

В.В. КАРТАВЦЕВ

МЕХАНИКА ИНТЕРВЬЮ: ПРОИЗВОДСТВО СИТУАТИВНОЙ АДЕКВАТНОСТИ ОТВЕТОВ НА ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

Аннотация. В статье на материале тридцати случайно отобранных фрагментов интервью показано реальное устройство вопрос-ответной коммуникации между респондентом и интервьюером. Это сделано с целью демонстрации механики производства итоговых кодировок, которые используются для построения финальных распределений и служат предметом анализа для сотрудников опросных центров. Общение интервьюера с респондентом представлено в виде процесса ситуативного создания информации, которая в итоге будет названа данными. Любые формальные установления, призванные стандартизировать процесс интервью, в ходе разговора изменяются, дорабатываются или вовсе отбрасываются в качестве непригодных для коммуникации здесь и сейчас. Участие в этом процессе интервьюера и респондента осуществляется неравноправно. Респондент исходит исключительно из собственного здравого смысла и не имеет представления о том, какого вида ответы от него ожидают. Интервьюер, напротив, вполне представляет себе, что это должны быть за ответы, чтобы быть адекватными поставленным перед ним задачам. Задачи же сводятся главным образом к редукции реального нарратива до такого состояния, при котором сказанное может быть статистически проанализировано. Такая редукция фактически и составляет суть механики интервью, производящей ситуативно адекватные ответы. В статье приведены три стратегии такой редукции, которых в процессе первоначального рендеринга может быть несколько.

Ключевые слова: стандартизированное интервью; кодировка; открытые вопросы; теорема рендеринга; Lebenswelt-пара; этнометодология; конверсационный анализ.

Картавец Владимир Владимирович — MA in Sociology (Московская Высшая школа социальных и экономических наук), старший научный сотрудник, Лаборатория социальных исследований Института социального анализа и прогнозирования Российской академии народного хозяйства и госслужбы при Президенте РФ.

Адрес: 119571, Москва, просп. Вернадского, д. 84, стр. 1.

Телефон: +7 (903) 578-66-64. **Электронная почта:** kartavtsev.vladimir@gmail.com

Автор выражает признательность президенту Фонда «Общественное мнение» Александру Анатольевичу Ослону, благодаря согласию которого на обработку материалов проведенного опроса — полностью соответствующему идеологии открытости данных — стало возможным написание этого текста. Кроме этого, автор благодарен Тимуру Энваровичу Османову, ведущему специалисту Фонда «Общественное мнение», за помощь в работе с массивом. Без участия этих людей данный и другие [2; 5] тексты не были бы подготовлены.

Для цитирования: *Картавец В.В.* Механика интервью: производство ситуативной адекватности ответов на открытые вопросы // Социологический журнал. 2017. Том 23. № 1. С. 27–42. DOI: 10.19181/socjour.2017.23.1.5000

Основания логики, стоящей за требованием унификации последовательности действий интервьюера в рамках стандартизированного опроса, очевидны: стандартизация есть то, что позволяет говорить об интервью как о *научной* процедуре, необходимой для получения валидных данных определенного рода [6; 8].

Тем не менее стандартизация конкретных *формулировок* анкетных вопросов нередко ошибочно понимается в качестве условия стабильности *значений ответов* на эти вопросы. Экспериментально показано, что стабильность получаемых значений — истинная основа всякой стандартизации и валидности данных — требует методического внимания не только к отработке инструкций, но и к логике, требованиям и ресурсам живого разговорного процесса [15, р. 233]. Если же говорить совсем корректно, то разделение инструкций и ситуаций их реального применения является шагом исключительно аналитического характера: на практике невозможно иметь дело с чем-то одним, всегда приходится сталкиваться с их комплексом, свойства которого отличны от свойств отдельных элементов, входящих в него.

Именно поэтому характерное рассуждение о том, что «большинство норм стандартизированного интервью, задающих правила общения с респондентом, на практике не соблюдаются... Причина тривиальна: стандартизированное интервью не более чем разговор, проходящий по определенным правилам» [1, с. 40], следует рассматривать в качестве недостаточно акцентированного. В некотором смысле о «несоблюдении норм» говорить вообще не приходится, так как сами по себе нормы в чистом виде существуют лишь в качестве записанных инструкций; если же речь зашла об их актуализации, или, иначе, о *соблюдении* в рамках какой-либо конкретной ситуации, значит, изменился объект анализа — теперь им становится сама ситуация разговора, являющаяся результатом столкновения логики инструкций и логики коммуникации. В этом же смысле не совсем корректно говорить и о «не более чем разговоре»; разговор «упорядочен во всех точках» [13, р. 484] и является первичной (социальной) материей по отношению к «порядку» инструкций.

Все сказанное имеет целью лишний раз повторить одно давно и хорошо известное положение: «просто инструкции», скрытым или явным образом заложенные в опросник, равно как и «просто разговор», являются, безусловно, аналитически различимыми конструктами. Однако сила этого различения значительно ослабевает в тот момент, когда речь заходит не о требовании стабильности проговаривания конкретных формулировок вопросов, но о требовании стабильности получаемых

с помощью этих вопросов значений, иными словами, когда возникает проблема регулярности смысловой достижимости респондентов [14].

