Анна Турчик

# Конверсационный анализ институционального взаимодействия: коммуникативные стратегии участников «прерванного» телефонного интервью

В данной статье проводится анализ организации интервьюера и респондента взаимодействия в ситуации стандартизированного интервью. В качестве методологической рамки автором был выбран конверсационный анализ. Основным результатом работы является выделение коммуникативных стратегий, которые используют респонденты и интервьюеры для поддержания или прерывания взаимодействия в процессе интервью.



*Ключевые слова:* телефонное интервью, конверсационный анализ, коммуникативные стратегии

«Interviewing is rather like a marriage:
everybody knows what it is, an awful
lot of people do it, and yet behind each
closed door there is a world of secrets»..
*A. Oakley*[1]

## Институциональное взаимодействие vs. обыденный разговор: интервью как столкновение речевых жанров

Значительную часть знаний о социальной действительности ученые получают посредством различных форм целенаправленного общения, называемого *исследовательским интервью*[2]. Соответствен-

Турчик Анна Васильевна — к. соц. н., MA in Sociology, научный сотрудник ЦФС НИУ ВШЭ. Специалист по конверс-анализу и методологии социологических исследований.

1 Из: Oakley A. Interviewing women: a contradiction in terms: «Интервьюирование больше похоже на брак: каждый знает что это такое, большое количество людей делают это, однако за каждой закрытой дверью скрыт целый мир секретов...»

2 Наиболее общая характеристика интервью — «разговор с определенной целью» [Schaeffer, 2002].

но, качество (релевантность, надежность, полнота) получаемых данных, а также результаты исследования в целом, во многом зависят от того, какой будет сама ситуация взаимодействия между респондентом и интервьюером. Сегодня вопрос успешности коммуникативной ситуации, складывающейся в ходе интервью, особо актуален, поскольку использование интервью в социальных исследованиях превратилось в своеобразную «машину по производству общественного мнения». В связи со все возрастающим количеством маркетинговых, социальных и политических исследований число людей, желающих принять участие в обследовании, резко сокращается [Houtkoop-Steenstra, Berg, 2002, p. 205; Groves, Lyberg, 2001, p. 191–211]. Но каков бы ни был предмет анализа, попытки изучения коммуникативных особенностей процесса интервью (формализованного или нет) обычно не выходят за рамки психологических (реже — антропологических) теорий и не позволяют «ухватить» многочисленные детали реального процесса коммуникации, в конечном счете влияющих на исход всей беседы в целом. Вместе с тем, задача выявления коммуникативных черт самой ситуации интервьюирования, не сводимых к когнитивным и иным процессам, происходящим в сознании ее участников, является в высшей степени актуальной.



Совершенно иначе, нежели в рамках других подходов (психологических, когнитивистских), может решаться задача исследования процесса речевого взаимодействия интервьюера и респондента с помощью метода конверсационного анализа[1]. Возникший в рамках этнометодологической программы Г. Гарфинкеля конверсационный анализ развивался как натуралистичный метод изучения первичных механизмов конструирования социального мира: конкретных, упорядоченных форм речевого поведения человека. С точки зрения сторонников данного метода, он позволяет увидеть ситуацию взаимодействия такой, какой она не только воспринимается участниками, но и создается ими.

1 Термин «conversation analysis» можно перевести как «анализ разговоров», однако это повлекло бы за собой ненужные коннотации, отсылающие к обыденному пониманию разговора (бытовой, повседневный, разговор ни о чем). В настоящее время исследователи применяют данный метод для анализа как обыденной речи, так и институциональной. В этой связи было принято решение сделать прямую кальку: «конверсационный анализ». Таким образом, в тексте будут встречаться следующие названия метода и тех, кто его применяет: «конверсационный анализ» (прилагательное — «конверсаналитический») и «конверсаналитики».

Будучи единой исследовательской традицией, конверсационный анализ представляет собой продуктивную базу для анализа любого разговора, в частности, интервью. Одним из основных его достоинств, по сравнению с другими методами, является принципиальная ориентация на тщательную работу с эмпирическим материалом. Исследователями, использующими этот метод (в первую очередь, Г. Джефферсон), была разработана подробная система транскрибирования, которую можно применять для фиксации деталей разговоров и, отчасти, жестов. Кроме того, конверсационный анализ обладает таким категориальным аппаратом, который позволяет реконструировать структуру разговора, не зависящую от непосредственного содержания говоримого. Конверсационный анализ имеет дело с методическим конструированием социального действия и деятельности *в* речи, а также *посредством* речи. Данный метод анализа взаимодействия направляет внимание исследователей на задействованный в разговорах дескриптивный аппарат, т. е. основанный на обыденных запасах знания процедурный инструментарий, посредством которого собеседники в каждой конкретной коммуникативной ситуации производят смыслы текущей социальной ситуации ad hoc, здесь и сейчас.



Таким образом, в случае изучения исследовательского интервью метод конверсационного анализа позволяет: 1) обнаружить и описать повторяющиеся схемы в полученных данных; 2) объяснить ориентации участников интервью на нормативные свойства последовательно разворачиваемых обменов репликами; 3) очертить особый фокус анализа интеракционной деятельности: механику интерсубъективной работы участников интервью, выражающуюся в ситуативно согласованных коммуникативных обменах; 4) продемонстрировать значимость и особенности невербальных компонентов речевого взаимодействия (смех, просодия, паузы), редко отображаемых в традиционных системах транскрибирования интервью.

Интерес к изучению взаимодействия в исследовательском интервью у конверсаналитиков возник еще в 70-х годах прошлого столетия. Несмотря на призыв Х. Сакса изучать исключительно обыденные повседневные разговоры, исследователи обратили внимание, что большую часть времени люди общаются в институциональных контекстах, где разговор характеризуется определенной *редукцией* некоторых используемых в повседневном общении правил взаимодействия, ограничением в выборе речевых практик в контекстах, в которые вовлечены участники коммуникации [Heritage, 1998; Hutchby and Woofit, 2002; Drew, Heritage, 1992].

Одно из первых исследований интервью в перспективе конверсационного анализа было осуществлено Люси Сачман и Бриджит Джордан [Suchman, Jordan, 1990]: их интересовал вопрос валидности получаемых данных. Исследователи обратили внимание на одно обстоятельство: дизайн опросника влияет как на то, *что* говорят респонденты во время интервью, так и на то, *как* они это делают (посредством реализации «вопрос-ответной» последовательности разговора). Если это так, и собеседники ограничены подобным форматом разговора, это означает, что обычные средства для установления разделяемого участниками понимания, или, интерсубъективности, «запрещены» в интервью. Например, если в обычном разговоре собеседники свободны в конкретизации своей точки зрения, конкретизации того, что означают их высказывания, а также указания на источники возникающего непонимания, то в интервью участники разговора строго (в зависимости от степени стандартизации опроса) ограничены в реализации этих возможностей. Подобно А. Сикурелу [Cicourel, 1982], Сачман и Джордан приходят к выводу, что участие в интервью должно быть в большей степени *совместной* деятельностью интервьюера и респондента, а последним, в свою очередь, необходима большая степень свободы, чтобы отвечать на вопросы осмысленно. Однако, если это условие является более или менее выполнимым в ситуации неформализованного интервью, то в рамках стандартизированного, лишенного «лицом-к-лицу» статуса взаимодействия, подобное условие становится фактически нереализуемым.



В силу целого ряда обстоятельств, связанных с действием правил обыденного разговора[1], мы не можем приравнивать интервью как форму коммуникации к повседневной беседе. В ситуации телефонного формализованного интервью этот факт становится еще более очевидным. Интервью (вне зависимости от степени формализации), по признанию многих исследователей (Щеглова, Мэйнарда, Дрю, Хеританджа и др.), является формой институционального взаимодействия, в которой помимо правил обыденного разговора действуют особого рода правила, связанные с тем «институтом», к которому принадлежит исследователь, и задающие контекст разговора.

Вместе с тем, не контекст ситуации (точнее — не только он) определяет характер разговора и, тем самым, маркирует его как «институциональный», но участники, находясь в ситуации

1 Классической работой, эксплицирующей правила обыденного разговора, является [Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974].

взаимодействия и применяя определенные стратегии и правила говорения, маркируют институциональность разговора. «Институциональность» ситуации коммуникации должна быть продемонстрирована и распознана самими участниками в процессе взаимодействия, а не только теми, кто эту ситуацию впоследствии наблюдает: «Анализ институционального диалога подразумевает исследование того, как ориентация самих участников и вовлечение их в институциональные роли проявляется в деталях употребляемого языка для достижения определенных институциональных целей» [Drew, Sorjonen, 1997, p. 94]. В этом смысле отправная точка конверсационного анализа заключается в том, что именно в процессе взаимодействия контекст конструируется и управляется, именно через взаимодействие формируются институциональные императивы, становясь, таким образом, «осязаемыми» и наблюдаемыми для самих участников взаимодействия. То есть, когда речь идет о телефонных стандартизированных интервью, оба участника коммуникации, выстраивая реплика-за-репликой порядок взаимодействия, должны категоризировать происходящую беседу как а) исследовательское *интервью* и б) строгим образом *формализованное* интервью, где оба участника подчиняются определенным правилам разговора, отличным от правил повседневной беседы.



