8стр.
      2. Вопросы — «подсказки»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 8 стр.

### Сложные ситуации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 9 стр.

* + 1. Личный вопрос\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 9 стр.
    2. Запретные темы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10 стр.
  1. Трудные собеседники\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 11 стр.
     1. Отказ от ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 11 стр.
     2. Отрицательный персонаж\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 11 стр.

1. ЗАВЕРШЕНИЕ ИНТЕРВЬЮ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 12 стр.
2. ОБРАБОТКА МАТЕРИАЛОВ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 14 стр.

###### Заключение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 18 стр.

###### Список использованной литературы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 19 стр.

# *Введение*

Всё больше и больше появляется интервью на страницах наших газет и журналов, всё чаще люди различных профессий обращаются к этому жанру. Почему?

На этот вопрос существует множество ответов. Интервью - это динамичный, подвижный жанр, позволяющий быстро отреагировать на происходящие события.

Как справедливо утверждает известный американский имиджмейкер Лиллиан Браун, бизнесмен и пресса нужны друг другу. Деловому человеку средства массовой информации необходимы, если надо быстро распространить точные сведения, рекламу, привлечь внимание к фирме, оказать влияние на партнеров или коллег, пояснить свою точку зрения. Кроме того, интервью играет важную роль в политической и культурной сфере.

Для того, чтобы сделать талантливое, захватывающее интервью необходимо не только получить информацию о его основных жанровых особенностях, но и понять насколько они многогранны; прочувствовать все тонкости подготовки к интервью, связанные с особенностями журналистской профессии.

В плане журналистской этики этот жанр весьма опасен, «профессионализм» ведущего зачастую чреват очень неприятными последствиями для интервьюируемого. Не­этичность в интервью может явиться в любой из своих многочисленных Форм, начиная с обычной невоспитанности, и кончая чисто профессио­нальными «ляпами».

Выбор темы был произведен мной не случайно. Она заинтересовала меня уже пол года назад. Дело в том, что наш класс решил снять фильм, посвященный нашей школьной жизни. Одна из частей фильма значилась в сценарии под названием – «Интервью». Роль «журналиста» досталась именно мне, поэтому, чтобы «не ударить в грязь лицом», я ознакомилась с материалом по данному вопросу. В данной работе я попыталась систематизировать полученную мной информацию.

**МЕТОДИКА И ТЕХНИКА ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ**

Интервьюирование, как и другие методы опроса, представляет собой своего рода технологию, включающую в себя следующие этапы:

– подготовка интервью;

– начало;

– основная часть;

– завершение;

– обработка результатов.

**ПОДГОТОВКА ИНТЕРВЬЮ**

Как плетется «тенета вопросов»

Успех или неуспех работы связаны с качеством подготовки интервьюера, с изучением темы, продуманностью плана действий, изобретательностью при составлении вопросов.

Важно особо продумать вопросы, заведомо неудобные будущему со­беседнику по каким-то причинам, подыскать для них наиболее коррект­ную форму. (Это — один из действенных способов «помощи себе»). То есть, совершенно очевидна необходимость не только тематической, но и психологической подготовки для создания определенной атмосферы разговора.

Готовя вопросы, репортер должен думать об их соответствии пред­назначению интервью. Хотя основные требования к проведению про­фессиональной беседы едины, различаются разные типы конечного ли­тературного материала. Для новостных публикаций нужны лишь фраг­менты высказываний, поддерживающие, либо опровергающие основную новость. Поэтому нет смысла готовить вопросы, нацеливающие на об­стоятельные рассуждения или самовыражение собеседника. Для «кар­тинок» важны вопросы, раскрывающие впечатления очевидца, выявляю­щие его эмоции, воспоминания, уточняющие моменты поворота собы­тий, внезапные происшествия.

Для других интервью будут важны вопросы, вскрывающие ситуацию, по­могающие разоблачению собеседника, заостряющие внимание на противо­речиях. И предстоит готовиться к тому, что сам процесс интервью будет про­текать сложнее, придется преодолевать увертки, недомолвки, бороться с прямым искажением фактов.

Итак, все начинается со смысловой коррекции планируемых шагов. Важ­но, чтобы в сознании журналиста тема отчетливо распалась на подтемы с це­лым кругом смежных вопросов, рабочий вариант которых не обязательно предназначен для будущей беседы, но призван помочь узнавать в словах со­беседника собственные размышления, намеченные темы и проблемы разго­вора. Как сказал один интервьюер: «Я готовлюсь, чтобы быть уверенным, что пойму его ответы». Имелось ввиду:

* пойму их смысл;
* пойму их соответствие-несоответствие проблеме;
* пойму, отвечают ли мне с охотой или «сквозь зубы», или вообще укло­няются от ответа.