Это положение касается любого типа вопросов, задаваемых в рамках любой формы опросной коммуникации. Не оспаривая здесь сам факт существования того, что называется «закрытым вопросом» (справедливость тезиса о несуществовании вопросов такого рода довольно очевидным образом вытекает даже из того немногого, что уже было сказано выше, и, кроме этого, из ряда специальных публикаций коллег на эту тему [3; 4]), обратимся к рассмотрению набора речевых ситуаций, каждая из которых представляет собой сложную систему взаимодействий респондента и интервьюера по поводу двух взаимосвязанных анкетных вопросов, один из которых по задумке был закрытым, а второй — открытым.

Материалом для этой работы послужили аудиозаписи интервью с предпринимателями и лицами, имеющими отношение к бизнесу. Интервью проведены Фондом «Общественное мнение» в рамках общероссийского телефонного опроса, результаты которого были представлены на Санкт-Петербургском экономическом форуме 2015 года. Вопросы сконцентрированы на теме экономического кризиса.

Открытый вопрос предполагал процедуру предварительного кодирования ответа интервьюером. Ниже мы покажем, что, во-первых, такого рода предварительная кодировка не является кодировкой в полном смысле этого слова, а скорее попыткой конспекта речи респондента, и, во-вторых, сам по себе этот процесс необходимо рассматривать в качестве взаимного достижения осмысленного результата силами как интервьюера, так и респондента.

Анализируя во многом аналогичный случай — коммуникацию по поводу открытого вопроса, кодируемого интервьюером, — Ханнеке Хауткооп-Стеенстра предложила центральную категорию анализа: «адекватный ответ». Адекватным является такой ответ на открытый вопрос анкеты, который может быть легко закодирован и, следовательно, в каком-то количестве случаев предполагает вмешательство интервьюера с целью коррекции тех или иных формулировок [9, p. 208]. Иными словами, интервьюер прилагает специальные усилия для того, чтобы отформатировать вопрос-ответную коммуникацию с целью получения возможности привести смысловое содержание этой коммуникации к виду конкретного кода. При этом сам по себе код должен пониматься максимально формально, то есть как то, что считает кодом интервьюер. Степень адекватности ответа, таким образом, есть степень соответствия реального содержания ответа существующим ожиданиям интервьюера. Если одно не слишком соответствует другому, то, как показывает Х. Хауткооп-Стеенстра, интервьюер манипулирует разговором, *формируя адекватность*.

Автор выделяет три основные разговорные процедуры (*conversational device*)¹, которые позволяют сделать это: 1) интервьюер сам предлагает собеседнику один или несколько вариантов легко кодируемых ответов на выбор [9, р. 211]; 2) интервьюер предлагает (подсказывает) лишь один вариант ответа [9, р. 214]; 3) интервьюер переформулирует неадекватный, с его точки зрения, ответ респондента таким образом, чтобы он мог быть закодирован [9, р. 216].

Такая группировка разговорных процедур интервьюера может показаться вполне справедливой, однако, как представляется, целесообразнее их ранжировать иным образом: три перечисленные тактики производства адекватного ответа не являются независимыми, а скорее первая и вторая подчинены третьей. Иначе говоря, когда интервьюер подсказывает один или несколько допустимых вариантов ответа, он определенным образом также осуществляет процедуру переформулирования, только в этом случае оказывается затронуто не одно лишь содержание ответа, но коммуникативная ситуация в целом. Например, интервьюер *трактует* в качестве ситуации, когда уместно предложить определенный выбор, значительную паузу респондента перед тем, как он даст ответ, или же выражаемое им непонимание самого вопроса.

Ниже описаны несколько возможных типов такой трактовки (или переформулирования) содержания ответа респондента, возникающей при интервью. Логику анализа, которую демонстрирует Х. Хауткооп-Стеенстра, мы постарались сохранить, однако покажем, что процесс построения адекватности ответа заключается не только в подсказках или прямом изменении смысла ответов респондента.

Прежде чем приступить к этому, обратимся к обобщенному описанию процесса взаимодействия интервьюера и респондента, предложенному Майклом Линчем. Выглядит оно так [12, р. 133]:

[Instructions] → {Interviewer: Item
Interviewee: Response} → (Analytical object).

Первая часть этой схемы указывает на существование формальных (как правило, тем или иным образом закрепленных, например, на письме) инструкций, которые должны регламентировать действия того или иного актора. В нашем случае такими инструкциями выступают явные или неявные (понимаемые из контекста) правила ведения интервью, заложенные в конкретный опросник и применимые как к нему в целом, так и по отношению к отдельным вопросам. Действующим же лицом является интервьюер, который должен эти инструкции соблюдать.

Вторая часть указывает на процесс реального взаимодействия интервьюера с респондентом, в ходе которого логика инструкций сталкивается с порядком живого разговора, а «специфические формальные

¹ Автор не настаивает на абсолютной точности и адекватности такого перевода.

