

МЕТОДЫ И МЕТОДОЛОГИЯ

DOI: 10.14515/monitoring.2019.4.02

Правильная ссылка на статью:

Августис Ю. И., Широков А. А. Ситуации и методы переспрашивания в телефонных опросах: этнометодологический анализ стандартизированного интервью // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2019. № 4. С. 22—42. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.4.02>.

For citation:

Avgustis I. I., Shirokov A. A. (2019) Situations and methods of re-asking in telephone surveys: an ethnomethodological analysis of a standardized interview. *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes*. No. 4. P. 22—42. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.4.02>.



Ю. И. Августис, А. А. Широков СИТУАЦИИ И МЕТОДЫ ПЕРЕСПРАШИВАНИЯ В ТЕЛЕФОННЫХ ОПРОСАХ: ЭТНОМЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СТАНДАРТИЗИРОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ

СИТУАЦИИ И МЕТОДЫ ПЕРЕСПРАШИВАНИЯ В ТЕЛЕФОННЫХ ОПРОСАХ: ЭТНОМЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СТАНДАРТИЗИРОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ

SITUATIONS AND METHODS OF RE-ASKING IN TELEPHONE SURVEYS: AN ETHNOMETHODOLOGICAL ANALYSIS OF A STANDARDIZED INTERVIEW

АВГУСТИС Юлия Игоревна — PhD-студент, Университет Оулу, Оулу, Финляндия
E-MAIL: iuliia.avgustis@oulu.fi
<https://orcid.org/0000-0003-1026-7852>

Iuliia I. AVGUSTIS¹ — PhD student
E-MAIL: iuliia.avgustis@oulu.fi
<https://orcid.org/0000-0003-1026-7852>

ШИРОКОВ Александр Александрович — PhD-студент Школы коммуникации и информации Ратгерского университета, Ратгерский университет, Нью-Брансуик, США
E-MAIL: aleksandr.shirokov@rutgers.edu
<https://orcid.org/0000-0002-5374-5466>

Aleksandr A. SHIROKOV² — PhD student, School of Communication and Information
E-MAIL: aleksandr.shirokov@rutgers.edu
<https://orcid.org/0000-0002-5374-5466>

¹ University of Oulu, Oulu, Finland

² Rutgers University, New Brunswick, USA

Аннотация. Правила стандартизации, которым должен следовать интервьюер при проведении телефонного опроса, не способны охватить все возможные во взаимодействии интервьюера и респондента ситуации, поэтому интервьюеру часто приходится использовать собственные коммуникационные навыки для получения ответа от респондента. Интервьюеры, таким образом, оказываются не инструментами, задающими вопросы и выделяющими в анкете ответы респондента, а участниками коммуникации, оказывающими влияние на данные. Статья представляет собой эмпирическое исследование методов переспрашивания, которые используются интервьюерами для получения ответа в желаемой форме. Опираясь на ресурсы этнометодологии и конверсационного анализа, авторы анализируют 15 телефонных интервью, проведенных одной крупной российской опросной компанией. В статье определяется механика взаимодействия в телефонном интервью, после чего внимание исследователей фокусируется на ситуациях переспрашивания и методах, которыми оно осуществляется. Анализ показывает, какими методами интервьюер в конкретных ситуациях выполняет задачу по переводу ответа респондента на язык анкеты. Сделанные авторами выводы могут быть полезны как для специалистов в сфере телефонных опросов, так и для исследователей в области конверсационного анализа, изучающих особенности институционального и телефонного разговора.

Ключевые слова: опросы общественного мнения, телефонные интервью, этнометодология и конверсационный анализ, институциональный разговор, переспрашивания

Abstract. Standardization rules that an interviewer must follow when conducting a telephone survey are not able to cover all possible situations in the interaction between the interviewer and the respondent, so the interviewer often has to use his own communication skills to get an answer from the respondent. Interviewers, therefore, are not automations that ask questions and choose the respondent's answers in the questionnaire, but participants of communication who influence the data. The current article reports on an empirical study of the methods of re-asking which are used by interviewers to obtain a response in the desired form. Utilizing the resources of ethnomethodology and conversation analysis, the authors analyze 15 telephone interviews conducted by a large Russian survey company. The mechanics of interaction in a telephone interview are defined, after which attention is focused on the situations of re-asking and the methods by which it is carried out. The analysis shows what methods the interviewer uses in specific situations while translating the respondent's answers to the questionnaire language. The conclusions made by the authors can be useful both for specialists in the field of telephone surveys and for researchers in the field of conversation analysis who study the features of institutional and telephone conversation.

Keywords: public opinion polls, telephone interviews, ethnomethodology and conversation analysis, institutional conversation, re-asking

Введение

Опросы общественного мнения за почти столетнюю историю стали одним из основных способов изучения и репрезентации общества и его различных групп. Эпистемологические основания, на которых строятся подобные опросы, во многом были заложены еще Джорджем Гэллапом. Разрабатывая технологию опросов, Дж. Гэллап сформулировал определенный взгляд на общественное мнение, и по сей день играющий важную роль. Этот взгляд предполагает, что есть некоторый феномен под названием «общественное мнение», существующий объективно и независимо от человеческого разума (как бы иронично это ни звучало). Задача познания в этом случае — построить модель, которая будет достаточно точно репрезентировать феномен [Gallup, 1995].

Однако есть некоторый зазор между идеей предсуществования (по отношению к опросу) общественного мнения и теми формами, в которых оно нам доступно — таблицы, графики, диаграммы и т. п. Этот зазор — следствие разделения реальности и репрезентации. Чтобы его преодолеть, необходимо рассмотреть перформативное измерение опросов. Нужно допустить, что опросы (и шире — социальные науки) не просто исследуют мир и «отражают» то, как он устроен, но определенным образом перформируют мир, способствуют производству социальных феноменов, например, общественного мнения [Ло, 2012; Law, Urry, 2004]. Важно отметить, что это не делает общественное мнение чем-то эфемерным или нереальным, напротив, оно существует, но существует не автономно и само по себе, его реальность поддерживается машинерией социальных наук [Osborne, Rose, 1999].