В ощущение готовности к будущей беседе вплетается уверенность в пра­вильности предполагаемого тона и манеры общения (конечно, если речь идет о подлинном профессионализме, а не о пресловутой легкости интер­вьюера — «потрошителя»).

#### Применение записывающих устройств

* если есть уверенность в психологической устойчивости собеседника;
* если создается проблемное, сложное интервью;
* если беседа длится очень долго.

Однако в большинстве случаев желательно записывать и самому. При пользовании блокнотом возникает более доверительная, менее пугающая атмосфера беседы.

Фиксируются не столько ответы, сколько интонация, психологические подробности беседы, отдельные, наиболее эмоционально насыщенные фра­зы и реплики, помогающие воссоздать атмосферу происшествия. Аккурат­ная запись позволяет «слышать» общение.

Двойная запись (и механическая, и рукописная) важна для процесса ру­ководства беседой. Люди, особенно в доверительной беседе, тщательно об­думывают свои слова, взвешивают их, и там, где на магнитофонной ленте «записано молчание», репортер в блокноте помечает наблюдения за состо­янием собеседника.

Рекомендуется делать записей больше, чем понадобится для материала, обращая особое внимание на ключевые моменты беседы, а в разоблачитель­ных интервью — на несообразности и противоречия в ответах собеседника.

Дополнительные вопросы, внезапно возникающие во время беседы, не­обходимо тотчас же заносить в блокнот (как можно незаметнее) выжидая момента, когда их можно будет задать.

Особенно важно фиксировать новые идеи, которые возникли вдруг, им­провизационно. Помечать какими-нибудь знаками ключевую фразу, мысль, цитату, искать наиболее верную структуру будущего материала уже во вре­мя интервьюирования.

Ошибочно демонстративное пользование блокнотом. Поскольку сущест­вует особая забота репортера о поддержке контакта с собеседником, «диа­лога взглядов», предпочтительнее всего «блокнот на коленях», то есть, по­путная, не отвлекающая собеседника (и не привлекающая его внимания) манера записи. Записывать, «брать на карандаш» надо только подходящую, уместную по отношению к теме беседы информацию.

Репортер иногда испытывает затруднение, или усложняет себе дело, когда тратит много времени на неистовое записывание буквально всего, что произ­нес собеседник. Есть опасность, что главное ускользнет от его внимания даже при очень предупредительном отношении ко всему, что высказал собеседник.

Многое можно сделать, помимо изучения стенографии или в дополнение к ней. Желательно освоить систему выделений и обозначений, подходящую к индивидуальному складу мышления журналиста, особенностям его вос­приятия, особенностям индивидуальной творческой работы ссобеседни­ком, короче, выработать собственную манеру пометок в блокноте.

Рекомендуется, помимо изобретения собственной системы «скорописи», придумать и освоить систему выделений и обозначений. Например, поме­чать «звездочками» или иными знаками ключевые фразы, мысли. Использо­вание символов стоит взять в привычку.

Профессиональная работа с блокнотом — хороший путь для сохранения спокойной, дружелюбной обстановки беседы, не нервирующей, не пугаю­щей собеседника.

**Что, прежде всего, попадает в блокнот:**

* главное из сказанного собеседником (демонстрация позиции, демон­страция принципиального несогласия);
* особенности интонации собеседника (быть может, акцент...);
* фрагменты важных обстоятельств беседы (например, отказа отвечать), ре­акций собеседника (моменты гнева, сомнения, колебаний, радости и пр.);
* вдруг возникшие у журналиста импровизационные идеи;
* подмеченные оплошности (неточно прозвучавшие или нетактичные вопросы, к которым надо вернуться вновь, наброски вариантов);
* пометки для себя, облегчающие дальнейшее дирижирование беседой (например, напоминание, что надо повторить какой-то вопрос, добить­ся более четкого ответа или повторить вслух удачное высказывание собеседника).

Немаловажно умение «фильтровать» ответы, пропускать все несущест­венное для темы разговора, для выявления позиции или особенностей ха­рактера «источника».