установления делаются релевантными, разворачиваются на практике и (ре)конфигурируются здесь и сейчас в процессе исполнения практических действий» [12, p. 128].

Стрелка между первой и второй частями схемы указывает на ситуативный процесс применения существующих инструкций, причем, как указывает Линч, несмотря на то, что направлена она в одну сторону, это лишь дань схематичному упрощению всего процесса: инструкции не просто однажды видоизменяются раз и навсегда в ходе здесь-и-сейчас коммуникации, но могут быть заново актуализированы в любой ее момент.

Первая и вторая части схемы образуют то, что этнометодологи называют *Lebenswelt*-парой². L-пара — это способ указания на особенности связи между формальными установлениями и локальными, здесь и сейчас протекающими действиями [10].

Переход от второй части к третьей, как отмечает Линч, может с определенными оговорками восприниматься в качестве процесса, обратного тому, на который указывает L-пара. Этот переход образует другую парную сущность, называемую теоремой рендеринга³ (*rendering theorem*) [7]. Линч пишет, что «аналитический аспект интервью — производство и кодирование ответов — представляет собой второе парное образование, которое действует обратным образом, нежели L-пара, описанная ранее. Гарфинкель и Уидер называют это средство (*device*) *теоремой рендеринга*» [12, p. 132].

R-теорема — это описание способа, при помощи которого протекающая здесь и сейчас деятельность закрепляется в виде «аналитического объекта». В нашем случае это способ производства кодов силами интервьюера. Ситуация живого разговора с реальным собеседником редуцируется до краткого транскрипта или же условного обозначения.

В общем, стандартизированное телефонное интервью (а именно с ним имеет дело Линч) может быть описано как «социотехнический процесс, в ходе которого интервьюер и компьютер действуют в соответствии с набором инструкций, иницилируя ситуацию живого действия в форме диалога по телефону с тем, чтобы закодировать ответы в виде поддающихся анализу записанных объектов» [12, p. 132].

Это определение подходит для большинства опросных ситуаций, однако всякий раз необходимы уточнения [11]. В нашем случае схема Майкла Линча должна быть дополнена еще одним звеном, так как формированию «объекта анализа» (итогового кода, который будет

² Мы намеренно воздерживаемся здесь и дальше по тексту от перевода данного термина, пользуясь тем способом его передачи, который предложил Эрик Ливингстон: L-пара.

³ По аналогии с обозначением «L-пара» будем использовать «R-теорема» для понятия «теорема рендеринга».

использован при построении распределений) предшествует предварительный транскрипт слов респондента интервьюером непосредственно в момент интервью. Именно этот транскрипт служит основанием для финальной кодировки открытого вопроса, которая производится третьим лицом — кодировщиком.

Полученная конструкция будет выглядеть следующим образом:

[Инструкции по ведению интервью, содержащиеся в опроснике]	→	{Интервьюер: Вопрос Респондент: Ответ}	→	*Предварительная кодировка ответа*	→	(Итоговый код)
--	---	---	---	---	---	----------------

Добавляя в исходную схему дополнительное звено предварительной кодировки ответа интервьюером, мы указываем, таким образом, на дополнительную операцию рендеринга, которую совершает кодировщик: L-пара → R-теорема → R2 = КОД.

Теперь рассмотрим, как эта модель интервью и стоящая за ней логика могут быть интерпретированы на эмпирическом материале. Были проанализированы два взаимосвязанных вопроса анкеты: № 14 и 15.

[Q14: Есть разные мнения о причинах, истоках нынешнего кризиса. Как Вам кажется, Вы понимаете или не понимаете, чем он вызван?
→ {...} → *...* → (...)
1: понимаю
2: не понимаю
3: затрудняюсь ответить]

[Q15: В чем, по Вашему мнению, состоит главная причина этого кризиса?
→ {...} → *...* → (...)

Вопрос открытый. Точно запишите ответ респондента. Дайте респонденту высказаться максимально подробно]

Формулировки вопросов № 14 и 15 взяты непосредственно из запрограммированной анкеты, которой пользуется интервьюер во время проведения опроса. Следуя логике Линча, мы должны установить, какого рода инструкции содержатся в этих формулировках. В случае с вопросом № 14 инструкция не дана в чистом виде — она подразумевается. Ее имплицитное, однако очевидным образом прочитываемое интервьюером, значение заключается в следующем: вопрос является закрытым и требует однозначного, неразвернутого ответа. Если респондент дает такой ответ, который соответствует закрытию 1 «понимаю», следует переход к вопросу № 15.

Вопрос № 15, в свою очередь, содержит четко обозначенную инструкцию для интервьюера: «Вопрос открытый. Точно запишите ответ респондента. Дайте респонденту высказаться максимально подробно». Согласно логике авторов анкеты, схема действий интервьюера максимально прозрачна: если респондент заявляет, что понимает причины текущего экономического кризиса (фильтр), следует перейти к более подробному разговору об этих причинах и выделить среди них главную.

Тем не менее в большинстве проанализированных ситуаций либо эта логика не соблюдается вовсе, либо следование ей не является четким. Это лишний раз демонстрирует правоту Сачмен и Джордан [15], показавших, что коммуникация респондента и интервьюера в рамках стандартизированного опроса никогда полностью не соответствует логике инструмента, а представляет собой сложную комбинацию реализуемых инструкций и необходимых в данной ситуации коммуникативных действий.