Несмотря на укорененность интервью в вопрос-ответной системе принятия очередностей, а также, несмотря на институциональные маркеры, наблюдаемые в процессе беседы, любое интервью имеет своим прообразом разговорное взаимодействие, в той или иной степени наследует от него определенные черты разговорной речи, однако в преобразованном виде, сохраняя лишь частичную спонтанность и ситуативность. В основе взаимодействия в ходе интервью лежат механизмы, подобные тем, что используются людьми в повседневном разговоре. Это позволяет рассматривать интервью как определенную трансформацию базовой и первичной модели коммуникации — разговорного взаимодействия. Приближенность интервью к прототипу обыденного разговора позволяет применять основные положения и методологические принципы конверсационного анализа к исследованию любого типа интервью, в том числе исследовательского и стандартизированного. Модели и методы, используемые людьми в повседневном разговоре, формируют базу для других, «более официальных» типов интеракции, замечает Нофсингер [Nofsinger, 1991, p. 2]. Как бы мы не были уверены в том, что межличностные факторы не «портят» исследовательское интервью, информация, полученная посредством данной формы разговора, никогда не может быть получена в «коммуникационном вакууме» [Hutchby, Wooffitt, 2002].

Для интервьюера проведение интервью — целерациональное действие. Его цель — с минимумом нарушений выполнить процедуру, сконструировав при этом за определенный промежуток времени определенное число полностью заполненных анкет. Интервьюер знает свою инструкцию и те правила разговора, которые эта инструкция предполагает. Самые простые из них: задать все вопросы анкеты точно так, как они написаны; предоставить респонденту выбор ответов; не помогая респонденту отвечать на вопросы и не высказывая оценочных суждений, зафиксировать ответ респондента [Fowler, Mangione, 1990].

В свою очередь, респондент не осведомлен о правилах выполнения процедуры интервьюером. Для респондента разговор с интервьюером — такой же разговор по телефону, как и все остальные, его особенность состоит лишь в статусе собеседника (незнакомая личность) и заданности темы разговора. Для респондента институциональность разговора, а значит и следование определенным разговорным правилам в соответствии с «институтом», не является очевидным фактом. Он должен не только распознать этот разговор как интервью, но и принять правила этого взаимодействия.



В этой ситуации можно видеть пример столкновения речевых жанров (как они описываются М. М. Бахтиным [Бахтин, 1986], К. Ф. Седовым [Седов, 1999], Н. Д. Арутюновой [Арутюнова, 1992] и др.), а именно жанра интервью с жанром повседневного разговора. По мнению лингвистов, жанровая организация речи играет важную роль в процессах социального взаимодействия: она поддерживает социальную ориентацию участников коммуникации, без которой успешность их действий едва ли была бы возможной. Ориентация в целях и формах общения, в распределении социальных и коммуникативных ролей, предполагаемых жанрово-организованной речью, дает возможность предвидеть ход коммуникации, правильно ее планировать, адекватно реагировать на коммуникативные действия партнеров и в итоге достигать намеченных целей [Седов, 1999]. Коммуникативная цель или установка является основным жанрообразующим признаком (как показывают Дж. М. Свэйлс [Swales, 1990], В. К. Батия [Bhatia, 1993], К. Ф. Седов [Седов, 1999]). Коммуникативная цель присуща каждому отдельному жанру и формирует сам жанр и его внутреннюю структуру. В лингвистической литературе нет единого ответа на вопрос о том, к какому жанру отнести интервью именно по причине «комплексности» и сложности данного речевого жанра. В ситуации опосредованной телефоном коммуникации проявляется то, что можно назвать смешением или даже «конфликтом» жанров. Ниже мы попытаемся доказать этот тезис путем анализа фрагментов интервью.

Если в когнитивной карте интервьюера существует подобное различение речевых жанров «интервью» и «разговора», то в представлении респондента разговор по телефону с человеком, задающим вопросы, — это тот же «разговорный жанр». Это проявляется в коммуникативных стратегиях респондента и интервьюера в процессе взаимодействия. В случае, когда респондент не распознает жанр интервью и соответствующие институциональные правила разговора, он продолжает воспроизводить порядок коммуникации, свойственный обыденному разговору, в то время как интервьюер продолжает настаивать на институциональности разговора и следовать инструкции данного конкретного разговора. Когда информант понимает, что интервьюер не намерен реагировать на его коммуникативные маркеры, а намерен следовать своей инструкции, он (информант) делегирует завершение разговора себе, прерывая интервью.

В этой амбивалентности интервью, тем более стандартизированного, мы видим определенный ресурс для изучения того, почему в некоторых случаях мы имеем дело с феноменом «прерванного интервью». По сути, прерванное интервью — это, по тем или иным причинам, не до конца состоявшаяся коммуникация. Одну из этих причин прерывания мы видим в столкновении различных правил разговора, проявляющегося в здесь и сейчас формируемом порядке разговора: правил интервьюирования и правил обыденного разговора. Иногда столкновение этих правил приводит к явному конфликту, в результате чего исследователи получают феномен «прерванного интервью». Согласно стандартам AAPOR[1], прерванное интервью относится к категории неответов — одному из наиболее уязвимых мест в сфере технологий массовых опросов.



## Коммуникативная ситуация неответа: Феномен «прерванного» интервью

Неответы являются одной из главных методических и методологических проблем телефонных опросов с момента возникновения последних. Многие другие смещения могут быть хотя бы теоретически скорректированы, если у исследователя имеются достаточные финансовые и административные ресурсы. Однако проблема неответов является результатом *поведения участников* взаимодействия,

1 AAPOR (American Association for Public Opinion Research) — Американская ассоциация исследователей общественного мнения. Веб-сайт: http://www.aapor.org/

и на это взаимодействие сам исследователь повлиять не может [Groves, 2001, p. 191]. Кроме того, эта проблема связана и со специфическим статусом телефонного опроса, когда ситуация коммуникации носит опосредованный характер, и задача продления и завершения интервью становится более значимой и сложной, нежели задача получения принципиального согласия на участие в разговоре.

В литературе, посвященной массовым телефонным опросам, можно найти различные трактовки и классификации «неответов», однако все их можно принципиально разделить на два вида: «*unit nonresponse*», когда по тем или иным причинам отобранная единица опроса остается недоступной, и «*item nonresponse*», когда отсутствуют ответы на отдельные вопросы или части интервью. Прерванные интервью, когда часть последних вопросов остается без ответа, принято относить к *item nonresponse*. Согласно другой классификации, а именно стандарту AAPOR, интервью в телефонных опросах делятся на две группы: завершенные и незавершенные. При этом незавершенные интервью отличаются от прерванных интервью в зависимости от доли вопросов, на которые получены ответы. Обычно считается, что если задано менее 50% вопросов, интервью можно считать прерванным, если от 50 до 80 — незавершенным, более 80 — завершенным [Стандартные определения, 2005]. Для статистического анализа не представляет интереса то, по каким причинам некоторые вопросы анкеты остались без ответа. Вместе с тем, коммуникативное поведение интервьюера и респондента во время интервью, приводящее к срыву коммуникации, является одним из интереснейших и наименее изученных вопросов.



В данном случае мы руководствуемся иными критериями отнесения интервью к статусу прерванного, а именно, коммуникативными. Мы будем называть интервью прерванным, если респондент, изначально согласившийся принять участие в опросе, по тем или иным причинам решил прекратить разговор и, с обоснованием или без, положил трубку. Для нас прерванное интервью — это феномен, прежде всего, определенным образом организованного коммуникативного взаимодействия. Как бы тщательно ни были разработаны инструкции для интервьюера, мы никогда не можем предсказать заранее, как поведет себя абонент в каждый конкретный момент коммуникативной ситуации опроса. Это то, что в этнометодологии называется «Lebenswelt pair», т. е. определенная целостность, характеризующая взаимоотношения между инструкцией и локально-ситуативным действием, между предписанным и контекстуально-обусловленным поведением [Lynch, 2002, p. 128–129].

В нашем случае нет необходимости делить интервью на прерванные и незавершенные, потому что для нас значимым является не количество полученных ответов, а ситуация, когда у интервьюера нет возможности продолжить разговор и завершить его традиционным «Спасибо большое за участие в опросе!».