Итак, и блокнот, и диктофон лучше держать подальше от глаз собеседни­ка. Лучшая позиция — блокнот на коленях, диктофон в сумке. Это облегчит возможности личного контакта, который, безусловно, важнее скрупулезной записи слово в слово.

**НАЧАЛО ИНТЕРВЬЮ**

Под начальной стадией интервью понимается достижение предварительной договоренности с респондентом, если таковое имеет место, и первые минуты непосредственного общения с ним, включая вводную или вступительную часть беседы и первые вопросы.

Начало интервью выделяется в особый этап в связи с тем, что оно выполняет специфические функции. Эти функции связаны не с получением информации, а с установлением психологического контакта с респондентом. В зарубежных учебниках слово “контакт” часто определяется такими выражениями, как “установление атмосферы открытости и доверия” или “разбивание льда”.

**ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

Основная часть интервью начинается с того момента, когда респондент дал свое согласие на интервью, иначе говоря – с момента установления контакта. В основной части все функции разговора с респондентом интервьюер подчиняет одной – информативной. В итоге интервью он должен получить полную и глубокую информацию по проблеме исследования. Все поведение интервьюера определяется этой целью.

Внешне процесс интервьюирования похож на непринужденную беседу двух людей, увлеченных разговором. Такое сравнение отчасти верно, поскольку неподдельный интерес к разговору и “индуцирование” у респондента ответного интереса – профессиональный долг интервьюера. Вместе с тем интервью – это не просто беседа. По крайней мере для одной из сторон – для интервьюера – это исполнение служебной обязанности. За внешней непринужденностью действий хорошего интервьюера всегда скрывается строгая внутренняя дисциплина.

ПОДСКАЗЫВАЯ И ПЕРЕБИВАЯ…

«Дирижирование» беседой — это «перебивки» и возвращения в русло темы, уточнения по ходу беседы, разные варианты «подсказок», демонстра­ция реакции журналиста, перехватывание инициативы заново, если репор­тер ее упустил или добровольно уступил ее на время.

Перебивка

Любая перебивка собеседника со стороны кажется неэтичной, недопус­тимой. Однако перебивать можно по-разному. Грубо, резко, оскорбив при этом собеседника. И мягко, едва заметно, профессионально, ловко повора­чивая беседу.

— *Нам надо планировать развитие культуры, образования...* Журналист перебивает:

— *Планирование культуры... сам этот термин недавно вызывал на­смешки. А на самом деле...*

Среди ведущих репортеров есть мастера красивых перебивок, умеющих точно и аккуратно «разрезать» речь интервьюируемого своей репликой, не вызывая обиды и недоумения собеседника.

К сожалению, многие журналисты красиво перебивать не научились или принципиально не хотят этого делать. Особенно это заметно на телеэкране; то и дело доносится: *«Ну, я понял, понял вас!.. Ну ладно, понятно!..»* и то­му подобное. Совсем плохо, когда журналист не только перебивает собесед­ника, но начинает перекрикивать его, демонстрирует элементарное неуме­ние дослушать.

Приемлемые и неприемлемые перебивки и возвращения в русло темы, уточнения по ходу беседы, демонстрация реакции журналиста, перехваты­вание инициативы — вся эта «кухня» интервью прочно связана с професси­ональной этикой и ее ограничителями.

Вопросы — «подсказки»

Эти вопросы тоже относят к разряду спорных в этическом отношении, что, в принципе, справедливо.

Вопросы-подсказки бывают настолько «на виду» и столь «простодуш­ны», что неэтичными никак не выглядят (если, конечно, поданы корректно): *«Вы, видимо, полагаете, что...»*

Косвенные подсказки тоже могут быть оформлены весьма деликатно. Выделяются способы (пригодные для разных случаев):

* **«договаривание»** (репортер сам заканчивает фразу, начатую партнером),
* **«сомнение»** *(«Но если так, не может ли получиться, что...»; «Не­ужели все так просто?»)*
* **«реакция отрицания или удивления»** *(«Вот это да!.. Не может быть!»)*
* **«подсказка-сюжет»** *(«Да, мне это понятно, со мной это тоже быва­ло. Помнится...»)*

Косвенные варианты подсказок провоцируют собеседника на расшиф­ровку мысли, подкрепление ее примером.

### СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ

Личный вопрос

Личные вопросы выделяются как наиболее трудная часть интервью, за­трагивающая не проблемы, но факты, касающиеся человека лично, или его близких. Даже опытные репортеры страшатся момента, когда приходится спросить мать о том, как именно был убит ее сын, или журналист вынужден поинтересоваться у правительственного чиновника, верны ли слухи о его финансовых злоупотреблениях. Такие вопросы необходимо задавать дели­катно, однако достаточно настойчиво.