Анализируемый вопрос № 14 — предполагающий три фиксированных закрытия — во многих случаях начинает выступать в роли вопроса № 15, то есть на вопрос о том, понимает ли респондент причину кризиса, респондент немедленно начинает говорить об этой самой причине. В некоторых случаях (нечасто) интервьюер прерывает начавшийся нарратив своего собеседника и подталкивает его к формальному соблюдению логики закрытий вопроса № 14. Однако чаще всего эта логика нарушается, и интервьюер самостоятельно выбирает закрытие 1 «понимаю» и кодирует ответ на вопрос № 14 в качестве ответа на вопрос № 15.

Такого рода коммуникативная ситуация, располагающаяся на стыке заложенной в анкету логики и логики самого разговора, позволяет рассматривать оба вопроса как нераздельные. Дополнительным аргументом может служить то, что и финальная кодировка происходит на основании того транскрипта, который делается интервьюером исходя из нарратива респондента, полученного по поводу вопроса № 14. Таким образом, несмотря на жесткую и однозначную схему перехода от В14 к В15, эта логика по факту признается гибкой всеми участниками процесса — и собеседниками, и кодировщиками. Нарушение этой логики не рассматривается в качестве ошибки интервьюера, и полные интервью на этом основании не бракуются.

Описанная ситуация не является, конечно, откровением. Всякий, кто в той или иной ипостаси имел дело с участием в опросах, прекрасно понимает, что так всегда и происходит: в определенных ситуациях вполне допустимо не соблюдать те или иные предписания, содержащиеся в инструкциях к инструменту. Это именно тот случай, когда на формальности закрывают глаза.

Более тонкий момент заключается в том, как именно интервьюер должен соблюдать инструкцию относительно вопроса № 15 («Вопрос

открытый. Точно запишите ответ респондента. Дайте респонденту высказаться максимально подробно»). Несмотря на прозрачность формулировки, данная инструкция изначально обременена конфликтом: в ситуации телефонного (и тем более личного) интервью невозможно соблюсти оба требования — и «дать высказаться подробно», и «записать ответ точно».

Если бы интервьюер попытался это сделать, в разговоре возникли бы неоправданные длинноты и паузы. Интервьюер сталкивается с выбором: либо он записывает каждое слово в темпе речи респондента («записать ответ точно»), либо поддерживает разговор («дает высказаться подробно»).

Другая проблема — последующая кодировка. Полностью переданные реплики респондента значительно затруднили бы работу кодировщика, так как ему потребовалось бы использовать слишком много кодов, чтобы передать неоднозначность развернутого нарратива респондента.

Добавим к этому и чисто технические ограничения, накладываемые на процесс транскрибирования интервьюером ответа на открытый вопрос: далеко не каждый опрашивающий владеет техникой быстрой печати (при телефонном опросе, когда его работа опосредована клавиатурой компьютера). Про опрос на планшетах или бумаге в этом контексте не стоит и говорить.

Из всего сказанного следует необходимость первичной кодировки. Она осуществляется интервьюером уже во время интервью. Ее основная функция — экономия времени в разговоре. Такого рода кодировка происходит особым образом. В ситуации интервью необходимо редуцировать нарратив респондента до приемлемого объема, соблюдая, однако, «правило точности». В условиях ограниченного времени (а время интервью, как правило, именно так и воспринимается его участниками) интервьюер использует категории, понятия и логические конструкции не свои собственные, а из речи своего собеседника. Именно таким образом «правило точности» согласуется с временными рамками. Формально ничто не может быть «точнее», чем дословно записанная произнесенная речь.

Часто в замечаниях интервьюеров о проведенном интервью можно встретить упоминания об особом типе разговора, в рамках которого ответы давались «очень четко». Это положительная характеристика интервью. Она воспринимается положительной в силу того, что нет необходимости проводить дополнительную работу по выуживанию конструкций и категорий, а значит, построение итогового аналитического объекта (предварительного и финального кодов) значительно упрощается. Четкий ответ — это адекватный ответ, в терминологии Ханнеке Хауткооп-Стеенстра, с той поправкой, что для его получения интервьюеру не пришлось вмешиваться в нарратив респондента.

Вот пример «четкого» ответа на поставленный вопрос, выдержка из транскрипта № 29:

И: Есть разные мнения о причинах и истоках нынешнего кризиса. Как Вам кажется, Вы понимаете или не понимаете, чем он вызван?

Р: *Он вызван политическими амбициями многих западных государств.*

И: Хорошо.

Тем не менее такая организация интервью содержит подвох, который и является центральным объектом нашего анализа. Дело в том, что не всякая информация, даже будучи воспроизведенной «точно» или «четко», удовлетворяет интервьюера. Интервьюер задает собеседнику вопросы до тех пор, пока не обозначится пригодный (с его точки зрения) для кодировки набор категорий и логических конструкций. Так называемая операция «уточнения», производимая интервьюером для того, чтобы «дать респонденту высказаться максимально подробно» — это принуждение к перебору категорий и конструкций. Результатом этой операции будет такой набор слов, который в наибольшей степени соответствует представлениям о здравом смысле, имеющимся у интервьюера.