Если в случае взаимодействия лицом к лицу основной задачей интервьюера является получение принципиального согласия, то в случае с опосредованным интервью основная задача интервьюера — выстроить разговор таким образом, чтобы респондент позволил интервьюеру завершить интервью, поскольку в ситуации телефонного интервью респондент занимает более «властную позицию» [Houtkoop-Steenstra, 2000, p. 57] по отношению к интервьюеру. Это выражается в том обстоятельстве, что респондент может в любую секунду положить трубку, тем самым завершив разговор, но не завершив интервью. Несмотря на то, что наибольшее количество отказов происходит в первые минуты разговора, когда установлено, что интервьюер попал на домашний телефон, и требуется получить согласие на участие в опросе [Рогозин, 2005], часть интервью оказываются незавершенными уже после того, как согласие было получено, а значит, причину прерывания следует искать в ситуативном коммуникативном поведении, когда «то, что адресуется одному респонденту, может быть абсолютно иррелевантным или неэтичным для другого» [Couper, Groves, 2002, p. 163].



В этой связи нам предстоит выявить «анатомию» взаимодействия в процессе телефонного интервью, которое в конечном итоге приводит к прерыванию. Вопрос состоит в следующем: каким образом и почему прерывается интервью? Какими коммуникативными стратегиями оперируют интервьюеры для продления и успешного завершения интервью? Кроме того, интерес представляет изучение коммуникативных стратегий, к которым прибегают респонденты, чтобы, с одной стороны, скорее завершить интервью и, с другой, сохранить вежливость и такт[1].

Материалом анализа выступили результаты одного из опросов жителей города Благовещенска. Нами была сделана выборка: 30% от общего числа проведенных интервью, отобранные случайным образом. После этого были отобраны все прерванные интервью. Выборку составляет 31 прерванное интервью длительностью

1 Типичный разговор характеризуется наличием основной цели, заключающейся в поддержании вежливой беседы с достаточной долей кооперации и с учетом содержания интенциональных горизонтов обоих коммуникантов [Шеметова, 2002, с. 79].

от 3 до 7 минут. В основе интервью лежал опросник, состоящий из нескольких тематических блоков, в каждом из которых было несколько вопросов. Основная тема интервью — общественно-политическая ситуация в г. Благовещенске в преддверии выборов.

Мы транскрибировали сделанные в ходе опроса аудиозаписи. В соответствии с целями исследования, транскрибировались те фрагменты разговора, которые можно идентифицировать как значимые в вопросах исследования прерванной коммуникации.

## Конверсационные практики участников телефонного интервью: стратегии «hold on»

Решение участвовать или не участвовать в опросе принимается не до того, как зазвонил телефон, а в процессе первых последовательностей реплик. В этот момент оба участника разговора выполняют несколько действий: интервьюер, будучи незнакомым реципиенту, буквально в одной реплике должен представить себя, свою компанию, цель разговора и получить согласие на продолжение этого разговора [Couper, Groves, 2002, p. 161]. Потенциальный респондент, в свою очередь, в этот момент также выполняет несколько операций, пытаясь понять цель звонка, «институциональность» разговора, оценить возможные издержки разговора, принять решение по поводу дальнейшего участия. Руководствуясь имеющимися «сигналами», поступающими от интервьюера в процессе начала разговора, респондент принимает решение. В свою очередь, интервьюер принимает «сигналы» от респондента, которые позволяют ему либо продолжать разговор, либо завершить его [Couper, Groves, 2002].



Таким образом, согласие или отказ от участия в опросе — результат выстраиваемой последовательности взаимодействия. Каждая последующая реплика является определенного рода «вкладом» в формирование исхода разговора. В этой связи последовательность начала разговора (от момента «алло» до согласия/отказа) чаще всего состоит не из одной смежной пары «вопрос — ответ», а из целой серии последовательных смежных пар [Maynard, Schaeffer, 2002, p. 179].

Рассмотрим несколько ситуаций «открытия ворот»[1], или вхождения в интервью, когда интервьюер получает согласие респондента участвовать в беседе.

1 Одним из наиболее цитируемых исследований начала коммуникации в стандартизированном телефонном интервью является исследование Дугласа Мэйнарда и Норы Шеффер: [Maynard, Schaeffer, 2002b].

### *Фрагмент 1*

1. **Р:** ↑да?
2. **И:** э:: здравствуйте (.) меня зовут дмитрий я представляю фонд общественного
3. мнения мы проводим опрос среди жителей голо (звук) города благовещеска=
4. =примите пожалуйста участие в нашем опросе=это буквально пять минут зай
5. мет (.) уделите пожалуйста нам это время (.) всего пять минут ↑хорошо?
6. (1)
7. **Р:** что вы ↑хотите? Ну говорите (.) что вам ↑надо?
8. **И:** э:: [скажите пожалуйста] сколько полных лет вам исполнилось?

В инструкции интервьюеру вступительное слово «звучит» следующим образом: «Здравствуйте! Разрешить представиться. Я — интервьюер Фонда Общественное Мнение. Мы просим Вас принять участие в нашем опросе. Это не отнимет много времени. Мы гарантируем конфиденциальность полученной от Вас информации. Заранее благодарны за сотрудничество!» Что нового вносит интервьюер в разговор, чтобы получить согласие респондента?



Услышав первичное «да?», интервьюер получает полное право принять очередь на себя и в следующей реплике представляет себя и свою организацию (с целью каким-то образом легитимировать свое «вторжение» в мир респондента), после чего завершает реплику просьбой продолжить разговор, т. е. ответить на вопросы интервью (строки 2–5). Он формулирует свою реплику таким образом, чтобы убедить респондента в непроблематичности и нетрудозатратности всей ситуации коммуникации в целом. Например, интервьюер делает определенный лексический выбор и вместо слов «не отнимет много времени» использует более убедительные «это буквально пять минут займет» (строка 4) и «всего пять минут, хорошо?» (строка 5). В одной и той же реплике говорящий дважды подчеркивает, что весь процесс займет лишь пять минут, а также дважды повторяет уговаривающее «пожалуйста», апеллируя к вежливости собеседника. Кроме того, интервьюер намеренно пропускает все смысловые паузы в местах релевантного перехода, он буквально перестает дышать до тех пор, пока не произнесет всю фразу до конца. Интервьюер произносит реплику «благовещеска=примите пожалуйста участие в нашем опросе=это буквально пять минут» (строки 3, 4) совершенно без остановок, поскольку понимает, что в момент каждой возможной паузы в очередности существует

вероятность того, что респондент не дослушает реплику до конца и откажется от дальнейшего разговора. В данном случае интервьюер добивается своего и получает согласие, что выражается в ответном вопросе респондента «ну говорите что вам надо» (строка 7).

Похожее происходит и в следующих фрагментах:

### *Фрагмент 2*

1. **Р:** ↑але?
2. **И:** з::дравствуйте (.) меня зовут дмитрий я представляю фонд общественного
3. мнения=мы проводим опрос среди жителей города благовещенска=
4. =примите пожалуйста участие в нашем ↑опросе=это займет буквально
5. пять минут вашего времени (.) уделите, пожалуйста, нам это время всего
6. пять минут (.) пожалуйста (.) ↑хорошо?
7. (3)
8. **Р:** ну ↓слушаю=
9. **И:** =большое спасибо за согласие



### *Фрагмент 3*

1. **Р:** ↓да!
2. **И:** ↓здравствуйте=меня зовут Павел=я представляю компанию фонд
3. общественного мнения (.).h мы проводим очень интересный.h опрос
4. по (звук) жителей города ↓благовещенска=↓пожалуйста (.) буквально пять
5. минут уделите нам=примите участие в нашем ↓опросе=хоро↑шо?
6. (1) Всего пять ↓минут (.)
7. (2)
8. **И:** хорошо?
9. **Р:** ну: да↑ва::йте [°валяйте°
10. **И:** [большое спасибо за ↓согласие

В данных случаях интервьюеру удается, оперируя одними и теми же стратегиями, получить согласие в процессе проговаривания первой же реплики. Отчасти это происходит, на наш взгляд, благодаря минимизации мест релевантного

перехода, когда респонденты могли бы задавать встречные вопросы; в данном случае им подобная возможность не предоставлялась.

Иногда интервьюеру требуется приложить больше усилий для того, чтобы убедить реципиента принять участие в опросе. Обратим внимание на следующий фрагмент:

### *Фрагмент 4*

1. И: а:: с:: э: >с телефоном м: маленько проблемы были< (.) h. а:: меня зовут ↓ольга я::
2. представляю фонд общественного мнения (.) мы проводим опрос среди жителей
3. города благо↓вещенска h. примите пожалуйста участие в нашем ↓опросе=
4. =занимает примерно: на:: четыре пять минут опрос=вам ↑удобно сейчас
5. поговорить с нами?
6. (2)
7. Р: о: й у меня телефон ↓служебный я не могу долго держать телефон=
8. И: =ну буквально четыре ↓минуты
9. Р: ну: ↓говорите че

Интервьюер объясняет, что́ произошло (связь оборвалась), и реализует ту же процедуру, что и другие интервьюеры в предыдущих фрагментах (строки 1–5). Однако после короткой паузы потенциальный респондент в следующей реплике предпринимает попытку отказаться от участия в разговоре, обосновывая это тем, что телефон служебный и занимать его надолго нельзя (строка 7). Практически перебивая говорящего, интервьюер тут же усиливает аргумент «кратковременности» разговора с помощью частицы «ну» (строка 8), и в следующей реплике респондент, не имея других аргументов, нехотя соглашается, уступая интервьюеру, что выражается опять-таки частицей «ну»[1] (строка 9). Таким образом, отвечая на аргумент респондента, интервьюеру удалось получить согласие.