**Когда задаются личные вопросы, желательно:**

* тщательно их формулировать во время предварительной подготовки (домашних заготовок);
* изучать биографию и особенности характера собеседника;
* стараться интервьюировать в обстановке «с глазу на глаз»;
* не упускать возможности пообщаться в случайной и непринужденной обстановке; когда собеседник не насторожен, а расслаблен, раскован, он с большей вероятностью ответит на вопросы;
* пытаться сразу же «сломать лед» во взаимоотношениях с собеседни­ком, поработав вначале общими вопросами (поговорить хотя бы о погоде);
* отвлекать внимание собеседника от камеры или микрофона;
* не прерывать собеседника для уточнения записи в блокноте.

То есть делать все для того, чтобы он изначально и на всем протяжении разговора чувствовал себя комфортно.

Иногда легче задавать деликатный личный вопрос не прямым текстом, а за­вуалировано, в смягченном варианте (например, вместо жесткого: *«Расскажите, как погиб ваш сын?»* желательнее попросить: *«Расскажите немного о сыне...»)*

Возможно сконструировать предисловие к личному вопросу, своеобраз­ный пролог к щекотливому разговору. Нередко роль пролога играют «реве­рансы» типа: *«Извините, но я вынужден вас спросить...»* или: *«Прошу про­щения за вторжение в деликатную сферу, но...», «Я знаю, вы очень заня­ты, но все же...», «Простите за беспокойство...»* и т.д.

При необходимости задать личный вопрос часто используется такой прием, как «задабривание» собеседника, не склонного к общению. В ход идут и уговоры, и лесть, и прочие обходные маневры. Иной раз, однако, следует поступать совсем наоборот: в общении с официальным лицом, резко отказавшим *в* комментарии, «открыть свои карты», намерения га­зеты, которую вы представляете, прямо попросить его содействия как гражданина (прибавив, однако, что вы ощущаете некоторую бестакт­ность темы и понимаете неудобство вопроса для него лично). Лестью в данном случае будет продемонстрированная уверенность в его способ­ности подняться выше личной обиды (нанесенной бестактным вопросом) ради важности проблемы.

#### Запретные темы

Попытки поговорить на интимные темы, вызов на доверчивое раскрытие перед незнакомым человеком, естественно, редко когда удаются. Чаще нео­сторожный, или чересчур развязный журналист «получает отповедь»: *«Я не хотел бы говорить на эту тему...», «Это слишком лично..., Я думаю, не стоит заострять на этом внимание»* и так далее. Особенно плох в данной ситуации «эффект улитки», — человек мгновенно замыкается в себе, «уходит в раковину», все предварительные усилия разговорить собеседника пропа­дают даром, интервью просто рушится.

Одна из рекомендаций — поинтересоваться до интервью: «*На* *какие во­просы вы бы не хотели отвечать во время нашей беседы?»*

Особого внимания и деликатности требуют интервью с жертвами пре­ступлений, всяческих злоупотреблений.

Интервью с жертвами и очевидцами катастроф, прикосновение к пере­житому, даже тактичное и осторожное, весьма болезненно, собеседники замыкаются.

Работа репортера с людьми, побывавшими в экстремальных ситуациях, должна отличаться особым профессионализмом, опираться на высокие мо­рально-нравственные критерии. Разговаривая с участниками и очевидцами трагедий и катастроф, не увлекаться подробностями несчастий и преступлений.

Поскольку общество не в силах устранить экстремальные ситуации, опыт людей, переживших нечто, выходящее за пределы обычных человеческих переживаний, представляет некоторую ценность для других людей. С другой стороны, общество должно осознать трагедию случившегося, сделать шаг навстречу пострадавшим.

Сложность контакта с людьми, побывавшими в экстремальной ситуа­ции, необычайна. Чтобы сделать этот диалог результативным, журналисту надо учитывать и особенности психики собеседников, и смену их психоло­гических состояний.

Человеку, испытавшему стрессовое состояние, хочется почувствовать эмоциональную волну, исходящую от другого его, искренний интерес. Мно­гие из тех, кто побывал в экстремальной ситуации, неохотно идут на контак­ты, потому что все еще погружены в кошмар пережитого. Некоторые начи­нают говорить, но в действительности, они не адекватны даже своему созна­нию. У людей, побывавших в экстремальной ситуации, психологи часто отмечают множественность точек зрения: монолог или диалог с журналис­том может вестись человеком с разных позиций, причем момент перехода с одной точки зрения на другую трудно заметить.