Другими словами, «уточнение» — это необходимая предпосылка последующего рендеринга, ориентированного на то, чтобы произвести предварительный и итоговый аналитический объект, то есть код.

Сравним два случая. В каждом из них респондент дает вполне определенный ответ на поставленный вопрос («В чем, по Вашему мнению, заключается главная причина этого кризиса?»), однако не каждый ответ устраивает интервьюера содержательно.

Случай первый, транскрипт № 26:

И: Есть разные мнения о причинах и истоках нынешнего кризиса. Как Вам кажется, Вы понимаете или не понимаете, чем он вызван?

Р: Санкции... [нрзб]

И: В чем, по Вашему мнению, состоит главная причина этого кризиса? Как вот, на Ваш взгляд?

Р: Обвал рубля.

И: Угу. И «санкции» Вы сказали?

Р: Ну да.

И: Что-нибудь еще добавите?

Р: Да нет.

Осуществляя предварительную кодировку этого вопроса, интервьюер записывает следующее: «Обвал рубля, санкции». Эта формулировка, в свою очередь, дает возможность произвести такую итоговую кодировку: «10. Напряженные отношения России со странами ЕС, США, санкции; 20. Падение курса рубля, рост доллара, евро».

Схематически:

[Q15: В чем, по Вашему мнению, состоит главная причина этого кризиса?

Вопрос открытый. Точно запишите ответ респондента. Дайте респонденту высказаться максимально подробно]

→

{И: Есть разные мнения о причинах и истоках нынешнего кризиса. Как Вам кажется, Вы понимаете или не понимаете, чем он вызван? Р: Санкции...

[нрзб] И: В чем, по Вашему мнению, состоит главная причина этого кризиса? Как вот, на Ваш взгляд? Р: Обвал рубля. И: Угу. И «санкции» Вы сказали? Р: Ну да. И: Что-нибудь еще добавьте? Р: Да нет.}

→

Обвал рубля, санкции

→

(10. Напряженные отношения России со странами ЕС, США, санкции; 20. Падение курса рубля, рост доллара, евро).

Формулировки, которыми пользуется респондент, удовлетворяют интервьюера по нескольким критериям. Во-первых, они достаточно точны и однозначны (адекватны), во-вторых, легко поддаются предварительной кодировке и, в-третьих, не вызывают вопросов с точки зрения допустимости: да, действительно, такие ответы приемлемы по отношению к подобному вопросу. *Сказанного достаточно.*

Третий пункт — содержательная приемлемость, с точки зрения интервьюера — является ключевым, так как даже при соблюдении первых двух условий (однозначность и легкость при кодировке) именно смысловая составляющая ответа определяет действия опрашиваемого: надо ли ему остановиться и далее не уточнять слова собеседника или же стоит задать несколько дополнительных вопросов. По сути, интервьюер принимает решение, какой ответ подходит, а какой — нет, снимая с себя функцию лишь регистратора ответов в том виде, в котором они даются, и наделяя себя полномочиями эксперта.

Возможно, последний тезис следует сформулировать иначе: обыденная экспертность респондента может отличаться от таковой у интервьюера. Однако их беседа — это не просто обмен мнениями, в рамках которого допустимы вариации и разница суждений; в каком-то смысле интервью — это такой разговор (или спор), в котором последнее слово всегда остается за одним из его участников (интервьюером), несмотря на удерживаемую им риторическую фигуру беспристрастия. Всякий раз, когда нам удастся действительно детально проанализировать ситуацию интервью, мы видим, что беспристрастие — это другое название для адекватности, являющейся при этом либо конвенциональным достижением, либо односторонним решением.

Рассмотрим эту ситуацию на другом примере.

Случай второй, транскрипт № 1:

И: Есть разные мнения о причинах и истоках нынешнего кризиса. Как Вам кажется, Вы понимаете или не понимаете...

Р: Да все это еще с 2008 года тянется!

И: Ага, а вообще, чем он [кризис] вызван, знаете? Можете сказать?

Р: США.

И: Чем он непосредственно вызван, знаете?

Р: В 2008 году обвал банковской системы, этой, ипотечной, в Соединенных Штатах произошел. Там, это, что с долларом стало твориться. В общем, бяка вся эта, как она тогда началась, так она до сих пор не кончается.

Лаконичный и однозначный ответ респондента — «США» — по каким-то причинам не устраивает интервьюера. Он принимает решение идти дальше и «уточнять», добиваясь от собеседника развернутых (вернее сказать — просто других) формулировок, которые укладываются в его набор представлений о том, что может, а что не может служить ответом на вопрос о причинах кризиса.

В итоге ответ «США» выпадает и из предварительной кодировки, и из кодировки итоговой; это значит, что финальные выводы по данным этого опроса будут построены без его учета.

Схематически данную ситуацию можно изобразить так:

[Q15: В чем, по Вашему мнению, состоит главная причина этого кризиса?