Во всех приведенных «положительных» фрагментах начала интервью мы наблюдаем следующее: интервьюер не произносит прописанную в инструкции речь дословно, он произносит ее таким образом, чтобы с помощью своих речевых практик

1 О смысловом значении частицы «ну» как частицы-усилителе или частицы-уступки см.: [Гвоздев, 2009].

«зарегистрировать» как можно больше согласий. Среди таких практик можно назвать следующие:

- поскольку вступительная реплика интервьюера достаточно длинная, интервьюер делает как можно меньше пауз с тем, чтобы респондент до конца выслушал просьбу интервьюера и лишь затем принимал решение;
- с помощью слов «просто», «только», «буквально», интервьюер снимает возможную проблематичность ситуации опроса, убеждая потенциального респондента в том, что от респондента потребуется *минимум* усилий для данного конкретного разговора, по сути, от него требуется лишь позволить интервьюеру продолжить разговор, а дальше всю инициативу интервьюер возьмет на себя;
- в случае, когда реплика, следующая за вступительной репликой интервьюера, содержит слабую аргументацию против дальнейшего участия в разговоре, интервьюер «нейтрализует» аргумент потенциального респондента, чтоб получить право продолжить беседу.



Итак, первый этап, связанный с риском отказа, пройден успешно. Интервьюеры получили *принципиальное* согласие респондентов участвовать в интервью, что выражается в реализации права интервьюера задать первый вопрос. Однако, если в случае с интервью лицом к лицу задача получения согласия является наиболее сложной и важной, то в случае с телефонным опросом самая трудная задача состоит в том, чтобы довести интервью до конца, удержать респондента «на линии», поскольку в данном случае респондент находится в более властной позиции по отношению к интервьюеру и может в любой момент положить трубку, завершив разговор. Каким образом респонденты показывают, что они намерены прекратить беседу? Какие коммуникативные стратегии используют интервьюеры, чтобы продлить разговор и по возможности завершить интервью? Как происходит «прерывание» интервью? Рассмотрим несколько фрагментов.

### *Фрагмент 5*

105. И: мгм (.) несколько вопросов о политических ↓партиях=сейчас я буду называть

106. партии, а вы скажите как вы отн<u>о</u>ситесь к каждой из них= [скорее положительно

107. Р: [вы зн<u>а</u>ете вы мне их

108. не ↓называйте потому что >я их все равно я понятия не имею< вы знаете

109. каждый день на работе, я даже телевизор редко ↓смотрю
110. И: но: (.) просто (.) мы ничего о них говорить не ↓будем просто вы скажете:: м:
111. положительно с доверием или отрицательно с недоверием вы к ним
112. относитесь (.) вот и [↓все
113. Р: [↓отрицательно=
114. И: =ну вот либерально демократическая партия россии элдэпээр как вы к ней
115. [↓относитесь
116. Р: [да ко ↓всем! >Вы можете сразу там:: [напротив всех ставить<
117. И: [а:: мне все равно необходимо зачитать >я
118. щас просто ↓зачитаю < а вы скажите то что как вы [считаете
119. Р: [>мужчина молодой человек<
120. я на ↓работе нахожусь [(.) у меня до шести рабочий день (.) [поэтому у меня
121. И: [а:: [буквально
122. Р: [(-) минут и ↓нет
123. И: [>еще еще две ми: полторы минуты осталось< вот буквально давайте
124. пожалуйста=
125. Р: =>но я на рабочем месте ВЫ [ПОНИМАЕТЕ?<
126. И: [всего полторы минуты можете засечь даже время=
127. Р: =молодой человек, я на работе я вам ↓говорю
128. И: .h ↓пожалуйста я вас ↓очень прошу полторы минуты
129. (респондент положила трубку на шестой минуте разговора)

Фрагмент начинается с того, что интервьюер инициирует очередную *серию* вопросов, на что он прямо указывает словами «несколько вопросов» (строка 105). Однако респондент не позволяет интервьюеру завершить реплику и перебивает его, советуя не перечислять партии, поскольку он (респондент) о них ничего не знает (строки 107, 108). При этом фразу «я их все равно я понятия не имею» респондент произносит быстрее и громче остальных реплик, акцентируя внимание на своей недостаточной осведомленности или некомпетентности[1]. Далее

1 Одна из стратегий респондента, направленная на отказ от разговора или отказ от ответа — это ссылка на некомпетентность в предмете беседы.

в этой же реплике респондент усиливает обоснование своей просьбы, указывая, что *даже* телевизор смотрит редко (строка 109). С момента произнесения слов «не называйте...» (строка 108) разворачивается борьба за возможный исход беседы. Респондент активно стремиться свернуть разговор, в то время как интервьюер начинает буквально уговаривать респондента ответить на *все* вопросы интервью. Так, после просьбы респондента не называть партии, интервьюер уговаривает интервьюера отказаться от своей просьбы, апеллируя к тривиальности, легкости и непроблематичности задания: он дважды подчеркивает простоту задания словами «просто», «вот и все» (строки 110, 112) и завершает очередь предварительным вопросом, на который придется ответить респонденту (строки 111, 112). Не дождавшись самого вопроса и перебив, тем самым, интервьюера, респондент отвечает, что ко всем партиям относится отрицательно, чем еще раз обобщает свое отношение как к вопросу, так и к партиям, а также стремится ускорить весь процесс интервьюирования (строка 113).

В свою очередь, интервьюер не позволяет респонденту продолжить реплику, тут же принимает очередь на себя и, практически перебивая респондента, продолжает следовать своей инструкции, т. е. вопреки просьбам и намекам респондента продолжает задавать прописанные в анкете вопросы (строки 114, 115). Далее респондент в очередной раз прибегает к стратегии «обобщения» (потенциально позволяющей респонденту сократить время интервью или хотя бы количество блоков вопросов), голосом выделяя «да ко всем» («отношусь отрицательно») и советует на всю серию вопросов ответить одинаково (строка 116). Поняв, что респондент не отступится от своей просьбы, интервьюер обращается к более весомому, на его взгляд, аргументу, который может заставить респондента придерживаться институциональности разговора — инструкции. Он проговаривает вслух правила данного институционального разговора, которому должен следовать не только интервьюер, но и респондент как участник этого же разговора: «Мне все равно необходимо зачитать...». Тем самым интервьюер дает понять респонденту, что он не вправе отклониться от инструкции, ему необходимо придерживаться жанра и правил «институционального» разговора (строки 117, 118). В этой реплике мы наблюдаем кульминацию борьбы: до этого респондент всеми силами пытался делегировать завершение разговора интервьюеру, предлагая различные варианты аргументации, однако, когда ни один из аргументов не сработал, респондент начал повышать голос, сохраняя при этом тактичность благодаря вежливому обращению «молодой человек» (строки 119, 120). В ответ на стремительное завершение беседы респондентом интервьюер начинает буквально умолять собеседника не завершать разговор, вновь апеллируя к непроблематичности задания и скорому

завершению интервью: «буквально, еще чуть-чуть, буквально, пожалуйста» (строки 123, 124). Далее респондент, встречая полное непонимание со стороны интервьюера и нежелание следовать воле опрашиваемого, переходит почти на крик: «ВЫ ПОНИМАЕТЕ» (строка 125). Прерывая респондента, интервьюер продолжает «умолять» собеседника не завершать разговор (строка 126), после чего респондент окончательно убеждается в том, что правила обычного разговора в данной ситуации не действуют (т. е. просьба завершить разговор не находит отклика), и в итоге кладет трубку.

На протяжении всего фрагмента мы наблюдаем, как интервьюер стремится следовать инструкции, а значит, стремится к воспроизводству институционально беседы, в то время как респондент демонстрирует стремление следовать законам жанра обыденной беседы, правилам повседневного разговора. Прерывание коммуникации происходит вследствие того, что одна и та же ситуация разговора была декодирована в разных речевых жанрах. Респондент не распознал (или распознал, но не пожелал следовать правилам этого разговора) данный разговор как институциональный, как интервью, в то время как интервьюер продолжал поддерживать институциональность беседы.



Рассмотрим еще один фрагмент.

