



004618800

На правах рукописи

Турчик Анна Васильевна

**КОНВЕРСАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
В СИТУАЦИИ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРВЬЮ**

Специальность: 22.00.01 —
теория, методология и история социологии

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Москва — 2010

Диссертация выполнена в секторе социологии науки Института социологии Российской академии наук.

Научный руководитель:

кандидат социологических наук,
старший научный сотрудник
Рогозин Дмитрий Михайлович

Официальные оппоненты:

доктор социологических наук, доцент
Паутова Лариса Александровна
(Фонд «Общественное мнение»)

кандидат исторических наук, доцент
Утехин Илья Владимирович
(факультет антропологии Европейского
университета в Санкт-Петербурге)

Ведущая организация:

Уральский государственный
университет им. А.М. Горького,
кафедра прикладной социологии

Защита состоится 21 декабря 2010 г. в 14 часов на заседании Диссертационного совета Д.212.203.31 по социологическим наукам в Российском университете дружбы народов по адресу: 101000, Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 10/2, ауд. 415.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке Российского университета дружбы народов.

Автореферат разослан 22 ноября 2010 г.

Ученый секретарь
Диссертационного совета
кандидат философских наук, доцент



Л.Ю. Бронзино

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Значительную часть знаний о тех или иных аспектах социальной действительности ученые получают посредством различных форм целенаправленного общения, называемого *исследовательским интервью*¹. Соответственно, качество (релевантность, надежность, полнота) получаемых данных, а также результатов исследования в целом во многом зависят от того, насколько эффективной, качественной и продуктивной будет сама ситуация взаимодействия между респондентом и интервьюером.

В научной литературе, посвященной теоретико-методологическим вопросам интервью, можно обнаружить множество классификаций интервью по различным основаниям. Наиболее распространено различие интервью по степени их стандартизации². Однако вне зависимости от степени формализации и других критериев их различия любое интервью представляет собой, прежде всего, разговор, беседу, взаимодействие двух или более лиц: интервью может быть определено как «разговор двух людей, один из которых придерживается определенной программы»³, как «форма отношений между двумя людьми, каждый из которых ведет себя так, будто они равны по статусу на время разговора»⁴, как «специализированная форма разговора, где один человек задает вопросы, а другой отвечает»⁵. Классики методологии стандартизированного опроса С. Садмен, Н. Бредберн и Н. Шварц отмечают: «Опрос — особый вид разговора, но, как бы то ни было, он остается разговором и должен изучаться в качестве такового»⁶.

Ключевую роль в ситуации интервью играет *вопрос*. Существует несколько методов тестирования вопросов. Многие из них основаны на использовании

¹ Наиболее общая характеристика интервью — «разговор с определенной целью» [Schaeffer N. Conversation with a Purpose — or Conversation? Interaction in the Standardized Interview // 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. 95–124].

² Lazarsfeld P.F. The Controversy Over Detailed Interviews: An Offer for Negotiation // Public Opinion Quarterly. 1944. Vol. 8. P. 38–60; Shober M.F., Conrad F.G. Does Conversational Interviewing Reduce Survey Measurement Error? // Public Opinion Quarterly. 1997. Vol. 61. P. 576–602; Beatty P. Understanding the Standardized/Non-Standardized Interviewing Controversy // Journal of Official Statistics. 1995. Vol. 11. № 2. P. 147–160.

³ Caplow T. The Dynamics of Information Interviewing // American Journal of Sociology. 1956. Vol. 62. № 2. P. 165.

⁴ Benny M., Hughes E. Of Sociology and the Interview: Editorial Preface // American Journal of Sociology. 1956. Vol. 62. № 2. P. 142.

⁵ Oakley A. Interviewing Women: A Contradiction in Terms // Doing Feminist Research / Ed. by H. Roberts. London, 1981. P. 36.

⁶ Садмен С., Бредберн Н., Шварц Н. Как люди отвечают на вопросы / пер. с англ. Д.М. Рогозина, М.В. Рассохиной. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2003. С. 14.