Вопрос открытый. Точно запишите ответ респондента. Дайте респонденту высказаться максимально подробно]

→

{**И:** Ага, а вообще, чем он [кризис] вызван, знаете? Можете сказать?

Р: США. **И:** Чем он непосредственно вызван, знаете? **Р:** В 2008 году обвал банковской системы, этой, ипотечной, в Соединенных Штатах произошел. Там, это, что с долларом стало твориться. В общем, бяка вся эта, как она тогда началась, так она до сих пор не кончается.}

→

2008 году он начался еще. обвал банковской системы, ипотечной системы в Америке. и с тех пор эта бяка тянется

→

(150. Кризис происходит во всем мире)

Как можно видеть, связь первоначального ответа (причина кризиса — «США») и финальной кодировки («150. Кризис происходит во всем мире») далеко не очевидна, по факту ее и нет. Однако полученная в ходе дополнительного «уточнения» конструкция («2008 году он начался еще. обвал банковской системы, ипотечной системы в Америке. и с тех пор эта бяка тянется») уже сильнее связана с итоговым кодом, хотя и по отношению к этой связи могут быть высказаны определенные сомнения.

Такого рода логику действий интервьюера мы обозначим как «сказанного недостаточно». Интервьюер не удовлетворен ответом, он начинает его «уточнять», делать более «четким» и приемлемым.

Возможна, однако, и обратная логика — «сказано с избытком». В ситуациях этого типа определенные участки нарратива респондента просто отсекаются, потому что буквально интервьюеру вполне хватает того, что уже было произнесено. Хватает и в содержательном отношении, и в техническом, то есть ответ собеседника был понят и принят, он уместился в подразумеваемый формат предварительной кодировки и дает возможность в той или иной степени однозначно кодировать его финальным образом.

И если в случае с первым типом действий интервьюера отбрасываются, как правило, «неподходящие» категории и понятия, то во втором случае рассекаются логические связи между категориями нарратива.

В качестве примера приведем транскрипт № 4:

И: Есть разные мнения о причинах и истоках нынешнего кризиса. Как Вам кажется, Вы понимаете или не понимаете, чем он вызван?

Р: Что нам нужно?

И: Чем он вызван? Вот кризис. Чем вызван? Вы понимаете или не понимаете?

Р: Америка, Украина — вот от этого все и получаются проблемы.

И: Как бы понимаете, получается, да, вот?

Р: Ту гуманитарную помощь, которая идет на Украину [нрзб] У нас хоть есть крыша над головой, хоть какая-то работа, а у них, у бедных, снег идет на голову и спать негде... У собаки хоть есть будка своя собачья, а эти люди голодные, у них ничего нету... И Россия правильно делает, что помогает. Эти люди сейчас на первом плане должны быть. И когда они это все осознают — а сейчас они не осознают это на Украине, — то чтобы они все объединились во главе с Россией, и тогда у них у всех со временем будет и работа, и все остальное прочее. Вот говорят там: «Президент — то, се». Эти люди не понимают, что он [нрзб] руководит. Если бы кто-нибудь [нрзб] это голову надо иметь. Они-то думают, это легко — страной-то управлять. А недоброжелатели, что, хотят нас потихоньку зажать-зажать, да и... чтоб нам хуже жилось.

И: Скажите, в чем же, по Вашему мнению, состоит главная причина вот этого кризиса? Главная причина в чем вот состоит, как Вы думаете?

Р: То, что везде вот идет — там, тут — вот это недопонимание. А может быть, некоторые бизнесмены, кто продукты производит, цены поднимают и все вот. Понимаете? Я так думаю, а дальше — я человек маленький...

И: Ну, конечно, Вы можете только по своим как бы это распределять...

Р: Да.

И: Угу.

Предварительная кодировка в итоге выглядит следующим образом: *Везде идет недопонимание. Цены дорожают*.

А финальная кодировка получается такая: (30. Рост цен, инфляция).

Категория «недопонимание» заносится интервьюером в качестве «точного» отражения слов респондента, однако за ней стоят особая история и особая логика (недопонимание народов в украинно-российском конфликте как причина кризиса). Тем не менее нарратив респондента довольно спутан, логика не всегда прозрачна, что позволяет интервьюеру «оправдать» свой выбор итоговой категории, которая одновременно и слишком широка, и слишком узка. Слишком широка — вне контекста, слишком узка — в рамках нарратива.

Эта амбивалентность категории «недопонимание», проявляющаяся на этапе предварительной кодировки, в итоге приводит к тому, что только вторая ее часть («цены дорожают») находит свое отражение в финальном коде («30. Рост цен, инфляция»). Кодировщик просто опускает неясное «недопонимание». Так происходит подмена: респондент в качестве причины кризиса называет конфликт между Россией и Украиной, а кодировщик вынужден указать нечто совсем другое — рост цен и инфляцию, хотя мог бы выбрать соответствующий ситуации код: «40. События на Украине, помощь ей».