### *Фрагмент 6*

9. И: =ну просто слышали о нем, ↑да? (.) знаете?
10. (1)
11. Р: ↓да (.) ↓да
12. И: хорошо а он у вас вызывает доверие производит положительное
13. впечатление или вызывает недоверие и производит негативное впечатление?
14. (3)
15. Р: вы знаете я такие вопросы так н::е делается и не отвечают так понимаете
16. ↓молниеносно (.) это:: если бы я знала о нем если бы я много о нем или о
17. другом там то я бы могла сказать а так я не могу [ничего вам ответить
18. [хорошо (.) абрамов сергей
19. депутат городской думы города благовещенска известен что-нибудь слышали
20. о нем?
21. (3)

22. Р: но я же вам говорю что с: слышала и видела в: газете [((-))
23. И: [не там был абрамов иван
24. а сейчас абрамов серей=
25. Р: = а:: сергей ой вы знаете нет н не могу точно сказать [отличить кто
26. И: [хорошо волков николай
27. депутат благовещенской городской думы известен что-нибудь слышали?
28. (2)
29. Р: вы ↑знаете ↓нет
30. И: ↓нет (.) Горянский Станислав (.) депутат законодательного собрания амурской
31. области
32. (4)
33. Р: ну вы знаете эти фамилии все время э::: произносятся по телефилению по
34. [радио (.) везде поэтому фамилии поэтому слышу, а что конкретно они чем
35. И: [но вы слышали?
36. Р: занимаются (.) не ↓знаю (.) вы бы сегодня позвонить лучше бы сказали бы
37. мне э:: что вы меня поздравляете с днем пожилого человека это было бы
38. приятней чем то что вы сейчас меня (.) ты::: не знаю выспрашиваете меня то
39. чего я не могу в общем-то и определить сразу потому что я я говорю то
40. что на слуху я слышу а то чем они занимаются я не чувствую это на себе
41. больше я ничего не могу вам сказать
42. (положила трубку)



На уточняющий вопрос интервьюера (строки 12, 13) респондент отвечает претензией по поводу того, что интервьюер ведет себя «неправильно», то есть задает вопросы, на которые невозможно ответить, не подумав, в особенности, если респондент недостаточно информирован (опять-таки ссылка на некомпетентность). После этого говорящий заключает: «если бы я знала о нем или о другом, я бы ответила» (строки 16, 17). Не позволив завершить фразу до конца, интервьюер, встретив претензию респондента словом «хорошо», продолжает следовать инструкции, то есть задает следующий вопрос (строки 18–20). После нескольких подобных вопросов респондент вновь прибегает к своего рода стратегии «обобщения»: «все

фамилии слышала, но конкретно ничего сказать не могу» (строки 33–34). Интервьюер пытается добиться точно сформулированного ответа респондента, перебивая его (строка 35), однако вернуть разговор в русло институциональной (т. е. соответствующей инструкции) беседы не удается, поскольку респондент, продолжая недосказанную реплику и завершая ее очередным обобщением: «я говорю то что на слуху я слышу... больше я ничего не могу вам сказать», делегирует завершение разговора себе.

Можно сказать, что *обоснование* делегирования *завершения разговора* самому себе является неотъемлемым условием прерывания разговора респондентом. Прежде, чем совершить подобное действие, респондент, как правило, предоставляет интервьюеру некоторые маркеры того, почему разговор может не завершиться успешно. В данном случае можно выделить, как минимум, три подобных аргумента: 1) «неправильность» вопроса: на подобные вопросы нельзя отвечать сходу, не подумав; 2) некомпетентность респондента (неосведомленность по данному вопросу); 3) институциональность разговора, или, в данном случае, «бесчеловечность», отсутствие «личностно-ориентированного» подхода. Третий аргумент вызывает наибольший интерес в связи с проблемой столкновения речевых жанров.



Обратим внимание на последнюю реплику респондента: «вы бы сегодня позвонить лучше бы сказали бы мне э:: что вы меня поздравляете с днем пожилого человека это было бы приятней чем то что вы сейчас меня (.) ты::: не знаю выспрашиваете меня то чего я не могу в общем-то и определить сразу потому что я я говорю то что на слуху я слышу а то чем они занимаются я не чувствую это на себе больше я ничего не могу вам сказать» (строки 36–41). Респондент апеллирует к себе не просто как к «*машине по производству мнений*», а именно как к *личности*, пожилому человеку, у которого праздник, которому было бы приятнее разговаривать на темы, близкие и приятные ему, а не отвечать на кучу вопросов (т. е. иметь дело с институциональной формой беседы), на которые и ответить-то не представляется возможным в силу их специфики. Факт наличия подобного аргумента свидетельствует о том, что респондент не идентифицировал данную беседу как «институциональный разговор, в котором необходимо следовать определенным правилам». Возможно, если бы беседа строилась в жанре «обыденной беседы» (в таком случае интервьюер бы занял девиантную позицию по отношению к инструкции), интервьюеру бы удалось задать все вопросы интервью и получить на них ответы.

В ситуации коммуникации лицом к лицу, также как и в ситуации неформализованного интервью, описанная выше проблема

не является столь актуальной. Однако стандартизированный опрос предполагает наличие закрытых вопросов, где варианты ответов представляют собой некоторое распределение по шкале. Конфликт жанров усугубляется тем обстоятельством, что в когнитивной карте респондента эти шкалы отсутствуют, также как отсутствуют и знания правил разговора в формате телефонного интервью. Соответственно, даже если интервьюер зачитал все варианты ответов, респондент может ответить так, что этот ответ не будет соответствовать ни одному из перечисленных вариантов. Можно сказать, *обычный порядок разговора* (или *порядок обычного разговора*) для респондента нарушается. Однако новый порядок остается для респондента тайной, в результате чего последний стремится восстановить старый порядок, т. е. перевести разговор в жанр обыденного, в то время как интервьюер продолжает следовать порядку институционального разговора. Обратим внимание на то, как интервьюер следует инструкции в ситуации, когда ответ респондента не кажется очевидным:



### *Фрагмент 7*

10. И: а ↑изв<u>е</u>стен он вам абрамов ↓ив<u>а</u>н?
11. Р: конечно конечно
12. И: ↓изв<u>е</u>стен (.) а вызывает[доверие ↓
13. Р: [ну нам же ↓бум<u>а</u>ги приносят ↓газ<u>е</u>ты читаем
14. И: ↓ага а известен вызывает ↑дов<u>е</u>рие или вызывает ↓недов<u>е</u>рие?
15. Р: >да ↑кт<u>о</u> его знает мы его< (1) по ф<u>о</u>ткам видим а ↑кт<u>о</u> такой ч<u>е</u> он из себя
16. представляет ↑откуда мы знаем?
17. И: но: производит п по ↓полож<u>и</u>тельное впечатление или производит негат<u>и</u>вное
18. впечатление? = хотя бы вот по ↓газетам =
19. Р: да: ↓норма::льное господи
20. (1)
21. И: то есть ↓положительное впечатление производит, ↑да?
22. Р: ↓норма::льное
23. И: h. а: абрамов сергей = депутат городской думы города благовещенска ↑известен?
24. ↑слышали что-то?
25. Р: да тоже знаем так (.) по ↓газ<u>е</u>там=
26. И: =а::и производит полож<u>и</u>тельное впечатление или негат<u>и</u>вное впечатление?

27. Р: да нома::льный мужик
28. (1)
29. И: то есть ↓положительное (.) а:: волков николай=депутат благовещенской
30. городской думы ↑известен? ↑Слышали?
31. (2)
32. Р: я: м мы ну слышать то мы ↓слышали конечно но: h. (2) слышать то мы всех
33. слышали где там а откуда мы знаем кто они ↓такие? (2) мы же с ними (.) за одним
34. столомхх не ↓сидели.
35. (2)
36. И: то есть не можете сказать, ↑да?
37. Р: ↓да
38. И: хм (.) а:: (.) горянский станислав=депутат законодательного собрания амурской
39. области ↑слышали?
40. Р: >девушка вы такие вопросы задаете мне некогда отвечать понимаете у меня
41. дежу::рство<
42. И: ну хорошо, я поняла, >ладно хорошо до свидания<
43. (положили трубку)



На вопрос о том, известен ли Абрамов Иван (строка 10), респондент отвечает утвердительно (строка 11). Далее, чтобы зафиксировать ответ в анкете, но не делать паузу, интервьюер повторяет ответ респондента и начинает задавать следующий по списку вопрос (строка 12). Однако в этот момент респондент принимает очередь на себя и делает попытку обосновать свою информированность: «ну нам же бумаги приносят, газеты читаем» (строка 13). Однако для интервьюера эта информация не является необходимой1, в его задачи не входит задавать вопрос о том, откуда респондент получил информацию, он еще раз повторяет ответ на предыдущий вопрос и вновь задает интересующий его вопрос (строка 14). Респондент демонстрирует затруднение (строки 15, 16), причем апеллируя к «мы»; тогда интервьюер вновь задает тот же вопрос, только дополняет его: положительное или негативное впечатление производит (строки 17, 18). В этой реплике интервьюер апеллирует к сказанному респондентом ранее (строка 13) и просит дать информацию, ориентируясь «хотя бы» на то, что точно соответствует компетенции рес-

1 Об «ответе» как результате интерсубъективной «работы» участников разговоре в обыденном и институциональном разговре см.: [Button, 1987].