когнитивной теории в конструировании опросника⁷. Однако схема, принятая в когнитивном подходе⁸, чаще всего применяется к тестированию формализованных опросников и анкет. Гораздо менее изучено взаимодействие респондента и интервьюера в случае неформализованного или опосредованного интервью. 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. 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. Каким образом взаимоотношения в ситуации взаимодействия интервьюер–респондент влияют на природу и характер получаемой информации? Как справедливо замечают Я. Хачбай и Р. Вуффит, как бы мы ни были уверены в том, что межличностные факторы не «портят» исследовательское интервью, информация, полученная посредством интервью (как, впрочем, и любой другой формы исследования), никогда не может быть получена в «коммуникационном вакууме», и именно по этой причине не только возможно, но и необходимо изучать организацию коммуникативной ситуации в исследовательских интервью⁹. Если многие другие ошибки (ошибки смещения выборки, ошибки измерения) могут быть скорректированы при наличии у исследователя достаточных финансовых и административных ресурсов, то проблемы, возникающие в ситуации речевого взаимодействия в интервью, являются результатом поведения участников взаимодействия, и на это взаимодействие сам исследователь повлиять не может¹⁰. 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 числом

⁷ Sudman S., Bradburn N., Schwarz N. Thinking about Answers: The Application of Cognitive Process to Survey Methodology. San Francisco, California: Jossey-Bass Inc. Publishes, 1996; Nowak S. Methodology of Sociological Research: General Problems / transl. by M.O. Lepa. Warszawa: PWN; Dordrecht, Boston: D. Reidel Publishing Company, 1976; Рогозин Д.М. Когнитивный анализ опросного инструмента. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002.

⁸ Речь идет о четырехшаговой схеме ответа: 1) понимание вопроса, 2) поиск адекватной информации, 3) вынесение суждения, 4) формулирование ответа [Рогозин Д.М. Когнитивный анализ опросного инструмента. М.: Институт Фонда «Общественное мнение». 2002. С. 9].

⁹ Hutchby I., Wooffitt R. Conversation Analysis: Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press, 2002.

¹⁰ Groves M.R. An Overview of Nonresponse Issues in Telephone Surveys // Telephone Survey Methodology / ed. by. R.M. Groves, P.P. Biemer, L.E. Lyberg. 2001. P. 191.

маркетинговых и других исследований число людей, желающих принять участие в обследовании, резко сокращается¹¹.

Совершенно иначе, нежели в рамках других подходов (психологических, когнитивистских), может решаться задача исследования процесса речевого взаимодействия интервьюера и респондента в рамках конверсационного анализа. 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, какая она не только воспринимается участниками, но и создается ими.

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

¹¹ 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. N.Y.: John Wiley & Sons, 2002. P. 205; Groves R.M., Lyberg L.E. An Overview on Nonresponse Issues in Telephone Surveys // Telephone Survey Methodology / Ed. by R.M. Groves, P.P. Biemer, L.E. Lyberg et al. New York: John Wiley & Sons, 2001. P. 191–211.

свойства последовательно разворачиваемых обменов репликами; 3) очертить особый фокус анализа интеракционной деятельности: механику интересубъективной 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.

Рост интереса к методу конверсационного анализа во многом связан с расширением области его применения. Особенно резкий всплеск интереса к указанному методу отмечается начиная с 90-х гг. XX в. Изначально объектом анализа были прежде всего обыденные, повседневные разговоры, поскольку именно они являются фундаментальным основанием любого другого разговора; все остальные системы очередностей основываются на уже заданных правилах и свойствах обыденного разговора. Однако по мере развития категориального аппарата и концептуализации метода сфера исследования расширилась до институциональных «разговоров с определенной целью», в том числе — исследовательских интервью, которые выступают объектом анализа в настоящем исследовании.

Степень разработанности темы. В зарубежной литературе, посвященной анализу взаимодействия в ситуации исследовательского интервью, метод конверсационного анализа активно используется с начала 90-х гг. XX в. Одно из первых исследований интервью в перспективе конверсационного анализа было осуществлено Л. Сачман и Б. Джордан¹². Авторы поставили под вопрос валидность собираемых данных и обратили внимание на то обстоятельство, что дизайн опросника влияет как на то, *что* говорят респонденты, так и на то, *как* они это делают (через последовательностную схему «вопрос–ответ»). Это означает, что обычные средства для установления обоюдного понимания в формате интервью зачастую не работают.

С тех пор интервью стало предметом внимания исследователей речевого взаимодействия, а не только когнитивных психологов и методистов, занимающихся разработкой и тестированием различных социологических инструментов. Основное внимание конверсаналитиков направлено на изучение коммуникации в условиях

¹² Suchman L., Jordan B. Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews // Journal of the American Statistical Association. 1990. Vol. 85. P. 232–253.

стандартизированного опроса¹³. Наиболее систематичное исследование различных феноменов речевого взаимодействия в ситуации стандартизированного интервью принадлежит Х. Хауткуп-Стинстре¹⁴. Отдельный интерес конверсаналитиков направлен на изучение телефонных интервью¹⁵ и различных аспектов рекрутинга, т. е. вхождения в интервью, получения согласия на его проведение¹⁶.