* * *

На материале тридцати случайно отобранных из массива интервью фрагментов, включавших два взаимосвязанных вопроса (один, а по факту оба из которых были открытыми), автор постарался показать реальное устройство вопрос-ответной коммуникации между респондентом и интервьюером. Это необходимо было сделать для того, чтобы продемонстрировать механику производства итоговых кодировок, которые будут использованы для построения финальных распределений и послужат предметом анализа для сотрудников опросных центров.

Общение интервьюера с респондентом представляет собой процесс ситуативного создания информации, которая в итоге будет названа данными. Правила, инструкции и любые другие формальные установления, призванные стандартизировать ход интервью, вступают в столкновение с порядком разговора, в процессе которого они видоизменяются, дорабатываются или вовсе отбрасываются в качестве непригодных для здесь и сейчас протекающей коммуникации.

Участие в этом процессе интервьюера и респондента осуществляется неравноправно: респондент, по большому счету, выступает в роли экзаменуемого, который довольствуется исключительно собственным здравым смыслом, не имея при этом представления о том, какого вида ответы от него ожидают. Интервьюер, напротив, вполне представляет себе, что это должны быть за ответы и насколько они адекватны поставленным перед ним задачам.

Эти задачи сводятся главным образом к редукции реального нарратива до такого состояния, при котором сказанное возможно статистически проанализировать. Стратегий такой редукции в процессе первоначального рендеринга может быть несколько. Автор статьи привел три из них.

Главный вывод статьи заключается в следующем: именно интервьюер, чья роль при проведении массовых опросов обычно сводится к функции «передаточного звена» между методистом и аналитиком, выступает тем лицом, которое принимает критические решения, каждое из которых ведет к формированию итоговых данных. И если всерьез интересоваться вопросом о том, откуда мы знаем нечто о состоянии общественного мнения, то следует самым внимательным образом присмотреться именно к его фигуре и его работе.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Вьюговская Е., Ипатов А., Rogozin Д.* Схемы выдвижения в стандартизованном интервью // *Телескоп: Журнал социологических и маркетинговых исследований.* 2012. № 4. С. 40–45.
2. *Картавец В.В.* Мониторинг кризиса: от «мертвых зон воображения» к «зонам новых релевантностей» // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены.* 2015. № 2. С. 23–31. DOI: 10.14515/monitoring.2015.2.02
3. *Рогозин Д.М.* Когнитивный анализ опросного инструмента // *Социологический журнал.* 2000. № 3/4. С. 18–68.
4. *Рогозин Д.М.* Открытые вопросы в массовых обследованиях // *Социологический журнал.* 2001. № 3. С. 29–70.
5. *Рогозин Д.М.* Когнитивный анализ восприятия экономического кризиса // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены.* 2015. № 2. С. 3–22. DOI: 10.14515/monitoring.2015.2.01
6. *Fowler F.J., Mangione T.W.* Standardized survey interviewing: Minimizing interviewer-related error. Newbury Park, CA: Sage, 1990. — 152 p. DOI: 10.4135/9781412985925
7. *Garfinkel H., Wieder D.L.* Two Incommensurable, Asymmetrically Alternate Technologies of Social Analysis // *Text in context: Contributions to ethnomethodology* / Ed. by G. Watson, R.M. Seiler. London: Sage, 1992. P. 175–206.
8. *Groves R.M.* Survey errors and survey costs. New York: Wiley, 1989. — 590 p. DOI: 10.1002/0471725277
9. *Houtkoop-Steenstra H.* Probing behaviour of interviewers in the standardised semi-open research interview // *Quality and Quantity.* 1996. Vol. 30. No. 2. P. 205–230. DOI: 10.1007/BF00153988
10. *Livingston E.* Making sense of ethnomethodology. London: Routledge and Kegan Paul, 1987. — 148 p.
11. *Lynch M.* Scientific practice and ordinary action: Ethnomethodology and social studies of science. New York: Cambridge University Press, 1993. — 333 p.
12. *Lynch M.* The living text: Written instructions and situated actions in telephone surveys // *Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the*

- survey interview / Ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop, N.C. Schaeffer, H. van der Zouwen. New York: John Wiley & Sons, 2002. P. 125–150.
13. *Sacks H.* Lectures on Conversation. Cambridge: Blackwell, 1992. — 1520 p.
 14. *Schaeffer N.C.* Conversation with a Purpose-or Conversation? Interaction in the Standardized Interview // Measurement errors in surveys / Ed. by P.P. Biemer, R.M. Groves, L.E. Lyberg, N.A. Mathiowetz, S. Sudman. New York: Wiley, 1991. P. 367–391.
 15. *Suchman L., Jordan B.* Interactional troubles in face-to-face survey interviews // Journal of the American Statistical Association. 1990. Vol. 85. No. 409. P. 232–241. DOI:10.2307/2289556

Дата поступления: 04.03.2016.

SOTSIOLOGICHESKIY ZHURNAL = SOCIOLOGICAL JOURNAL
2017. VOL. 23. NO. 1. P. 27–42. DOI: 10.19181/socjour.2017.23.1.5000

V.V. KARTAVTSEV

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,
Moscow, Russian Federation.