Темы беседы с такими людьми, обычно «скользящие», переменчивые. Необходимо чувствовать и фиксировать моменты особой напряженности, но не углублять стресс. Характерно такое состояние пострадавших, когда они испытывают необходимость выговориться, рассказать об обстоятель­ствах катастрофы, наиболее страшных подробностях (и как бы освобо­диться о них).

Мягкий расспрос, доброжелательное и внимательное выслушивание, «проговаривание» наиболее неблагоприятных переживаний позволяет уменьшить напряжение. Журналист, не заменяя, конечно, психиатра, дол­жен в этих случаях кое-что знать о приемах, улучшающих эмоциональный фон и помогающих контакту.

Терпение, доброжелательность и сострадание ни в коем случае не должны быть демонстративны, нельзя низводить собеседника на роль опекаемого ни­чтожества. Иначе можно вызвать ненависть вместо симпатии и желания со­трудничать («Ненавижу тех, кто «помогает» говорить! У них фальшиво-при­ветливое выражение лица, они быстренько подсказывают слова, которое ты никак не выдавишь из себя; если не угадали — ненавижу! Если угадали — то­же ненавижу! Нашлись, видите ли, чтецы моих мыслей... А им просто неког­да... Раз в жизни попался человек, который спокойно ждал, не юлил глазами, не кивал головой и не «сострадал» вовсе, а слушал...» (А. Добрович).

В экстремальных обстоятельствах в беседу вступают, когда человек уже сбросил стресс хотя бы частично. Иначе объектом «разрядки» может стать журналист.

ТРУДНЫЕ СОБЕСЕДНИКИ

Отказ от ответа

В самый разгар интервью собеседник вдруг может произнести: «коммен­тариев не будет». Возможно, не желает, чтобы его мнение фиксировалось или враждебно настроен по отношению к репортеру, к его изданию, а, мо­жет, просто упрямится или стесняется.

Отказ от ответа — право собеседника, заставить его отвечать невозмож­но. Профессионализм — в умении найти правильный подход. В ряде случа­ев все усилия пропадают даром, ничего не остается, как только распрощать­ся и поискать другого собеседника. Но сразу сдаваться не стоит. Надо обра­тить внимание на форму отказа. Если собеседник употребляет формулировку «не для записи» — еще не все потеряно. Можно перейти на запись в блокноте и тем самым, продемонстрировать свою уступчивость и предупредительность.

#### Отрицательный персонаж

Интервьюер иногда подчеркнуто не замечает глупости своего собеседни­ка, в общении ведет себя достаточно тактично (не восклицая: *«С вами невоз­можно спорить!!!* Не вздыхая: *Нет, вам не объяснишь...»)* Такая же манера поведения желательна и во время общения с высокомерным снобом: вопро­сы, заданные спокойным, уважительным тоном по контрасту высветят пус­тую сущность собеседника. Это, однако, срабатывает не всегда.

Журналист порой вступает в общение с личностью достаточно неприят­ной, например, его «герой» — человек, подозреваемый в распространении наркотиков, глава изуверской секты, «мафиози» или террорист. Как вести себя в этой ситуации? Общаться как с обычным законопослушным гражда­нином? Вряд ли.

Неверно и другое, — демонстративное пренебрежение этикой *(«Пишут, что вы — вор. Правда ли это?..»).* Некоторые внутрицеховые этические рекомендации предлагают: если уж пришлось разговаривать, к примеру, с террористами, давать им высказываться, но немного, и предварительно не­пременно проконсультироваться со специалистами из силовых структур.

Так как же все-таки говорить с «отрицательным героем»? С поправкой на ситуацию, но в целом — корректно и... уважительно. Уважать за то, что он — человек, за то, что дает интервью.

**Как избежать напряженной ситуации:**

* Не задавать вопросы прокурорским тоном.
* Указать на причину обращения именно к этому человеку, подчеркнуть значимость его персоны.
* Пытаться понять причины его отказа отвечать на вопрос.
* Пока собеседник не перестал отвечать, по собственной инициативе интервью не прерывать.
* Разговаривая с очевидцами трагедий и катастроф, нежелательно сма­ковать детали бед, несчастий и преступлений.
* Придумывать все новые формулировки вопросов, тревожащих собе­седника, разнообразить их интонационно.