Гораздо менее изученным является взаимодействие в условиях неформализованного интервью. В этой области наибольший интерес представляю особенности коммуникации в рамках медиа-интервью. Основным фокусом внимания исследователей, занимающихся данной темой¹⁷, являются интеракции в рамках треугольника: журналисты/ведущие—гости/политики—аудитория. Изучая различные аспекты коммуникативной ситуации в разного рода ток-шоу, политических дебатах, новостных интервью, авторы исследований показывают как, посредством со-конструирования действий и очередей в разговоре, участники ситуации ориентируются на определенную аудиторию.

В российской социологической литературе не удалось найти ни одной публикации, где бы речевое взаимодействие в интервью рассматривалось в

¹³ Schegloff E. Survey Interviews as Talk-in-interaction // *Standardization 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. 67–94; Schaber M., Conrad F. A Collaborative View of Standardized Survey Interview // *Standardization 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. 67–94; Couper M.P., Groves R.M. Introductory Interactions in Telephone Surveys and Nonresponse // *Standardization 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; Van Hof S. From Text to Talk: Answers and Their Uptake in Standardized Survey Interviews. The Netherlands: Lot, 2006.

¹⁴ Houtkoop-Steenstra H. *Interaction and the Standardized Survey Interview: The Living Questionnaire*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.

¹⁵ Lynch M. The Living Text: Writing 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-Steenstra, N.C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York: John Wiley & Sons, 2002. P. 125–150; Maynard D.W., Schaeffer N. C. Opening and Closing the Gate: The Work of Optimism in Recruting Survey Respondents // *Standardization 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. 179–205.

¹⁶ Couper M.P., Groves R.M. Introductory Interactions in Telephone Surveys and Nonresponse // *Standardization 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; Maynard D.W., Schaeffer N. C. Opening and Closing the Gate: The Work of Optimism in Recruting Survey Respondents // *Standardization 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. 179–205.

¹⁷ Hutchby I. *Media Talk: Conversation Analysis and the Study of Broadcasting*. Glasgow: Open University Press, 2006; Fitzgerald R. An Initial Investigation into the Role of Talkback in Hong Kong and Singapore // *Media International*. 2007. № 124. P. 87–96; Clayman S.E., Heritage J. *The News Interview: Journalists and Public Figures on the Air*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002.

перспективе конверсационного анализа. Однако следует отметить неопубликованную магистерскую диссертацию А.В. Яшиной «Конверсационный анализ коммуникативных затруднений в ситуации неответа в телефонном полуструктурированном интервью» (2005 г.)¹⁸, где автор на примере коммуникативной ситуации интервью раскрывает возможности применения метода конверсационного анализа, в особенности при изучении сбоев коммуникации в телефонном интервью. Что касается других методов исследования и тестирования интервью, то нужно отметить вклад Д.М. Рогозина¹⁹, А. Ю. Мягкова²⁰, О.М. Масловой²¹, Г.С. Батыгина²² и других российских методологов.

Помимо того обстоятельства, что в российской академической литературе практически отсутствуют исследования коммуникативной ситуации интервью в перспективе конверсационного анализа, стоит так же отметить, что и о самом методе написано крайне мало. Впервые метод конверсационного анализа был представлен отечественному научному сообществу лишь в 2002 г. в статье О.Г. Исуповой «Конверсационный анализ: представление метода»²³. Автор изложила основные методологические принципы конверсационного анализа, а также привела примеры наиболее известных исследований в этой области. Однако дальнейших русскоязычных публикаций в области конверсационного анализа не последовало²⁴. На данный момент

¹⁸ Яшина А.В. Конверсационный анализ коммуникативных затруднений в ситуации неответа в телефонном полуструктурированном интервью. Дис. ... магистра соц. наук. М., 2005.

¹⁹ Рогозин Д.М. Когнитивный анализ опросного инструмента. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002; Рогозин Д.М. Результативность телефонного опроса в зависимости от ограничений на выбор респондента внутри домохозяйства // Социологический журнал. 2005. № 3. С. 52–84.

²⁰ Мягков А.Ю. Социально-демографические переменные в социологическом исследовании: проблемы достоверности самоотчетов респондентов. М.: Флинта, Наука, 2002; Мягков А.Ю. Искренность респондентов в сенситивных опросах: Методы диагностики и стимулирования. Иваново: ИГЭУ, 2007.

²¹ Маслова О.М. Мир интервьюера по данным формализованного и свободного интервью // Социология 4М. 2000. № 12. С. 40–64.

²² Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. М.: Аспект-пресс, 1995; Батыгин Г.С. Обоснование практических рекомендаций в прикладной социологии // Социологические исследования. 1982. № 4. С. 58–70.

²³ Исупова О.Г. Конверсационный анализ: представление метода // Социология 4М. 2002. № 15. С. 33–52.

²⁴ Только в последние два-три года стали появляться работы, опирающиеся на методологию конверсационного анализа. Следует отметить статьи белорусского исследователя Т.В. Тягуновой, исследующей коммуникативные ситуации в образовании с точки зрения методологии конверсационного анализа: Тягунова Т.В. Коммуникативное взаимодействие на учебном занятии: знание как условие и фактическое достижение анализа. Ч. 1 // Философия и социальные науки. 2007. № 3. С. 65–68; Тягунова Т.В. Смотреть этнофеноменологически // Пути России. Современное интеллектуальное пространство: школы, направления, поколения / под общ. ред. М.Г. Пугачевой и В.С. Вахштайна. М.: Университетская книга, 2009. С. 369–389. См. также работы Д. Рогозина и А. Яшиной: Рогозин Д.М., Яшина А.В. Анализ коммуникативных сбоев в экспертном интервью // Социальная реальность, 2007. № 5. С. 86–101; Рогозин Д.М. Мироззренческие (не)ответы интеллектуалов // Пути России. Современное интеллектуальное пространство: школы, направления, поколения / под общ. ред. М.Г. Пугачевой и В.С. Вахштайна. М.: Университетская книга, 2009. С. 520–535.

в России отсутствуют как переводные монографии или учебные пособия, так и авторские монографии по разговорному анализу.

Вместе с тем, разговорный анализ как исследовательская оптика, через которую изучается взаимодействие в различных контекстах (не только интервью), все более привлекает внимание исследователей всего мира. Это становится очевидным, если проследить историю основного мероприятия в мире разговорного анализа — Международной конференции по разговорному анализу (International Conference on Conversation Analysis, ICCA). Первая масштабная встреча разговорных лингвистов состоялась в Копенгагене (Дания) в 2002 г.²⁵, вторая — в Хельсинки (Финляндия) в 2006 г.²⁶. В 2010 г.²⁷ в Мангейме (Германия) встретились более 600 специалистов по разговорному анализу, представляющих самые различные области знания (лингвистика, социология, культурология, медицина, информатика и пр.) и страны.

Цель, задачи, предмет и объект исследования. С учетом актуальности проблематики диссертационного исследования его *цель* формулируется следующим образом: изучить структурные особенности речевого взаимодействия в ситуации исследовательского интервью с помощью метода разговорного анализа.

Объектом диссертационного исследования является ситуация исследовательского интервью.

Предметом исследования являются структурные особенности организации речевого взаимодействия между интервьюером и респондентом в ситуации исследовательского интервью.

Сформулированная выше цель требует решения следующих исследовательских *задач*:

1. *Задача историко-теоретической реконструкции метода разговорного анализа в контексте проблемы взаимосвязи повседневной и институциональной коммуникации.* Развитие разговорного анализа как исследовательской методологии может рассматриваться как серия попыток решения базовой проблемы, унаследованной от этнометодологии Г. Гарфинкеля: проблемы соотношения повседневного и институционального в разговоре. Если для первого поколения разговорных лингвистов решение состояло в расположении всех форм взаимодействия в

²⁵ Веб-страница конференции ICCA-02 в Интернете <http://www.conversation-analysis.net/conf2002/>

²⁶ Тема конференции ICCA-06 — «Конversationный анализ. Сравнительные перспективы». Веб-страница конференции в Интернете: <http://www.helsinki.fi/hum/sk/icca/>

²⁷ С программой и темой конференции можно ознакомиться по адресу: <http://www.icca10.org/>

континууме между совершенно «свободной» повседневной коммуникацией и полностью ритуализированными формами интеракции, то современные исследования институциональных взаимодействий позволяют поставить вопрос о столкновении двух данных «жанров» в конкретных ситуациях коммуникации. Поэтому необходимо выявить интеллектуальные истоки конврсационного анализа и показать их решающее влияние на формулирование ключевой темы взаимосвязи повседневного и институционального.

2. *Задача обоснования применения метода конврсационного анализа к исследованию интервью.* В рамках данной задачи необходимо описать преимущества и возможности применения метода конврсационного анализа для изучения особенностей речевого поведения в разных форматах интервью.