Vladimir V. Kartavtsev — MA in Sociology (MSSSES), senior research scientist, Laboratory for Social Research Methodology of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. **Address:** 82, bl. 1, Prosp. Vernadskogo, 119571, Moscow, Russian Federation. **Phone:** +7 (903) 578-66-64.

Email: kartavtsev.vladimir@gmail.com

INTERVIEW MECHANICS: PRODUCING SITUATIONAL ADEQUACY WHEN ANSWERING OPEN-ENDED QUESTIONS

Abstract. Based on a material of thirty random selected interview fragments on two interrelated matters (both of which were in fact open-ended), the article shows the real mechanics of question-answer communications between the respondent and the interviewer. It was necessary to do so in order to show the mechanics of producing the final encoding that will be used to construct the final distributions, and will serve as a subject for analysis by pollsters. Respondents' communication with the interviewer is presented as a process of the situational creation of that information which will eventually be called "data". Rules, regulations, and any other formal impositions, designed to standardize the course of the interview, are subject to change during the conversation, in which they are modified, finalized or completely discarded as unsuitable for the communication at hand. While participating in this process, the interviewer and the respondent take on unequal footing: the respondent, by and large, is acting as the examinee, acting only on their own common sense, without having any idea of what answers are expected from him/her. Interviewers, on the contrary, know exactly what answers they are looking for (based on the goals which they set to accomplish). These objectives mainly represent the reduction of the real narrative to a point where it is possible to statistically analyze what has been said. Said reduction is in fact the very essence of interview mechanics, which produces situationally appropriate responses. There can be multiple strategies for such a reduction in the initial rendering — three of them are listed in the article.

Keywords: survey interview; coding; open-ended questions; rendering theorem; Lebenswelt pair; ethnomethodology; conversational analysis.

For citation: Kartavtsev V.V. Interview Mechanics: Producing situational adequacy when answering open-ended questions. *Sotsiologicheskii Zhurnal = Sociological Journal*. 2017. Vol. 23. No. 1. P. 27–42. DOI: 10.19181/socjour.2017.23.1.5000

REFERENCES

1. V'yugovskaya E., Ipatova A., Rogozin D. Foregrounding devices in standardized survey interviewing. *Teleskop: Zhurnal sotsiologicheskikh i marketingovykh issledovaniy*. 2012. No. 4. P. 40–45. (In Russ.)
2. Kartavtsev V.V. Monitoring crisis: from “dead zones of imagination” to “zones of new relevances”. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskie i sotsial'nye peremeny*. 2015. No. 2. P. 23–31. (In Russ.) DOI: 10.14515/monitoring.2015.2.02
3. Rogozin D.M. Cognitive analysis of questionnaire design in survey research. *Sotsiologicheskii Zhurnal = Sociological Journal*. 2000. No. 3/4. P. 18–68. (In Russ.)
4. Rogozin D.M. Open questions in survey research. *Sotsiologicheskii Zhurnal = Sociological Journal*. 2001. No. 3. P. 29–70. (In Russ.)
5. Rogozin D.M. Cognitive analysis of the economic crisis perceptions. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskie i sotsial'nye peremeny*. 2015. No. 2. P. 3–22. DOI: 10.14515/monitoring.2015.2.01 (In Russ.)
6. Fowler F.J., Mangione T.W. *Standardized survey interviewing: Minimizing interviewer-related error*. Newbury Park, CA: Sage, 1990. 152 p. DOI: 10.4135/9781412985925
7. Garfinkel H., Wieder D.L. Two Incommensurable, Asymmetrically Alternate Technologies of Social Analysis. *Text in context: Contributions to ethnomethodology*. Ed. by G. Watson, R.M. Seiler. L.: Sage, 1992. P. 175–206.
8. Groves R.M. *Survey errors and survey costs*. New York: Wiley, 1989. 590 p. DOI: 10.1002/0471725277
9. Houtkoop-Steenstra H. Probing behaviour of interviewers in the standardised semi-open research interview. *Quality and Quantity*. 1996. Vol. 30. No. 2. P. 205–230. DOI: 10.1007/BF00153988
10. Livingston E. *Making sense of ethnomethodology*. L.: Routledge and Kegan Paul, 1987. 148 p.
11. Lynch M. *Scientific practice and ordinary action: Ethnomethodology and social studies of science*. N.Y.: Cambridge University Press, 1993. 333 p.
12. Lynch M. The living text: Written instructions and situated actions in telephone surveys. *Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview*. Ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop, N.C. Schaeffer, H. van der Zouwen. N.Y.: John Wiley & Sons, 2002. P. 125–150.
13. Sacks H. *Lectures on Conversation*. Cambridge: Blackwell, 1992. 1520 p.
14. Schaeffer N.C. Conversation with a Purpose-or Conversation? Interaction in the Standardized Interview. *Measurement errors in surveys*. Ed. by P.P. Biemer, R.M. Groves, L.E. Lyberg, N.A. Mathiowetz, S. Sudman. New York: Wiley, 1991. P. 367–391.
15. Suchman L., Jordan B. Interactional troubles in face-to-face survey interviews. *Journal of the American Statistical Association*. 1990. Vol. 85. No. 409. P. 232–241. DOI:10.2307/2289556