**ЗАВЕРШЕНИЕ ИНТЕРВЬЮ**

Как и начало интервью, завершение выделяется в особый методический этап в связи с его специфическими функциями. Поскольку к моменту завершения интервью сбор информации по теме исследования окончен, эти функции в основном не являются информационными.

Оптимальный вариант заключается в том, что завершение интервью должно совпасть с его естественным концом. Решение об окончании в этом случае оказывается как бы обоюдным, совместным. Никому из участников интервью не должно показаться, что финал слишком поспешный, но также не должно возникнуть ощущения, что интервью растянуто. Интервью должно завершиться, когда все вопросы рассмотрены, – не раньше и не позже.

Хорошо продуманная во время беседы концовка — иногда не что иное, как наиболее удачный вывод интервьюируемого или фраза, наиболее ему импонирующая. Можно завершить беседу так:

* «Что было наиболее важным из сказанного?»
* «Как бы вы сформулировали основную мысль нашей беседы, ее глав­ный итог?»
* «Не упустил ли я чего-нибудь? Возможно, вы хотите что-то добавить?» Иногда стоит задать последний вопрос, отложив блокнот или выключив магнитофон.
* Для «завершающего контакта» неплохо поинтересоваться:
* «Какие у вас дальнейшие планы?»
* «Не найдется ли у вас дополнительных материалов по этой теме? Может быть, вы знаете, где я смогу их получить?»

Такое поведение позволяет, иногда, договориться о продолжении разго­вора, о новом интервью. Во всяком случае, оно завершает встречу на «ноте заинтересованности», свидетельствует о том, что журналист не просто «от­работал свое», но открыт к дальнейшему серьезному изучению темы и, если нужно, к коррекции представления о ней. Это производит благоприятное впечатление на собеседника, несколько уменьшает его опасения, что журна­лист все исказит, представит его в невыгодном свете перед читателями и т.п.

В принципе, каждый репортер стремится продлевать беседу, насколько это возможно, пока в этом есть смысл, уточняя и перепроверяя собеседни­ка. Но следует точно чувствовать, когда следует завершать общение, когда интервью исчерпано. Для того, чтобы не повредить налаженному контак­ту, нельзя делать это грубо, бесцеремонно. К удачным, бесконфликтным концовкам относятся просьбы позвонить для якобы нужных уточнений. Это лучше, чем покорно соглашаться на «цензуру», в результате которой собеседник, спохватившись, пригладит свои мысли так, что все усилия про­падут даром.

Учитывая это, репортер, что-то напутавший, не уверенный в каком-то фрагменте, должен стараться не показывать текст, а обговорить вопрос по телефону или в дополнительной беседе. Очень редки веские причины, по которым необходимо показывать готовый материал «источнику» до его опубликования. У каждого профессионала найдутся собственные рекомен­дации, как именно договариваться с собеседником об уточнении деталей, по возможности, избегая «цензуры».

Так уж сложилось, что к собственным огрехам, ошибкам и оговоркам ин­тервьюируемые относятся в высшей степени снисходительно, а вот любая не­точность в передаче их мыслей — невозможна... Квалифицированные жур­налисты, обычно, не объясняют своим героям, что «они так сказали». Никто не верит в авторство своих неряшливых фраз, если они не «причесаны» как следует. Впрочем, один из репортеров, отзываясь о реакцию героя интервью на публикацию, предостерегает коллег: *«Если ему все нравится, значит вы написали нечто уж вовсе поганое, какую-то дрянь, а не интервью...»*

Бывали случаи, и неоднократно, что журналист приводил все, как есть, желая продемонстрировать неуступчивость собеседника, его нежелание от­вечать на вопрос и свое ангельское терпение, с каким этот вопрос повторял­ся... А на деле «в зеркале беседы» высвечивался в неприглядных тонах он сам — негибкий, глухой к, возможно, более точным аспектам разговора.

Интервью, предлагаемое аудитории как «зеркало беседы», в числе про­чего показывает, насколько благополучно и изящно репортеру удалось вый­ти из беседы, проведя ее этически корректно.