Перед исследователем стоит практическая задача — сказать что-то об общественном мнении. Сделать это, имея перед глазами толпу людей в каком-нибудь пространстве, проблематично, но если есть массив данных в SPSS — это уже вполне возможно. Как отметил Бруно Латур, «Если бы ученые смотрели на природу, экологию, звезды, органы, то они бы ничего не увидели. [...] Ученые начинают видеть что-либо только тогда, когда перестают смотреть на природу и начинают с одержимостью рассматривать исключительно распечатки и записи на плоской поверхности. [...] „Объекты“ удаляются из лабораторий или отсутствуют в них. Кровотокающих и питающих крыс быстро убивают. Все, что из них извлекают, так это небольшой набор цифр/диаграмм. Это извлечение... — все, что имеет значение. Ничего нельзя сказать о крысах, но много чего может быть сказано о цифрах/диаграммах» [Latour, 1990: 39]. Схожие трансформации имеют место и в случае опросов: «нельзя привести людей в Бюро переписи, но можно привезти переписные листы; нельзя продемонстрировать все опросные листы, но можно показать таблицу, в которой каждый лист представлен галочкой в графе „пол“, „возраст“ и т. д.» [Латур, 2013: 361—362]. Таким образом, опрос общественного мнения представляет собой серию трансформаций, в результате которых осуществляется переход от совокупности людей к многочисленным записям, цифрам, диаграммам и т. п.

Подобная перспектива предполагает необходимость эмпирического исследования трансформаций, происходящих на разных этапах опроса. Цель этой статьи заключается в том, чтобы понять, как происходит эта трансформация во время проведения опроса. В процессе опроса интервьюер трансформирует определенную часть респондента в набор цифр в виде кодов, делающих возможными

дальнейший анализ и применение математических операций. Поскольку респондент не всегда сразу дает такой ответ, который может быть переведен в один из вариантов, предложенных в анкете, интервьюер часто переспрашивает вопрос, чтобы получить ответ в желаемой форме. Таким образом, во взаимодействии интервьюера и респондента принимаются решения, которые прямым образом отражаются на данных.

Сначала мы опишем данные и методологию, в рамках которой будем работать. Далее очертим общую коммуникационную структуру телефонного интервью как разновидности институционального разговора. После этого перейдем к анализу ситуаций переспрашивания, а в последнем разделе рассмотрим различные методы переспрашивания.

Данные и методология

Данными для анализа выступили пятнадцать записей стандартизированных телефонных интервью, проведенных одной крупной российской компанией, занимающейся опросами общественного мнения. В этих записях нас прежде всего интересуют ситуации взаимодействия, когда происходит переспрашивание. Продуктивные ресурсы для изучения этого взаимодействия может дать этнометодологический конверсационный анализ [Garfinkel, 2002; Сакс, Щеглофф, Джефферсон, 2015], на который мы будем опираться в своем анализе.

Конверсационный анализ — это качественный метод анализа, применяемый для раскрытия и описания методов, посредством которых люди производят действия. Мы добавляем к названию метода слово «этнометодологический», чтобы отделить применяемый нами метод от более формалистской версии конверсационного анализа, получившей распространение среди лингвистов. Далее мы будем использовать выражение «конверсационный анализ», но его этнометодологические основания [Lynch, 2000] и укорененность в идеях Гарольда Гарфинкеля [Garfinkel, 2002] будут каждый раз подразумеваться.

Согласно данному подходу, разговор является взаимосвязанной целостной системой или машиной [Sacks, 2006: 339], методы работы которой можно исследовать с помощью детального описания и понимания их роли в разговоре. Эти методы (практики, техники) — это не производимые исследователем абстракции, а то, что производят и на что ориентируются сами участники разговора. Чтобы понять методы, реализуемые в определенных репликах, эти реплики нужно сравнивать не с такими же репликами в других разговорах, но с предыдущими и последующими репликами в этом конкретном разговоре.

Таким образом, чтобы анализировать методы взаимодействия, может быть достаточно одного разговора, так как в нем работает более универсальная машина, то есть методы, обнаруженные в одном разговоре, могут присутствовать и во множестве других разговоров. Для выявления метода достаточно анализа последовательности реплик в одном конкретном разговоре. Конверсационный анализ, таким образом, требует от исследователя не анализа большого количества разговоров, но пристального внимания к деталям взаимодействия в конкретных ситуациях. Тем не менее, как правило, конверсационный анализ не ограничивается анализом одного разговора; через исследование схожих ситуаций можно

показать, как выявленные методы работают в различных условиях и какие вариации метода возникают.

Телефонное интервью как институциональное взаимодействие

Интервью — это форма институционального разговора [Heritage, 1998], имеющая некоторую специфику, отсутствующую в повседневном общении. Майкл Линч выделяет три части интервью как процесса. Первая часть — формальные инструкции, регламентирующие действия участников взаимодействия, например, правила ведения интервью, сама анкета, формулировки вопросов и т. п. Вторая часть — процесс реального взаимодействия интервьюера и респондента, в ходе которого формальные инструкции «разворачиваются на практике и (ре)конфигурируются здесь-и-сейчас в процессе исполнения практических действий» [Lynch, 2002: 128]. Две эти части образуют *Lebenswelt*-пару — связь между формальными инструкциями и неформальными здесь-и-сейчас действиями. Идею о парности ввел Эрик Ливингстон в исследовании математического доказательства: «Парность — как один неделимый объект, а не две различных „части“, соединенные обстоятельствами, — это „доказательство“ в его конкретных деталях производства этого доказательства» [Lehn, 2014: 110]. В случае Э. Ливингстона пару составляет математическое доказательство и практика осуществления этого доказательства математиком. Третья часть интервью — это аналитический объект, коды или варианты ответов из анкеты. Переход от второй к третьей части составляет противоположный *Lebenswelt*-паре феномен, который М. Линч называет теоремой рендеринга. В сущности, это и есть процесс трансформации, перевода живой практики здесь-и-сейчас, речи респондента в формальные записи.