пондента. В следующей реплике респондент дает ответ, который не соотносится со шкалой, представленной в анкете: «нормальное» (строка 19), в результате чего интервьюер делает небольшую паузу (видимо, пытается соотнести его ответ с теми, что имеются в анкете) и принимает решение еще раз уточнить ответ, приравнивая ответ «нормально» к ответу «положительное», имеющемуся в анкете (строка 21). Респондент не выражает согласия с интервьюером, а еще раз повторяет свой ответ «нормальное» (строка 22). Интервьюер больше не пытается выяснить, какому именно из ответов соответствует артикулированное респондентом «нормальное», отмечает что-то в анкете (видимо, «положительное») и задает следующий вопрос: «а: абрамов сергей = депутат городской думы города благовещенска ↑известен?..» (строка 23). Поскольку интервьюер имеет дело с серией однотипных вопросов, он вновь задает вопрос про положительное или негативное отношение (строка 25) и вновь получает ответ «да нормальный мужик» (строка 27). Интервьюер, теперь уже однозначно интерпретируя ответ «нормально» как «положительно» (строка 29), задает следующий вопрос: «а:: волков николай = депутат благовещенской...» (строки 29, 30). Далее респондент обращается, с одной стороны, к стратегии «обобщения», т. е. проговаривает, что обо всех знает одно и то же (строка 32) и нет смысла так подробно про всех расспрашивать, а во-вторых, в этом обобщении он, опять-таки, делает акцент на собственной некомпетентности, намекая тем самым интервьюеру, что его бесполезно расспрашивать — он ничего о них не знает (строки 32–34).



Воспроизводя подобный порядок взаимодействия, респондент стремится завершить разговор, вновь делегируя завершение интервьюеру: «я некомпетентный, меня не спрашивайте, давайте закончим этот разговор». Мы снова сталкиваемся с ситуацией аргументированного делегирования. Подобная коммуникативная стратегия интервьюера подтверждает и базовую предпосылку любого разговора, а именно, стремление не «потерять лицо», оставаться вежливым и сохранять такт. Далее в течение некоторой паузы интервьюер обдумывает предыдущую реплику респондента и следующей репликой пытается продолжить разговор, и, не обращая внимания на намеки респондента, уточняет предыдущую реплику респондента (строка 36). Тот, в свою очередь, поддерживает намерение интервьюера продолжить разговор односложным «да» (строка 37), после чего интервьюер вновь задает вопрос из «предыдущей серии» (строки 38, 39). Респондент понимает, что его намек оказался незамеченным и в следующей реплике уже эксплицитно (и обоснованно) заявляет, что больше разговаривать не намерен (строки 40, 41), апеллируя к более «весомым» аргументам: во-первых, вопросы задаются «ТАКИЕ» (возможно, сложные,

неоднозначные, типичные и т. п., словом — не те, которые следует), а во-вторых, он на работе и ему некогда. Аргумент «на дежурстве» он как бы достал «из закромов», т. е. он у него был припрятан «в кармане» именно на случай, если другие аргументы окажутся недейственными. Очевидно, что этот аргумент (назовем этот аргумент «физическим ограничением») не является собственно «обоснованием», поскольку иначе респондент с самого начала отказался бы от участия в опросе, однако он более весом, нежели остальные. Проговаривание аргумента «высшего порядка» приводит к пониманию интервьюером неизбежности завершения разговора (но не интервью), в результате чего интервьюер соглашается принять очередь завершения разговора на себя (строка 42).

Таким образом, постоянные уточняющие вопросы, конкретизирующие ответы респондента, приводят к тому, что последний начинает «сопротивляться» оказываемому «давлению» со стороны институциональных правил разговора — правил интервью. В этом случае у респондента есть два выхода: полностью принять «новый» порядок взаимодействия, т. е. те, правила, которые предлагает интервьюер, или же предъявить интервьюеру «железный» аргумент, который даст понять, что разговор будет немедленно закончен. В любом случае (точнее, в большинстве случаев), в разговорном арсенале информанта всегда существует некая систему аргументации, причем иерархическая, которая позволяет респонденту в нужный момент завершить интервью, по возможности делегируя это завершение интервьюеру.



Рассмотрим случай, когда интервьюер даже не понял, что прерывание связи есть не что иное, как отказ от дальнейшего участие в коммуникативной ситуации.

### *Фрагмент 8*

1. Р1: ало
2. И: а::ло добрый вечер э::то снова вас беспокоит фонд [общественного мнения
3. Р1: [добрый вечер
4. И: вот мы проводим опрос среди жителей города благовещенска=могли бы вы
5. мне сейчас уделить всего пять минут ответить на вопросы?
6. Р1: это я щас занят но я (-) щас жене э: отдаю тру [бочку
7. И: [>Н:ЕТ дело в том что< э:: нам вот
8. именно мужского мнения не хватает=женщин мы уже достаточно опросили

9. (1)
10. Р1: так чтохх что вас интересуетххх?
11. И: хх скажите, Пожалуйста, а:: сколько вам полных лет исполнилось? Это для
12. статистики вопрос
13. Р1: шесят три
14. (1)
15. И: так шестьдесят три?
16. Р1: да
17. И: мгм ну вот к сожалению тоже [нам уже
18. Р1: [ну в таком возрасте мужчины вас наверное и не
19. интересуютб да?
20. И дело в том что да, старше пятидесяти пяти лет тоже уже достаточно опросили=
21. = а у вас нет никого вот с двадцати пяти до пятидесяти четырех лет? Вот такой
22. Р1: э:: есть.
23. И: а: во:т можно поговорить вот с (.) таким?
24. Р1: можно
25. И: [так такого возраста
26. Р1: [раз такие как я не интересуют щас секундочку (3) щас секундочку (не в трубку)
27. але::ша:
28. (15)
29. Р2: але
30. И: ало здравствуйте! Добрый вечер! Это снова фонд общественного мнения вот
31. мы опрашиваем жителей города благовещенска и у нас вот осталось мнение
32. как бы мужчины нас интересуют от 25 до 54х лет. (.) вот могли бы вы нам
33. уделить пять минут?
34. (2)
35. Р2: м:: давайте=
36. И: =сколько лет вам исполнилось?
37. Р2: двадцать семь

Обратим внимание на начало интервью, когда интервьюер получает согласие «правильного» респондента, т. е. подходящего по квоте. На просьбу интервьюера уделить *всего* (опять-таки он аргументирует участие в опросе непродолжительностью процедуры) пять минут и ответить на вопросы (строки 4, 5) респондент дает, по сути, нега-

тивный, притом обоснованный («я щас занят»), ответ, но пытается делегировать всю ситуацию коммуникации другому потенциальному респонденту — своей жене (строка 6). Однако интервьюер тот час же перебивает респондента буквально выкрикнутым «нет» и пытается обосновать необходимость именно в мужском мнении (строки 7, 8). После непродолжительной паузы респондент реагирует на предыдущую реплику интервьюера смехом, который инкорпорирован в ответный вопрос: «что Вас интересует?» (строки 10). Получив право задать вопрос, интервьюер начинает опрос. В процессе опроса выясняется, что респондент не подходит по квоте, а именно по возрасту, и интервьюер просит делегировать ситуацию коммуникации более «подходящему» респонденту (строки 20, 21). Далее интервьюер получает доступ к нужному информанту, вновь представляется, задает первый вопрос и, обозначив следующий блок вопросов вводным «несколько вопросов о политических партиях», начинает задавать вопросы:

### *Фрагмент 9*



66. И: и э: н: несколько вопросов о политических ↓партиях (.) сейчас я буду
67. называть ↑партии а вы скажите как вы относитесь к каждой из них=
68. =скорее ↓положительно с ↑доверием или скорее ↓отрицательно с ↓недоверием (.)
69. h. Либерально демократическая партия россии ↓элдэпээр
70. (2)
71. Р2: м:: элдэпэ↑эр что ли?
72. И: ↓да (0,5) вот как у вас дов ↑доверие вызывает или НЕдоверие
73. Р2: м: недоверие=
74. И: =↓недоверие = хорошо >коммунистическая партия российской федерации
75. кэпээрэф<
76. (3)
77. Р2: хх да то же самое
78. И: э: то же самое отрицательно с ↑недоверием?
79. Р2: ну недоверие, да =
80. И: =мгм (.) h. ↓единая россия?
81. Р2: ну ↓можно (1) [↓хорошо (-)
82. И: [то есть с ↓доверием, ↑да?
83. Р2: угу=
84. И: =угу = ↓справедливая россия?