**ОБРАБОТКА МАТЕРИАЛОВ**

Независимо от способа записи интервью, первым этапом его обработки является составление письменного текста (стенограммы) высказываний респондента. Опыт проведения обследований показывает, что магнитные записи и записи от руки, сделанные по ходу интервью, не могут быть использованы в качестве первичного материала для их осмысления и обработки. Работа с фонограммами или с неразборчивыми записями затруднена до такой степени, что становится практически невозможной. В связи с этим, дешевле, проще и результативнее затратить часть финансовых средств исследователя на изготовление отпечатанных на компьютере стенограмм.

Спорным является вопрос о целесообразности редактирования стенограмм интервью. Противники редактирования выдвигают общеизвестные аргументы, связанные с тем, что в процессе редактирования и “олитературивания” текста в него могут вноситься значительные искажения. В учебных пособиях по интервьюированию данная точка зрения преобладает. Практика, однако, порой показывает иное.

Решение о редактировании текстов интервью должно быть принято исходя из двух групп факторов. Первая группа – это характер целей интервьюирования. Если тексты интервью предполагается давать для ознакомления определенному кругу лиц или публиковать, то это является аргументом в пользу их редактирования. Если же исследователь хочет подвергнуть эти тексты количественной обработке методом контент-анализа, то их, пожалуй, лучше оставить такими, каковы они есть.

Вторая группа факторов зависит от направленности интервью и от специфики респондентов. Если предмет интервью таков, что вызывает у респондентов трудности в вербализации, то лучше, наверное, не рисковать и перенести текст на бумагу в виде неотредактированной стенограммы. Это связано с тем, что в таких интервью респонденты очень часто выражаются неясно или неточно. В этом случае действует правило: лучше оставить неясные куски текста такими, как они есть, чем необоснованно “прояснять” их в ходе редактирования. Существует, однако, и противоположный случай, когда респондент выражает свои мысли ясно и связно, и у исследователя не возникает сомнения в правильности их понимания. В случае, если интервью предназначено для прочтения другими людьми, редактирование текстов представляется вполне оправданным.

Наряду с исправлением смысловых и стилистических ошибок процесс редактирования стенограмм интервью включает в себя регулирование степени напряженности изложения. По аналогии с математикой можно сказать, что напряженность изложения может выражаться положительной или отрицательной величиной. В первом случае речь идет о словесной избыточности сообщения, о наличии в нем прямых и косвенных повторов, а также лишних, затрудняющих понимание слов. Такое явление иногда встречается в устной речи. Порой оно даже является характерным свойством некоторых респондентов. Свойство словесной избыточности устных сообщений не представляет для нас значительного интереса, во-первых, потому, что оно легко поддается исправлению и, во-вторых, потому, что встречается оно редко по сравнению с постоянно присущей устной речи словесной недостаточностью.

Текст, страдающий словесной избыточностью, не создает трудностей для понимания, хотя и может вызвать ощущение утомления, скуки и т.п. Сталкиваясь с таким текстом, читатель учится мысленно пропускать повторы и “лишние” слова, оставляя в сознании основной смысл прочитанного. Иная, намного более трудная задача стоит перед читателем текста со словесной недостаточностью, поскольку в этом случае ему необходимо мысленно восстановить пропущенные, но подразумеваемые слова и мысли. Учитывая, что такая работа требует определенного умственного напряжения, словесно недостаточные тексты называются напряженными.

Источником высокой напряженности текстов интервью является наличие в них следов внутренней и устной речи. Естественно, что внутренней речи свойственна высокая напряженность (словесная недостаточность), поскольку каждое слово несет в себе большую информацию, почти каждое слово является предложением. Высокая напряженность сохраняется и в устной речи. Респондент, всегда имеющий “в уме” многое из того, что неизвестно интервьюеру и последующему читателю, часто не в состоянии поставить себя на их место, учесть особенности их восприятия.

Высокое напряжение в тексте, в частности, создают слова с богатым понятийным содержанием (полисемантичные либо с большим логическим объемом); не выраженные словами синтаксические связи (бессоюзные); подразумеваемые мысли, не оформленные в предложения и оставшиеся, так сказать, между строк, и т.д.

В письменной речи высокая напряженность стенограмм интервью должна быть снижена до нормальной за счет ликвидации пропусков слов, логических звеньев, подразумеваемых мыслей и т.д. Это выдвигает редакционное требование, кажущееся парадоксальным: не сокращать, а *дописывать* текст, не уменьшать, а увеличивать его объем. Разумеется, увеличение объема текста, т.е. дописывание, ни в коем случае не означает его “олитературивания”, включения в него каких-то мыслей “от себя”. Речь идет лишь о переводе (ретрансляции) устной речи в письменную в соответствии с существующей применительно к последней языковой нормой. Ретрансляция устной речи в письменную должна идти с помощью языковых средств респондента, иными словами, на основе его собственного словаря.