Нас прежде всего интересует вторая часть, то есть живое взаимодействие между интервьюером и респондентом. В интервью «помимо правил обыденного разговора действуют особого рода правила, связанные с тем „институтом“, к которому принадлежит исследователь, и задающие контекст разговора» [Турчик, 2013: 125]. Хотя институциональный разговор является разновидностью обыденного или повседневного разговора и наследует от него определенные черты, сама организация коммуникации в ситуации интервью обладает некоторой спецификой, которую во многом задает элемент инструкции из схемы М. Линча, точнее, дизайн анкеты [Suchman, Jordan, 1990]. Дуглас Мейнард и Нора Кейт Шеффер выделяют три стадии в процессе интервью: вопрос, ответ и подтверждение [Maynard, Schaeffer, 2002: 14]. Третья стадия зачастую опускается. После конца одной последовательности происходит переход к новой последовательности. Последовательность «вопрос-ответ» — это основной способ передачи черед в взаимодействии интервьюера и респондента.

В самом вопросе можно выделить четыре составляющие. Первый компонент — это проекция действия (*action projection component*). Он выражается во фразе, которая определяет последующее действие. Примером этого компонента могут быть следующие фразы: «теперь следующий вопрос» или «не могли бы вы мне сказать». За этой фразой следует утверждение о содержании вопроса. Х. Хауккуп-Стинстра называет этот компонент целью вопроса (*question target component*). За ним следуют спецификация вопроса (*question specification component*) и сам

вопрос (question delivery component). Подобные составные вопросы сообщают респонденту как информацию о теме, так и информацию об ожидаемом типе ответа. Именно такую последовательность Х. Хауткуп-Стинстра считает наиболее адекватной, поскольку в иных случаях респондент может начинать отвечать на вопрос до уточнения деталей [Houtkoop-Steenstra, 2002: 248]. Это происходит потому, что в повседневных разговорах после завершения вопроса возникает релевантное место перехода.

Реализация всех четырех составляющих вопроса не гарантирует получение ответа, который Х. Хауткуп-Стинстра называет адекватным [Houtkoop-Steenstra, 1996]. Адекватный ответ — это такой ответ, который можно очевидным образом соотнести с вариантом ответа в анкете. Когда это оказывается проблематичным, интервьюер осуществляет вмешательство в виде переспрашивания с целью форматирования ответа респондента, приведения его к адекватной форме. Переспрашивание, вероятно, наиболее явно маркирует необходимость трансформации, перевода определенной части респондента, интересующей исследователей, в подходящие для дальнейшего анализа формы. Сама необходимость переспрашивания говорит о некотором сопротивлении этой трансформации.

Результатом переспрашивания становится ответ, сформулированный таким образом, что интервьюер считает его адекватным вопросу, даже если содержательно ответ не изменился. Интервьюер не является лишь регистратором ответов, он постоянно принимает решения, которые напрямую сказываются на данных — стоит ли перейти к следующему вопросу или необходимо уточнить ответ респондента, переспросить. Однако тут также проявляется вся сложность его задачи, так как неоднократное переспрашивание может вызвать раздражение респондента и привести к прерыванию интервью. Удерживание респондента на линии — это задача, которая постоянно учитывается интервьюером [Турчик, 2013].

Обобщая, можно выделить следующую механику взаимодействия интервьюера и респондента:

- Телефонное интервью происходит в форме вопрос-ответной коммуникации, предполагающей неравные отношения между интервьюером и респондентом.
- После реализации пары вопрос-ответ, возникает возможность перехода к следующему вопросу анкеты. В данном случае стоит говорить не о релевантном месте передачи череда разговора¹, что характерно для повседневных взаимодействий, а о месте перехода к следующему вопросу анкеты.
- Если ответ респондента квалифицируется интервьюером как адекватный, то осуществляется переход к следующему вопросу.
- Если ответ респондента, с точки зрения интервьюера, неадекватный, то переход к следующему вопросу не происходит и осуществляется процедура переспрашивания.
- Реализуется еще одна пара вопрос-ответ по поводу того же вопроса анкеты, после чего опять возникает возможность перехода к следующему вопросу. Если на этот раз интервьюер квалифицирует ответ как адекватный, то про-

¹ Подробнее о понятии череда и очередности см. [Сакс, Щеглофф, Джефферсон, 2015].

исходит переход к следующему вопросу анкеты. Если нет — интервьюер может переспросить еще раз и т. д. Это может происходить до тех пор, пока ответ респондента не окажется адекватным или интервьюер прекратит переспрашивание в связи с другими деталями ситуации.

Отталкиваясь от этой схемы, далее рассмотрим, в каких случаях переход к следующему вопросу анкеты не осуществляется и происходит переспрашивание, а также какими способами это переспрашивание осуществляется.

Ситуации переспрашивания

В данном разделе проанализируем различные типы ситуаций, в которых происходит переспрашивание. Начнем с ситуации, когда респондент дает четкий ответ, но интервьюер понимает, что это ответ не на заданный вопрос².

Транскрипт 1

- 1 И когда ↑вас что-то интересует, то вы:
 2 по радио телевизору или в газетах и журналах
 3 можете найти всю необходимую информацию?
 4 ча- или часть информации находите
 5 или никакой нужной информации не можете найти?
 6 (0.5)
 7 Р х:: не ↑информацию ↓любую можно сейчас найти если надо ф::
 8 И >любую можете найти, да?
 9 Р нет (.) ↑конечно (.) шас информацию можно любую найти
 10 И именно: по радио >по телевизору и в газетах журналах< да?
 11 (0.6)
 12 Р ну:: там по через интерье[ту так вот]
 13 И [нет >нет нет<]
 14 интернет- интернет исклю[чаем]
 15 Р [хахаха] хахаха
 16 а (.) исключать то-
 17 И ↓ДА
 18 Р ну тогда (.) тогда это редкие случаи
 19 (0.7)
 20 И тогда получается ка:к
 21 х::часть информации или никакой [полезной] информации?
 22 Р [часть]
 23 И часть да?
 24 Р часть, часть инфор[мации только] находится
 25 И [угу угу]

В строке 7 респондент отвечает на не совсем тот вопрос, который задается интервьюером. Вопрос заключается в том, может ли респондент найти нужную

² В этом и последующих транскриптах И обозначает реплики интервьюера, Р — респондента. Записи были транскрибированы по системе Гейл Джефферсон, широко используемой в конверс-анализе [Jefferson, 2004]. Глоссарий символов транскрибирования можно найти в *Приложении 1*.