85. (2)
86. Р2: м:: (1) не знаю
87. И: ↓затрудняетесь, ↑угу?=
88. Р2: =↓угу=
89. И: =↓хорошо. И: деятельность каких ↑партий была заметна ↓вам в благовещенске в
90. последний ↓месяц?
91. (6)
92. И: деятельность каких ↓партий (.) была заметна ↓вам в ↑благовещенске в последний
93. месяц?
94. (3)
95. (связь прервалась)
96. (интервьюер кому-то) у меня обрыв. (Набирает снова)
97. Р1: ало? ((трубку взял другой мужчина))
98. И: а:: извините пожалуйста у нас что-то обор обрыв какой-то ↓произошел вот (.) h.
99. >несколько вопросов еще<=деятельность каких партий была заметна вам
100. в благовещенске в последний месяц?
101. Р1: нет ↓извините он просто: а:: ↓отключился=он не хочет отвечать на политические
102. ↓вопросы
103. И: h. >так это не политические вопросы это просто< воп э: вот опросы как сказать
104. мнение жителя (.) °города (.) вот и все°
105. Р1: ой нет нет он не хочет отвечать. Мне шесят три, а ему двадцать
106. [тридцать
107. Р3: [((к разговору подключается женщина)) девушка, а почему вы
108. опрашиваете в такое позднее время?
109. И: м: дело в том что мы до девяти часов как быхх звоним просто когда можно
110 застать людей дома
111. (1)
112. Р3: м:::
113. И: ну чтож h. то есть совсем, да, две минутки нам еще никак не уделит, да вот
114. Р3: н::ет
115. И: ну чтож, извините пожалуйста, до свидания

В процессе разговора интервьюер последовательно задает один и тот же вопрос, но применительно к четырем различным

партиям (строки 66–69, 74, 75, 80, 84), и в качестве реакции получает определенные ответы. Так, в первом случае респондент следующей после вопроса репликой переспрашивает интервьюера «элдэпээр что ли?» (строка 71), чем вызывает в следующей реплике интервьюера повторный вопрос «доверие или недоверие?». Не задумываясь (время подумать респондент выиграл в предыдущих репликах) информант отвечает, что партия вызывает недоверие, после чего интервьюер повторяет ответ (чтобы не допустить длинной паузы и успеть обвести нужный ответ) и комментирует оценочным «хорошо» ответ респондента (но не содержание ответа, а, скорее, сам факт того, что ответ получен, тем самым мотивируя респондента и далее производить «хорошие» ответы).

На второй «серийный» вопрос респондент после довольно длительной паузы со смехом в голосе отвечает «да то же самое». Вероятно, этим смехом респондент показывает интенцию того, что он бы на всю серию вопросов ответил единообразно, т. е. «не доверяю». Но интервьюер, даже если и распознал смех респондента как желание на все вопросы ответить одинаково, задает, в точности следуя инструкции, следующий, уже третий подобный вопрос, на который в следующей реплике получает ответ «ну можно, хорошо» (строка 81). В этом «можно, хорошо» мы можем прочитать тот вопрос, который на самом деле услышал респондент. Таким вопросом мог бы быть «А кому из перечисленных партий Вы доверяете?» или даже «А вот среди политических партий есть Единая Россия, можно ли сказать, что Вы ей доверяете?». То есть респондент интерпретировал именно вопрос относительно «Единой России» как тот, на который следует ответить утвердительно. Об этом может говорить и следующий ответ респондента «не знаю» на последний серийный вопрос. Возможно, ответ «не знаю» в данной конкретной последовательности означает именно затруднение в самом ответе, т. е. «я не знаю, как Вы хотите, чтобы я ответил».



Далее интервьюер задает еще один вопрос, с помощью союза «и» как бы присоединяя его к предыдущей серии вопросов и, с другой стороны, этим союзом давая понять респонденту, что разговор (или его часть) близится к завершению: «и деятельность каких партий была заметна Вам в Благовещенске в последний месяц?» (строки 92, 93). Респондент выдерживает значительную паузу в 6 секунд, после чего следуют короткие гудки. Интервьюер интерпретирует эти гудки не как нежелание отвечать на оставшиеся вопросы (поскольку формальных маркеров, обосновывающих и легитимирующих стремление завершить разговор, проговорено не было), а как сбой связи, поскольку снова набирает этот же номер, проговаривает вслух «у меня обрыв» и после первой реплики респондента объясняет ситуацию (строки 98–100).

Интересно, что после повторного набора номера трубку вновь берет первый респондент, а не тот, которому интервьюер задал бóльшую часть вопросов. Далее происходит еще более интересная вещь: двое говорящих (к разговору подключается женщина) пытаются несколькими способами легитимировать, обосновать сбой коммуникации:

1) мужчина предполагает, что респондент не желает отвечать на ПОЛИТИЧЕСКИЕ вопросы (строки 101–102);

2) женщина пытается укорить интервьюера в том, что тот поздно звонит (строки 107–108).

На все аргументы интервьюер находит ответы, но в результате продолжения разговора добиться не получается, поскольку разговор ведется с другими собеседниками, а не с «основным» респондентом.

Так же как интервьюер озвучивает свои инструкции, отсылая (с помощью опросного инструмента) респондента к определенному институту, так и респондент, в свою очередь, предлагает свои инструкции, которые отсылают интервьюера к правилам обыденного разговора.



Особое внимание стоит обратить на следующий момент: практически во всех представленных фрагментах интервью прерывается в процессе ответов респондента на *табличные вопросы:* на третьей и далее итерации респондент идентифицирует аналогичность произносимых вопросов и начинает сопротивляться, заявляя о желании везде ответить одинаково или же не отвечать совсем.

Перечислим некоторые коммуникативные стратегии, используемые интервьюерами и направленные на то, чтобы не просто удержать респондента на линии, но удержать, следуя инструкции, т. е. в рамках институционального разговора.

- Убеждение респондента в простоте, легкости, быстроте и непроблематичности всей процедуры опроса. Убеждение собеседника в том, что от него не требуется продемонстрировать какую-то особую экспертность, кроме той, которая соответствует обычному члену общества. В этом случае интервьюер делает следующий лексический выбор: «просто», «только», «буквально», «чуть-чуть», «ничего сложного», «да это быстро», «всего лишь» и др.
- Путем минимизации пауз и вдохов в местах, релевантных для перехода права голоса, интервьюер стремится договорить всю фразу до конца, тем самым препятствуя преждевременному ответу респондента, который может оказаться неадекватным, отказом от ответа, неполным и т. д.
- В момент, когда респондент стремиться каким-либо образом сократить разговор, интервьюер эксплицитно озвучивает

институциональные правила разговора, не просто проговаривает инструкцию, но проговаривает необходимость следования этой инструкции.

- В отличие от обыденного разговора, где у спрашивающего есть возможность «проверить» ответ, а у отвечающего есть возможность проверить понимание своего ответа, в интервью эта последовательность «укорочена». В момент, когда интервьюер понимает, что он получил «удобоваримый» ответ, он может прервать респондента и задать другой вопрос, в то время как респондент пытался перевести беседу в режим «обыденного разговора» путем дополнений, перехода на нарратив, изложения мыслей и т. д. Этот момент указывает на особенность вопрос-ответной коммуникации в рамках интервью. Как только смежная пара завершилась, у респондента нет права продолжать, уточнять, что имел в виду интервьюер, и задавать ему вопросы. Точно также как у интервьюера нет возможности уточнять, правильно ли он понял ответ и то ли он имел в виду, что сказал. Точнее, возможность есть, но цель (обведенный кружочек) уже достигнута. Интервьюеру не обязательно понимать и воспринимать всю информацию, предоставляемую респондентом. Все, что ему необходимо понимать, — это насколько реплика респондента соответствует ответу на вопрос, и это соответствие «продиктовано» самим опросником, теми ответами, которые там представлены [Houtkoop-Steenstra, 2000, p. 26].



В свою очередь, респондент, в ответ на «удерживающие» стратегии интервьюера, предъявляет собеседнику свою инструкцию, цель которой заключается в том, чтобы либо вернуть интервьюера в русло обыденной беседы, либо делегировать завершение разговора интервьюеру, сохранив при этом вежливый тон. Это делается следующим образом:

- В ситуации типичных (как правило, табличных) вопросов респонденты стремятся к «сворачиванию» разговора, обобщая все вопросы одним и тем же ответом. Табличный вопрос является, своего рода, Апогеем стандартизированного интервью, а значит, наиболее дискомфортный для респондента с коммуникативной точки зрения. Нередко именно в процессе ответов на табличный (однотипный, серийный, похожий) вопрос респондент делегирует завершение беседы себе или интервьюеру.
- Несмотря на властную позицию респондента, последний практически всегда обосновывает свое стремление завершить разговор. Это обоснование иерархическим

образом упорядочено. Первичным аргументом, как правило, выступает ссылка на собственную некомпетентность в вопросах, предлагаемых интервьюером. Наиболее «весомыми» становятся аргументы, связанные с физическим «ограничителем»: на работе, нельзя занимать служебный телефон и т. д.

- Во всех случаях прерванных интервью респондент стремится к одному: к следованию правилам обыденного разговора, а значит, он по каким-то причинам не распознал локальный порядок коммуникации как институциональный.