Важным стилистическим средством, позволяющим повысить степень коммуникационной доступности текста, является разбивка его на абзацы. Абзац есть своеобразный сигнал, говорящий о начале новой мысли. Для абзаца, в отличие от предложения илигруппы предложений, характерны единая тема, логическая целостность. Абзац есть стилистическая и логическая единица текста, рассчитанная на последовательное восприятие слушателем или читателем всего сообщения по определенному плану. Границами между абзацами в устной речи являются удлиненные паузы. Абзац или красную строку следует считать своего рода знаком препинания, “углубляющим” предшествующую точку и открывающим новый ход мысли.

Следующий этап построения композиции – это собственно процесс интервьюирования. Преимущество интервью перед другими методами социологического исследования заключается в том, что оно позволяет получить целостное, систематическое описание представлений или взглядов респондента по изучаемому вопросу. Однако работа по систематическому изложению своих представлений дается респонденту нелегко. Каждый, кому доводилось писать статьи или книги, знает, что одна из самых трудных проблем – это систематизация отдельных фрагментов, формирование из них логично построенного произведения. С подобной проблемой сталкивается и респондент, желающий изложить интервьюеру свои представления. Он часто не знает, с чего начать и в какой последовательности излагать свои мысли. В его сознании могут конкурировать разные типы последовательностей, в результате чего изложение мыслей становится хаотичным. В связи с этим одна из важных функций интервьюера – помочь респонденту выстроить свои мысли в определенную систему. Эта помощь ни в коей мере не равнозначна постановке наводящих вопросов, разного рода подсказкам и иным искажающим воздействиям. Интервьюер должен помочь респонденту оформить и систематизировать мысли, не внося в них при этом никаких искажений. Это достигается в первую очередь расчленением тем в случаеих перемешивания, доведением каждой темы до ее логического конца, напоминаниями о необходимости продолжения тем, ранее по какой-либо причине оборванных, просьбами об освещении новых тем, которые важны с точки зрения формирования композиционного целого.

Если интервью имеет большой объем (несколько десятков или сотен страниц), уместно поставить вопрос о разбивке его на части и создании оглавления. Если интервью удалось провести строго по заранее составленному вопроснику, то главами и параграфами оглавления станут соответственно темы и подтемы вопросника. Если композиция интервью была изменена респондентом, который “не согласился” с предложенной ему логической схемой, названия заголовков следует формировать, исходя из смысла соответствующих частей текста. Разбивая текст интервью на главы или параграфы и снабжая их заголовками, следует обязательно указать в предисловии, что эта работа сделана исследователем, а не самим респондентом. Отредактированные тексты интервью необходимо дать респондентам, являющимся их авторами, для прочтения, поскольку переписчик или редактор могли невольно внести в текст искажения. Замечания и комментарии опрашиваемых должны быть внесены в текст при его окончательном редактировании.

Заключение

Многие исследователи, осваивающие для своих профессиональных нужд методику глубокого интервью, признают, что интервьюирование оказывается более трудным делом, чем они первоначально предполагали. Их можно понять. Работа интервьюера требует постоянной концентрации внимания и быстрой реакции. Интервьюер должен правильно понимать респондента, следить непрерывно за ходом его мысли и одновременно фокусировать беседу на проблеме исследования. Все это требует мастерства, навыков и соблюдения методических принципов интервьюирования.

Методические принципы ведения интервью отрабатывались и рефлексировались несколькими поколениями исследователей. Этот процесс и сейчас не стоит на месте: придумываются новые способы и в то же время отмирают старые – несовместимые с новой эпохой.

В целом, необходимо отметить, что при подготовке данного реферата мне удалось повысить свои знания о деловом общении, что, я надеюсь, мне пригодится в будущем.

Список использованной литературы

1. Белановский С.А. Индивидуальное глубокое интервью. – М., 1993.
2. Шостак М.И. Репортёр: профессионализм и этика. - М., 2001 (из серии Практическая Журналистика).
3. Браун Л. Имидж - путь к успеху. - СПб, 1996.
4. Денисон Д. , Тоби Л. Учебник по рекламе. – Минск, 1998.
5. Конспект урока по жанровой стилистике: Интервью. Особенности жанра.