ему информацию в определенных источниках. Респондент же отвечает, что сейчас информацию можно найти любую, игнорируя часть вопроса про источники, что побуждает интервьюера к повторению сначала обстоятельств вопроса (строка 10), а затем и вариантов ответа (строка 21). Уточнение части вопроса происходит до тех пор, пока респондент не формулирует такой ответ, который есть в анкете. Этими переспрашиваниями интервьюер демонстрирует респонденту необходимость определенным образом формулировать ответ, используя предложенные варианты из анкеты.

Возможна и ситуация, когда респондент однозначно отвечает на заданный вопрос, но переспрашивание все равно происходит, поскольку ответ не соответствует ни одному из предполагаемых анкетой вариантов.

Транскрипт 2

- 1 И одни считают, что в борьбе с терро- (.) с терроризмом
2 службам↑безопасности
3 всегда следует оставаться в рамках закона,
4 другие полагают, что в чрезвычайных ситуациях можно
5 нарушать закон
6 с каким мнением, ↑первым или вторым,
7 вы скорее согласны?
8 (2.3)
9 Р ни с тем, ни с другим
10 (1.9)
11 И то ↑есть,
12 службам безопасности всегда следует оставаться
13 в рамках закона
14 (0.2)
15 или в чрезвычайных ситуациях можно нарушать закон?
16 (1.9)
17 Р [ну, давайте] оставаться
18 И [(что вам подходит)]

С точки зрения респондента, первоначальный ответ вполне адекватен и соответствует вопросу. Для интервьюера такой ответ проблематичен, так как не соотносится с ответами, предполагаемыми анкетой. Вариант «затрудняюсь ответить» менее предпочтителен, поскольку даже не проговаривается. Интервьюер переспрашивает, в результате чего респондент выбирает один из предложенных вариантов. В подобных примерах можно наблюдать работу интервьюера по сведению ответа респондента к одному из вариантов из анкеты, работу по формированию адекватного ответа.

Еще более явно эта работа прослеживается в ситуациях, когда респондент дает однозначный ответ, который можно соотнести с вариантами из анкеты, но поскольку ответ не полностью соответствует формулировкам анкеты, происходит переспрашивание. Такие случаи маркируют необходимость трансформации слов респондента в адекватную, с точки зрения интервьюера, форму, даже если содержательно ответ не меняется. Рассмотрим подобный пример:

Транскрипт 3

- 1 И как вы относитесь к тому,
2 что >жена может зарабатывать больше мужа<
3 положительно, отрицательно или безразлично?
4 (1.5)
5 Р не имеет значения
6 (0.8)
7 И безразлично?
8 (0.4)
9 Р да

Как видно из примера, респондент дает однозначный ответ, который можно соотнести с вариантами в анкете, но интервьюер все равно переспрашивает. Это может быть связано с тем, что формулировка респондента отличается от того, как ответы сформулированы в анкете. Соответственно, чтобы отметить подходящий вариант, необходима определенная интерпретативная работа, иногда проблематичная для интервьюера в связи с динамикой ситуации и задачей быстро «идти по вопросам». Интерпретация же предполагает определенную работу, необходимость «остановиться и подумать». В связи с этим интервьюер почти механически осуществляет переспрашивание, переключая тем самым на респондента работу по переводу его ответа в категории анкеты. Это может быть связано с тем, что по правилам стандартизации интервьюер не имеет права изменять формулировку вопроса. «Поскольку стандартизация требует, чтобы каждому респонденту был задан тот же вопрос, интервьюерам не следует предлагать более простой парафраз вопроса, когда респондент формально просит повторение» [Maynard, Moore, 2002: 290].

Стандартизация — это набор различных практик, приводящих к снижению влияния интервьюера на ответ респондента. Д. Мейнард и Н. Шеффер пишут, что стандартизация приводит к взаимозаменяемости интервьюеров: «если стандартизация исчерпывающая и отлично реализованная, то мы можем говорить, что интервьюер не повлиял на ответы в том смысле, что эффект от любого интервьюера будет таким же, как и эффект от любого другого интервьюера» [Maynard, Schaeffer, 2002: 6]. Взаимодействие интервьюера и респондента ограничено анкетой и стандартизировано, что сокращает влияние интервьюера на ответ респондента, но в то же время интервьюер лишается возможности прояснить некоторые неясные респонденту моменты. Стандартизация также приводит к тому, что интервьюер переспрашивает даже тогда, когда респондент дает четкий ответ, но отличающийся по формулировке от варианта, присутствующего в анкете. Интервьюер может предполагать, что то, как он соотносит ответ респондента с вариантами в анкете, покажется неочевидным при проверке [Рогозин, 2017]. Хотя, как показал пример в начале главы, переспрашивание может попросту сместить ответ респондента, изменить его в плане содержания, а не только формулировки.

В связи с этим важно обратить внимание на случаи, когда ответ респондента не соответствует формулировкам в анкете, но переспрашивание не происходит. Обобщая, можно выделить два типа таких ситуаций. Первый тип связан

со спецификой респондента и может возникать, например, когда уставший респондент с трудом отвечает на вопросы или раздражительно реагирует на само переспрашивание. В подобных случаях интервьюер может не осуществлять переспрашивание и брать работу по интерпретации на себя, но такие случаи скорее являются исключением. Второй тип обозначает ситуации, в которых ответ респондента не соответствует формулировкам анкеты, но принимается интервьюером в связи с наличием определенных выражений. Рассмотрим несколько примеров таких случаев.

Транскрипт 4

- 1 И как вы считаете,
 2 в первую очередь государство ↑должно: обеспечивать права
 3 и свободы граждан (.) или в первую очередь должно
 4 предотвращать правонарушения и обеспечивать безопасность?
 5 (2.3)
 6 И то есть пе:рвое >в первую очередь обеспечивать права и
 7 ↑свободы граждан< (.) или второе, в первую очередь
 8 предотвращать правонарушения и обеспечивать безопасность?
 9 (1.4)
 10 Р я думаю ↓первый вариант.