Таким образом, в процессе стандартизированного телефонного интервью респондентов и интервьюеров сопровождают многочисленные трудности, связанные с достижением взаимопонимания и организацией совместной деятельности. Для воссоздаваемого в каждый конкретный момент порядка коммуникации это явление является нормальным и, как правило, с легкостью преодолевается с помощью различных техник «ремонта» (repair). Однако в ряде случаев определенного рода сбои коммуникации приводят к серьезным (для опроса в целом) последствиям: неответам (к которым относятся и прерванные интервью).



Мы попытались показать, что неответ, он же прерванное, незаконченное интервью — результат интерсубъективной, коммуникативной деятельности двух участников разговора: интервьюера и респондента, следовательно, необходимость изучения коммуникативной ситуации телефонного стандартизированного опроса сложно переоценить.

Наше исследование нескольких ситуаций прерванного телефонного интервью позволило зафиксировать и описать некоторые стратегии говорящих, направленные, с одной стороны (со стороны интервьюера), на продление и завершение коммуникативной ситуации опроса и, с другой стороны (со стороны респондента), на «сворачивание» разговора и, по возможности, делегирование его завершения интервьюеру.

При этом в своих разговорных практиках интервьюер ориентируется на «институциональную» инструкцию, предписывающую выполнение ряда правил, отличных (или редуцирующих/ограничивающих) от правил обыденного, повседневного разговора. В то же время, респондент не всегда распознает эти правила как те, которым нужно следовать в здесь и сейчас выстраиваемой ситуации коммуникации, поскольку, в отличие от интервьюера, для него никакой «особой» (институциональной) инструкции к текущему разговору не прилагается. В этом случае респондент стремится к воссозданию обычного порядка коммуникации, «инструкцией» к которому являются правила обыденного разговора. Интервьюеру, и так зачастую

отклоняющемуся от предписанных институтом правил, необходимо соблюдать некоторые принципиальные условия, которые связаны с качеством опроса в целом: задавать все вопросы и добиваться тех ответов, которые соотносятся с опросным инструментом, поэтому он не всегда может следовать правилам обыденного разговора. Ремонты, которые производит интервьюер, также относятся к институциональному контексту разговора, в то время как респондент продолжает ориентироваться на правила обыденной беседы. В результате происходит то, что мы назвали «конфликтом речевых жанров»: жанра интервью как формы институционального разговора и разговорного жанра как такового.

Особую роль в этой ситуации играет сам статус телефонного стандартизированного интервью, участники которого ориентируются только на проговаривание реплик, а медиатором их разговора выступает инструмент — формализованная анкета, инструкции к которой придерживается интервьюер. В дальнейшем представляется интересным и перспективным исследование того, как инкорпорирован инструмент опроса в коммуникативную ситуацию интервью, каким образом коммуникативное продолжение текста может стать препятствием на пути к достижению коммуникативной цели — успешному завершению интервью. Однако уже на данном этапе исследования стало очевидно, что столь любимые аналитиками и составителями анкет табличные вопросы как раз являются одним из наиболее опасных мест с точки зрения возможности «срыва» коммуникации.



## Библиография


1. *Арутюнова Н. Д. Жанры общения // Человеческий фактор в языке: коммуникация, модальность, дейксис. М.: Наука, 1992. С. 52–56.*
2. *Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1986.*
3. *Рогозин Д. М. Результативность телефонного опроса в зависимости от ограничений на выбор респондента внутри домохозяйства // Социологический журнал. 2005. № 3. С. 52–84.*
4. *Седов К. Ф. О жанровой природе дискурсивного мышления языковой личности // Жанры речи. Вып. 2. Саратов: Изд-во ГосУНЦ «Колледж», 1999. С. 13–26.*
5. *Стандартные определения: систематическое описание диспозиционных кодов и коэффициентов результативности для массовых опросов. 3-е изд. 2004 г./Американская ассоциация исследователей общественного мнения/пер. с англ. Д. М. Рогозина, Е. М. Киселева // Социологический журнал. 2005. № 2. С. 78–119.*
6. *Шеметова Е. А. Стратегии сближения коммуникантов в жанре английского частного письма: Дис. ... канд. филол. наук. Иркутск, 2002.*
7. *Bhatia . K. Analyzing Genre: Language Use in Professional Settings. London, New York: Longman, 1993.*

8. **Button G.** *Answers as Interactional Products: Two Sequential Practices Used in Interviews // Social Psychology Quaterly. 1987. Vol. 50. № 2. P. 160–171.*
9. **Cicourel A.** *. Interviews, Surveys, and the Problem of Ecological Validity // American Sociologist. 1982. Vol. 17. № 1. P. 1–12.*
10. **Couper M. P., Groves R. M.** *Introductory Interactions in Telephone Surveys and Nonresponse // Standartization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview/Ed. by D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley & Sons, 2002. P. 161–177.*
11. **Drew P.** *«Quit talking while I'm interruptin»: A Comparison between Positions of Overlap Onset in Conversation // Talk in Interaction: Comparative Dimensions/ed. by M. Haakana, M. Laakso, J. Lindström. Helsinki: Finnish Literature Society, 2009. P. 70–93.*
12. **Drew P., Heritage J.** *Analyzing Talk at Work: An Introduction // Talk at Work/ed. by P. Drew, J Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. P. 3–65.*
13. **Drew P., Sorjonen M-E.** *Institutional Dialogue // Discourse as Social Interaction/ed. by T. A. van Dijk. London: Sage, 1997. P. 92–118.*
14. **Fowler F. J., Mangione T. W.** *Standardized Survey Interviewing: Minimizing Interviewer-Related Error. London: Sage, 1990.*
15. **Groves R. M., Lyberg L. E.** *An Overview on Nonresponse Issues in Telephone Surveys // Telephone Survey Methodology/ed. by R. M. Groves et al. New York: John Wiley & Sons, 2001. P. 191–211.*
16. **Heritage J.** *Conversation Analysis and Institutional Talk: Analyzing Distinctive Turn-Taking Systems // Proceedings of the 6th International Congress of IADA/ed. by S. Cmejrkova, J. Hoffmannova, O. Mullerova. Tubingen: Niemeyer, 1998. P. 3–17.*
17. **Houtkoop-Steenstra H.** *Interaction and the Standardized Survey Interview: The Living Questionnaire. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.*
18. **Houtkoop-Steenstra H., Berg H. van den.** *Effects of Introductions in Large Scale-Telephone Survey Interviews // Standartization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview/ed. by D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley & Sons, 2002. P. 205–219.*
19. **Hutchby ., Wooffitt R.** *Conversation Analysis: Principles, Practicies and Applications. Cambridge: Polity Press, 2002.*
20. **Lynch M.** *The Living Text: Writing Instructions and Situated Actions in Telephone Surveys // Standartization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview/ed. by D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley & Sons, 2002. P. 125–150.*
21. **Maynard D. W., Schaeffer N. C.** *Standartization and Its Discontents // Standartization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview/ed. by D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley & Sons, 2002a. P. 3–46.*
22. **Maynard D. W., Schaeffer N. C.** *Opening and Closing the Gate: The Work of Optimism in Recrouting Survey Respondents // Standartization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview/ed. by D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley & Sons, 2002b. P. 179–205.*
23. **Nofsinger R. E.** *Everyday Conversation. London: Sage, 1991.*
24. **Oakley A.** *Interviewing Women: A Contradiction in Terms // Doing Feminist Research/ed.*

*by H. Roberts. London: Routledge and Kegan Paul, 1981. P. 30–61.*

25. ***Sacks H.*** *Lectures on Conversation. Oxford: Blackwell Publishing, 1992.*
26. ***Suchman L., Jordan B.*** *Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews // Journal of the American Statistical Association. 1990. Vol. 85. № 409. P. 232–253.*
27. ***Swales J. M.*** *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.*

## Приложение. Глоссарий символов транскрибирования

| | |
|---|---|
| (0.0) | Цифрами в скобках обозначаются паузы между высказываниями (в секундах и долях секунды) |
| (-) | Фрагмент речи неясен и не может быть транскрибирован |
| (.) | Знак короткого промежутка между высказываниями (десятые доли секунды) |
| ( ()) | Комментарий автора, не является частью высказываний |
| (слово) | Примерно услышанное высказывание, не точно |
| [] | 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, символизирующую интонацию: завершающую, перечисляющую, вопросительную и восклицательную |
| : | Растягивание буквы; количество значков приблизительно показывает длину растягивания |
| сло<u>в</u>о | Подчеркнутая буква означает интонационное ударение на этом слове |
| СЛОВО | Слово произносится очень громко, крик |
| <u>слово</u> | Слово произносится подчеркнуто энергично и чуть громче обычного |
| °слово° | Высказывание произнесено заметно тише обычного |
| ↑↓ | Повышение и понижение интонации |
| слово’ | @@Проглоченное» слово или часть слова, разговорный вариант |
| (...) | Часть текста, следующего между высказываниями, опущена |
| < > | Замедление речи |
| > < | Ускорение речи |