Транскрипт 5

- 1 И х: как вы считаете,
 2 в России соблюдаются или не: соблюдаются
 3 права человека?
 4 (2.4)
 5 Р м:::не:т

В обоих случаях, несмотря на то что ответ респондента не соответствует формулировкам ответов в анкете, переспрашивание не происходит. Порядковый номер ответа и частицы да/нет являются эквивалентами формулировок анкеты, в связи с чем при их использовании переспрашивание может и не возникать. В первом случае это, возможно, связано с тем, что интервьюер после молчания респондента повторно озвучивает варианты ответов, при этом обозначая их как первый и второй. Вследствие этого ответ «первый вариант» считается как адекватный. Однако это также может быть связано с тем, что варианты ответов закодированы, и интервьюер проговаривает их в соответствующем порядке, поэтому порядковый номер в качестве ответа не требует работы по интерпретации и считается как адекватный. Схожую роль играют частицы да/нет, но их использование уже в большей степени зависит от типа вопроса. В случае конструкций «соблюдаются — не соблюдаются», «должно — не должно» да/нет оказываются эквивалентами вариантов ответа, но, например, в предпоследнем фрагменте ответ по типу да/нет неуместен. Соответственно, порядковый номер оказывается более универсальным эквивалентом, так как все ответы кодируются. Необходимость кодирования связана с практическими задачами

перевода данных в вид, в котором к ним можно применить различные математические операции. Тем не менее в телефонных интервью можно наблюдать систематически повторяющиеся ситуации, когда респондент использует точную формулировку из анкеты или один из приведенных выше эквивалентов, но переспрашивание все равно происходит:

Транскрипт 6

- 1 И в России соблюдаются ↑не соблюдаются права человека?
2 (2.1)
3 Р эу: (1.1) в основном нет
4 (0.8)
5 И то есть скорее не соблюдаются (.) дальше
6 Р да:

Транскрипт 7

- 1 И х: скажите пожалуйста,
2 >вы всегда ↑одна пользуетесь этим мобильным телефоном<
3 или им пользуются не:сколько человек,
4 если несколько, то сколько именно?
5 (1.6)
6 Р м::: иногда два
7 (0.3)
8 И а то есть пользуетесь ↑одна или два человека?
9 (0.5)
10 Р да
11 (0.8)
12 И э: (.) два?
13 Р два два °да°

Использование в ответе конструкций по типу «в основном», «иногда», «наверное» и т. п. влечет за собой переспрашивание. Видимо, подобные выражения добавляют ответу неуверенность, делают связь высказанного респондентом ответа и ответа в анкете проблематичной, менее очевидной, что, опять же, может вызывать необходимость интерпретации со стороны интервьюера. Он осуществляет переспрашивание, уточняя тем самым, тот ли ответ предполагает респондент.

Схожий эффект производит избыточный ответ, когда респондент обосновывает свой выбор, добавляя информацию, которая не нужна для опроса. Это создает некоторую неопределенность для интервьюера, поскольку у него нет возможности вдумчиво и внимательно выслушать ответ. Дополнительное смысловое содержание нагружает и требует большей работы по интерпретации слов респондента. Подобную ситуацию можно наблюдать в следующем примере:

Транскрипт 8

- 1 И одни считают что если закон плохой,
 2 то следовать ему необязательно.
 3 другие считают, что любой закон нужно соблюдать.
 4 с каким мнением (.) первым или вторым вы согласны?
 5 (1.1)
- 6 Р ф: а я считаю что раз законы изданы,
 7 значит кто-то над ними работал,
 8 и какие-то >значит как сказать
 9 предусмотрены какие-то такие
 10 как сказать ам: какие-то правила<,
 11 я думаю, их надо выполнять.
- 12 И х: >то есть, какой вариант, первый,
 13 если закон плохой, то следовать ему необязательно,
 14 второй, любой закон следует соблюдать<,
 15 ↑какой вариант, первый или второй?
- 16 Р я ду:маю что все-таки его надо соблюдать.
 17 (0.7)
- 18 И то есть [()]
- 19 Р [а если] его не соблюдать,
 20 это получается (.) анархия.
 21 (0.5)
- 22 И х: то есть любой закон следует соблюдать, верно?

Если первоначальный ответ респондента несколько расплывчатый, то второй — четкий и соответствующий формулировкам, но интервьюер переспрашивает еще раз, чтобы окончательно уточнить.

Таким образом, через исследование такого феномена, как переспрашивание в телефонных интервью, можно выявить метод действия интервьюера. Этот метод заключается в поиске в ответе респондента тех выражений, которые непосредственно присутствуют в вариантах ответов анкеты. В случае их отсутствия осуществляется переспрашивание с целью приведения ответа к адекватной форме. Для интервьюера адекватный ответ — это такой ответ, который сформулирован в категориях анкеты или в их эквивалентах (порядковый номер, да/нет). Систематически переспрашивание не происходит, если респондент точно воспроизводит формулировку ответа из анкеты или использует эквиваленты в виде порядкового номера ответа или частиц да/нет (в определенных вопросах). Переспрашивание же происходит, во-первых, когда респондент отвечает не на заданный интервьюером вопрос. Во-вторых, когда ответ респондента отсутствует в анкете. В-третьих, когда по смыслу ответ респондента есть в анкете, но сама формулировка ответа отличается. В-четвертых, когда респондент в своем ответе использует конструкции по типу «в основном», «иногда», «наверное» или дает развернутый ответ. Это не полный список ситуаций переспрашивания, но во всех этих случаях проявляется практическая задача редукции, перевода слов респондента в определенные формы. Далее рассмотрим способы, которыми осуществляется этот перевод.

Методы переспрашивания

В данном разделе будут рассмотрены различные методы переспрашивания, методы перевода ответа респондента в адекватную форму. Ханнеке Хауткуп-Стинстра в отношении открытых вопросов выделяет три способа формирования адекватности: 1) интервьюер проговаривает несколько вариантов ответа; 2) интервьюер проговаривает один вариант, в некотором смысле подсказывает; 3) интервьюер самостоятельно переформулирует неадекватный, с его точки зрения, ответ респондента в адекватную форму [Houtkoop-Steenstra, 1996: 211—216]. В случае закрытых вопросов данные способы также могут иметь место, но есть важные различия, связанные со спецификой вопросов и спецификой ситуаций переспрашивания. В связи с этим методы переспрашивания необходимо рассматривать вместе с самой ситуацией переспрашивания, так как различные ситуации предполагают различные методы. Мы постараемся дифференцировать методы переспрашивания, связав их с различными деталями самой ситуации. Начнем с примера:

Транскрипт 9

- 1 И как вы: относитесь к тому: ,
2 что жена может зарабатывать больше мужа?
3 положительно (.) отрицательно (.) или безразлично?
4 Р х:: ну это как жена будет смотреть на это и на мужа
5 (0.7)
6 И а вы как [относитесь?]
7 Р [хахахаха]
8 х: я не знаю как отношусь
9 ну положительно конечно ну (если есть)
10 есть согласие с обеих сторон=
11 И =угу=
12 Р =() жена зарабатывает
13 И [угу]
14 Р [какая] разница кто зарабатывает
15 И угу (.) следующий вопрос

Часто переспрашивание необходимо в связи с тем, что респондент игнорирует детали вопроса при ответе. В таких случаях интервьюер повторяет определенную часть вопроса, чтобы сделать на ней акцент. Например, в транскрипте выше у интервьюера появляется необходимость повторить начало вопроса после неадекватного ответа респондента. Респонденты часто пытаются высказать мнение большинства или мнение другого человека после вопросов, в которых просят озвучить их собственное мнение. Происходят и обратные ситуации, когда люди высказывают свое личное мнение после вопроса о том, как, по их мнению, думает большинство. Респонденты при ответе на вопрос путают не только свое мнение с чужим, но также и должное с сушим. Интервьюер может отдельно повторить как сам вопрос или его часть, так и ответы или один из вариантов ответа, что наблюдается в следующих примерах.

Транскрипт 10

- 1 И на ваш взгляд средства массовой информации
 2 должны всегда контролироваться государством,
 3 должны контролироваться только в особых случаях,
 4 например в целях безопасности,
 5 или должны быть полностью свободными?
 6 (0.7)
- 7 Р ну:: ↑сми всегда должны быть под контролем конечно
 8 (0.5)
- 9 И первый вариант да?
- 10 Р ↓да:

Транскрипт 11

- 1 И одни считают что в борьбе с терроризмом,
 2 службам безопасности,
 3 всегда следует оставаться в рамках закона.
 4 другие полагают,
 5 что в чрезвычайных ситуациях >можно нарушать закон.
 6 с каким мнением (.) первым или вторым
 7 вы скорее согласны<?
- 8 Р м:: борьба то она б- борьбой,
 9 но я думаю ↑закон соблюдать нужно
- 10 И то есть службам безопасности
 11 всегда следует оставаться в рамках закона, верно?
- 12 Р м: я думаю так

В обоих примерах ответ респондента вполне четкий, соответствует возможному ответу в анкете, но несколько отличается формулировкой. Переспрашивая, интервьюер называет только один из вариантов ответа, но делает это несколько по-разному. В первом случае формулировка ответа почти не отличается от варианта анкеты, и интервьюер уточняет тот ли это вариант, используя эквивалент в виде порядкового номера ответа. Связь между ответом респондента и вариантом ответа в анкете здесь не проблематична, переспрашивание необходимо только для того, чтобы ее уточнить. Несколько другой метод используется во втором примере: ответ респондента однозначен и предполагается анкетой, но в нем отсутствует ряд ключевых для интервьюера слов (службы безопасности; всегда). Переспрашивая, интервьюер проговаривает только один вариант ответа, но проговаривает его полностью, то есть переформулирует ответ респондента в категориях анкеты. Связь между ответом респондента и ответом из анкеты здесь более проблематична, поэтому интервьюер переводит одно в другое. Дж. Ван дер Зувен называет перевод ответа респондента в форму ответа из анкеты настройкой ответа [Van der Zouwen, 2002: 59]. Она может сопровождаться или не сопровождаться уточняющим вопросом интервьюера о том, правильный ли вариант ответа он выбрал. Итак, переспрашивание с проговариванием только одного варианта ответа характерно для ситуаций, когда ответ респондента

однозначный, но не полностью соответствует формулировкам анкеты, задача интервьюера здесь — уточнить связь ответа респондента и варианта ответа из анкеты. Перейдем к случаям, когда в переспрашивании проговариваются все варианты ответов:

Транскрипт 12

- 1 И а как- как вы относитесь к тому,
2 что жена может зарабатывать больше мужа
3 положительно отрицательно или безразлично?
4 (2.7)
- 5 Р я считаю что это н- не нормально
6 (0.9)
- 7 И так (.) >положительно отрицательно безразлично
8 [какой ваш вариант?<]
9 6 [а- отрицательно]
10 И отрицательно идём далее
11 х:: одни считают что гомосексуализм это не нормально
12 поэтому он должен быть запрещён
13 х: другие полагают что гомосексуализм
14 это частная жизнь людей
15 в которую никто не должен вмешиваться
16 с каким утверждением
17 с первым или вторым вы скорее согласны?
18 (1.3)
- 19 Р я считаю что их лечить надо
20 (0.5)
- 21 И ↓так (.) ↑какой вариант я должна отметить?
22 (1.7)
- 23 Р о::й ф::
24 (0.2)
- 25 И первый го- гомосексуализм это не нормально
26 >должен быть запрещён<
27 второй это частная жизнь людей
28 какой (.) вариант?
29 (2.8)
- 30 Р я считаю что это (надо) скорее всего давайте первый

Как видно в строке 23, вопрос оказывается трудным для респондента. В данном случае интервьюер после услышанного тяжелого выдоха предполагает, что респондент не понимает вопрос или не может определиться с ответом. Вследствие этого интервьюер переформулирует вопрос, более четко обозначая варианты ответа и выделяя их порядковые номера, чтобы респондент мог выбрать номер ответа вместо проговаривания ответа целиком. Вероятно, это связано со сложностью самого вопроса, с той компетенцией, которую он предполагает. Такой метод переспрашивания упрощает восприятие вопроса и возможный способ от-

вета. Это наблюдение может иметь значение для интервьюеров, перед которыми встает задача переспрашивания без искажения изначального смысла вопроса. Переспрашивание с проговариванием всех ответов происходит также в тех случаях, когда респонденту трудно ответить в категориях анкеты:

Транскрипт 13

- 1 И как вы считаете,
2 в России соблюдаются или не соблюдаются
3 права человека?
4 (1.3)
5 Р м:: вариант отчасти есть?
6 (1.1)
7 И э::↑нет (.) соблюдаются или не соблюдаются?
8 Р >°права человека°< ну тогда:: соблюдаются
9 И соблюдаются (.) далее

В подобных случаях респонденту часто проблематично ответить на вопрос, используя предложенные варианты, в связи с чем он апеллирует к тому, что трудно дать общий ответ на подобный вопрос, так как он зависит от некоторых частных, например, людей, ситуаций. По сути, такой ответ однозначен и понятен, но напрямую не соответствует вариантам в анкете. В последнем фрагменте ответ респондента строится на предположении, что возможности реализации прав у мужчин и женщин равны, и все зависит от человека, соответственно, ответ можно свести к варианту «возможности равны». Однако в этом случае требуется интерпретативная работа, которой интервьюер постоянно стремится избежать. В связи с этим он повторяет все ответы, принуждая респондента выбрать один из допустимых вариантов. Важно отметить, что интервьюер делает упор именно на ответы, так как сам вопрос понятен респонденту, он ответил на него. Повторение как метод переспрашивания типичен для ситуаций, в которых респонденту трудно выбрать один ответ. Однако в подобных случаях возможны и другие способы переспрашивания:

Транскрипт 14

- 1 И а лично вы скорее по закону или скорее
2 по неформальным правилам >личным договоренностям< живете?
3 (2.7)
4 Р [по обстоятельствам]
5 И [()],
6 Р >девушка, невозможно так сказать.
7 И а в бо:льшинстве случаев туда или туда?
8 (0.2)
9 все равно где-то как-то

Транскрипт 15

- 1 И как вы считаете в первую очередь государство должно
 2 обеспечивать права и свободы граждан
 3 или в первую очередь должно
 4 предотвращать правонарушения и обеспечивать безопасность?
 5 (0.8)
- 6 Р х:: о::й (.) важно конечно и то и другое
 7 (0.2)
- 8 И а в первую очередь что?
- 9 Р ну- х:: ну как бы безопасность граждан
 10 [в каждом доме] в первую очередь
 11 И [безопасность?]
- 12 Р да: а во второй как бы права
 13 тоже [как бы]
- 14 И [угу]
- 15 Р тоже государство
 16 И поняла

В первом из этих двух примеров респондент апеллирует к трудности ответа на подобный вопрос в целом, так как бывают разные ситуации. Интервьюер же, переспрашивая, наоборот, призывает сделать выбор. Во втором примере имеет место схожий метод переспрашивания, хотя сама ситуация несколько иная — вместо одного варианта респондент выбрал оба. Данный метод переспрашивания — уточнение, характерен для случаев, когда респонденту трудно выбрать один вариант ответа, и он либо вообще отказывается выбирать, либо выбирает сразу несколько вариантов. В уточнении как способе переспрашивания используются следующие формулировки: «все-таки что больше»; «нужно один, какой самый важный»; «а как Вы в целом к этому относитесь»; «а что Вам ближе все-таки» и т. п. По сути, в данном методе переспрашивания выражается позиция, что не бывает абсолютной равнозначности между вариантами ответов, всегда есть уклон во что-то одно. Это также говорит о том, что адекватный ответ почти всегда — некоторое обобщение, оценка или мнение по поводу общего положения дел, а не частных, связанных лично с респондентом (исключая вопросы, которые специально направлены именно на респондента, например, паспортная часть анкеты).

Таким образом, мы выявили пять методов переспрашивания. *Первый* — повторение части вопроса для обращения на нее внимания респондента. *Второй* — настройка ответа, когда респондент дает точный ответ, соответствующий варианту в анкете, но формулировка несколько отличается. В таких случаях интервьюер проговаривает один из вариантов ответа, уточняя, соответствует ли он тому, что высказал респондент. *Третий метод переспрашивания* — упрощение, используется в ситуациях, когда респондент не совсем понимает вопрос. Соответственно, интервьюер может несколько изменить подачу вопроса, чтобы он легче воспринимался. *Четвертый метод* — повторение, используется, когда респонденту трудно выбрать ответ. При повторении формулировка ответов также может трансформироваться. Важное отличие от предыдущего метода в том, что в нем целью переспрашивания является упрощение

понимания вопроса и ответов для респондента, в случае же повторения сам вопрос понятен респонденту, но выбор варианта ответа проблематичен. В подобных ситуациях может использоваться и *пятый метод* — *уточнение*, когда интервьюер указывает на то, что один из вариантов все равно оказывается более вероятным. Также этот метод может использоваться в ситуациях, когда респондент вместо одного варианта выбрал сразу несколько. В последних двух методах переспрашивания наиболее четко проявляется задача редукции слов респондента к адекватной форме, поскольку ответ респондента не вписывается в варианты ответа, предполагаемые анкетой, но благодаря переспрашиванию приводится к соответствующей форме.

Заключение

Опросы — это точка доступа, делающая возможным наше знание об общественном мнении и само общественное мнение как таковое. Опросная технология, предложенная Дж. Гэллапом в 1930-е годы, остается одним из основных источников данных при принятии политических и экономических решений. Однако в социальных науках не уделяется достаточно внимания тому, как опросы реально работают. Существует большое количество исследований, посвященных проблемам, связанным с результатами опроса, например, ошибкам выборки, неответам, влиянию интервьюера на ответ респондента и т. п. Основная часть подобных исследований упускает работу, осуществляемую в процессе опроса, «„упускает“ интеракционное „что“ изучаемых занятий» [Lynch, 1993: 271]. На исследование этой работы направлен конверсационный анализ, в перспективе которого написан данный текст.

В анализируемых нами ситуациях работа заключается в переводе ответа респондента на язык анкеты. В процессе телефонного интервью слова респондента переводятся в определенные формы, предусмотренные анкетой или в их эквиваленты (частицы да/нет, порядковый номер ответа), что в дальнейшем обеспечивает возможность применения различных математических операций. Перед интервьюером, таким образом, стоит задача по трансформации человека в респондента, которая достигается путем создания наблюдаемого порядка телефонного интервью. Эта связано с тем, что институциональная специфика интервью как формы разговора не всегда доступна респонденту. Не каждый человек обладает компетенцией респондента. Изучение работы по дисциплинированию респондента необходимо, если мы задаемся вопросом о том, как возникает знание об общественном мнении.

Список литературы (References)

Латур Б. Наука в действии: следуя за учеными и инженерами внутри общества. СПб. : Изд-во Европ. ун-та в С.-Петербурге, 2013. 414 с.

Latour B. (2013) *Science in Action: How to Follow Scientists and Engineers Through Society*. St. Petersburg: Publishing house of European University at Saint Petersburg. 414 p. (In Russ.)

Ло Дж. Оптика опроса // Социология власти. 2012. № 1. С. 218—243.

Law J. (2012) Seeing Like a Survey. *Sociology of Power*. No. 1. P. 218—243. (In Russ.)

Рогозин Д. В тени опросов, или будни полевого интервьюера. Страна Оз, 2017.
Rogozin D. (2017) In the shadow of the polls, or field interviewer weekdays. Strana Oz. (In Russ.)

Сакс Х., Щеглофф Э. А., Джефферсон Г. Простейшая систематика организации очередности в разговоре // Социологическое обозрение. 2015. № 1. С. 142—202.
<https://sociologica.hse.ru/en/2015-14-1/147275640.html>.

Sacks H., Schegloff E. A., Jefferson G. (2015) A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *The Russian Sociological Review*. No. 1. P. 142—202. (In Russ.) <https://sociologica.hse.ru/en/2015-14-1/147275640.html>.

Турчик А. В. Конверсационный анализ институционального взаимодействия: коммуникативные стратегии участников «прерванного» телефонного интервью // Социология власти. 2013. № 1—2. С. 122—154.

Turchik A. V. (2013) Conversational Analysis of Institutional Interaction: Communicative Strategies of Participants in the «Interrupted» Telephone Interview. *Sociology of Power*. No. 1—2. P. 122—154. (In Russ.)

Gallup G. H. (1995) The role of the public opinion poll. In: *The Press and Society: A Book of Readings*. New York: Prentice-Hall. P. 20—24.

Garfinkel H. (2002) Ethnomethodology's program: working out Durkheim's aphorism. Lanham: Rowman & Littlefield. <https://doi.org/10.1086/381988>.

Heritage J. (1998) Conversation Analysis and Institutional Talk: Analyzing Distinctive Turn-Taking Systems. In: *Proceedings of the 6th International Congress of IADA*. Tübingen: Niemeyer. P. 3—17.

Houtkoop-Steenstra H. (1996) Probing Behaviour of Interviewers in the Standardised Semi-Open Research Interview. *Quality and Quantity*. No. 2. P. 205—230. <https://doi.org/10.1007/bf00153988>.

Houtkoop-Steenstra H. (2002) Questioning Turn Format and Turn-Taking Problems in Standardized Interviews. In: *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. P. 243—260. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511489457.007>.

Jefferson G. (2004) Glossary of transcript symbols with an introduction. In: *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam: John Benjamins. P. 13—31. <https://doi.org/10.1075/pbns.125.02jef>.

Latour B. (1990) Drawing Things Together. In *Representation in Scientific Practice*. Cambridge: MIT Press. P. 19—69.

Law J., Urry J. (2004) Enacting the social. *Economy and Society*. No. 3. P. 390—410.

Lehn D. f. (2014) Harold Garfinkel: The Creation and Development of Ethnomethodology. Routledge. 208 p.

Lynch M. (2000) The ethnomethodological foundations of conversation analysis. *Text — Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*. No. 4. P. 517—532.

- Lynch M. (1993) *Scientific Practice and Ordinary Action: Ethnomethodology and Social Studies of Science*. New York: Cambridge University Press. 333 p.
- Lynch M. (2002) *The Living Text: Writing Instructions and Situated Actions in Telephone Surveys*. In *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. P. 125—150.
- Maynard D.W, Moore R. J. (2002) *Achieving Understanding in the Standardized Survey Interview: Repair Sequences*. In *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. P. 281—313.
- Maynard D. W., Schaeffer N. C. (2002) *Standardization and its discontents*. In *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. P. 3—46.
- Osborne T., Rose N. (1999) *Do the social sciences create phenomena? The example of public opinion research*. *British Journal of Sociology*. No. 3. P. 367—396. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.1999.00367.x>.
- Sacks H. (2006) *Lectures on conversation*. Gail Jefferson and Emanuel Schegloff (eds.). Blackwell Publishing. 1520 p.
- Suchman L., Jordan B. (1990) *Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews*. *Journal of the American Statistical Association*. No. 409. P. 232—253. <https://doi.org/10.2307/2289550>.
- Van der Zouwen J. (2002) *Why Study Interaction in the Survey Interview? Response from a Survey Researcher*. In: *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley&Sons. P. 47—66.

Приложение 1

Глоссарий символов транскрибирования

[Момент начала накладывающихся чередов
]	Момент окончания накладывающихся чередов либо момент окончания одного из накладывающихся чередов при продолжении другого
=	Отсутствие паузы там, где она может ожидаться (например, в конце предложения)
= =	Отсутствие паузы между чередомы разных говорящих (знак «=» ставится в конце одного череда и в начале следующего)
(1.2)	Пауза в целых и десятых долях секунды
(.)	Небольшая пауза (\pm одна десятая секунды)
<u>слово</u>	Интонационное выделение посредством смены высоты и/или диапазона голоса
::	«Растягивание» звука (длина ряда двоеточий соответствует длительности растягивания)
↓↑	Заметное повышение или понижение высоты голоса в последующем фрагменте
.,?	«Обычная» интонация
СЛОВО	Фрагмент, произнесенный громче окружающих его фрагментов
°слово°	Фрагмент, произнесенный тише окружающих его фрагментов
x	Вдох
ф	Выдох
-	Обрыв череда или слова
>слово<	Фрагмент, произнесенный быстрее окружающих его фрагментов
<слово>	Фрагмент, произнесенный медленнее окружающих его фрагментов
()	Фрагмент, который не удалось разобрать (расстояние между скобками соответствует примерной длине высказывания)
(слово)	Неуверенность в точности транскрибирования
((кашляет))	Комментарии транскрибера