3. *Задача представления исследовательского интервью в качестве ситуативной, локально упорядоченной интеракции.* В данном случае интервью должно рассматриваться не как метод получения данных и не как чисто институциональное взаимодействие, а как наблюдаемая ситуация коммуникации, в которой локальным и упорядоченным образом производятся различные феномены разговора, которые в итоговом описании или в «оцифрованных» результатах ускользают от взгляда исследователей.

4. *Задача апробации метода конврсационного анализа на примере нескольких исследовательских ситуаций:*

- *Стандартизованное интервью в ситуации рекрутинга*²⁸. Рекрутинг является, прежде всего, коммуникативной задачей с положительным и отрицательным исходом (полностью взятое интервью или полученный отказ). Необходимо определить, каковы коммуникативные стратегии в различных условиях рекрутинга (при закрытой/открытой двери, у входа в подъезд/в квартиру), а также каковы возможности интервьюера исправить ситуацию и за счет каких коммуникативных средств это реализуется.
- *Неформализованное тандемное интервью.* Ситуация, когда интервью проводит не один интервьюер, а два — не самая распространенная и, вместе с тем, встречающаяся в исследовательской практике. Однако методологически и

²⁸ В данном случае рекрутинг — интервью, схоже с персональным интервью по месту жительства, однако направленное не на заполнение тематической анкеты, а на сбор информации о потенциальных респондентах. Условно названная *рекрутингом потенциальных респондентов*, эта процедура должна вести к формированию и постоянному пополнению базы данных, на основе которой в дальнейшем можно составлять случайные или направленные выборки по заданным критериям.

методически подобная форма коммуникации с респондентом до сих пор не осмыслена в литературе. Каковы роль и функции второго интервьюера? Каким образом это влияет на получаемые данные? Необходимо проанализировать коммуникативные ситуации в tandemном интервью, выявив, тем самым, основные его функции и характеристики.

- *Смех в ходе полуструктурированного интервью.* Каким образом в разговор инкорпорирован такой несловесный элемент коммуникации, как смех? Необходимо выявить способы и методы, благодаря которым смех реализуется здесь и сейчас в качестве ситуативного феномена интервью. Нас интересуют те стратегии, благодаря которым у говорящих всегда есть возможность выразить то, что подразумевается в непроговариваемом.
- *Удержание респондента и прерывание разговора в ходе телефонного интервью.* Нам предстоит выявить «анатомию» взаимодействия в процессе телефонного интервью, которое в конечном итоге приводит к прерванному интервью. 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 стороны, остаться вежливым и сохранить такт.

Теоретические и методологические основы исследования. Диссертация основана на теоретических принципах этнометодологии как традиции анализа повседневных взаимодействий людей, реализуемых таким образом, что два или более участника текущей ситуации могут координировать свои действия и понимать действия собеседника. В результате повседневная жизнь становится объяснимой, а значит нормальной, правильной, упорядоченной и моральной. Кроме того, диссертационное исследование опирается на теоретическое представление об интервью как форме организации социального взаимодействия.

Методологическая база диссертационного исследования включает принципы конверсационного анализа обыденной и институциональной речи, сформулированные Х. Саксом, Э. Щегловым, Д. Мэйнрадом, П. Дрю, Д. Херитейджем и др. Также в диссертационном исследовании используется система кодирования и расшифровки речи, предложенная Г. Джефферсон.

С учетом поставленных выше задач мы можем выделить четыре группы источников, релевантных для исследования и отражающих область интереса:

- В первую группу входят работы основоположников конверсационного анализа — Х. Сакса, Э. Щеглова и Г. Джефферсон.
- Вторую группу составляют тексты, излагающие теоретико-методологические основания конверсационного анализа, а также тексты авторов, задающих общий теоретико-методологический контекст метода: Г. Гарфинкеля, И. Гофмана, Я. Хачбая, Р. Вуффита, Дж. Херитейджа, П. Дрю, А. Сикурела.
- К третьей группе источников, наиболее многочисленной, относятся все те публикации и монографии, которые непосредственно представляют анализ и интерпретацию данных в различных областях: социологии, лингвистике, праве, медицине, психологии. Здесь мы можем отметить работы Ч. Гудвина, Х. Хауткуп-Стинстры, Р. Уилкинсона, Ч. Антаки, Р. Клифт, П. Дрю, К. Грайфенхагена, Э. Стоке.
- Четвертую группу составляют работы отечественных авторов, посвященные методологии изучения коммуникативной ситуации интервью (Д.М. Рогозин, А.Ю. Мягков, Г.С. Батыгин) и изучению особенностей разговорной русской речи (К. Пауккери, А.Е. Кибрик, О.С. Иссерс, М.Л. Макаров).

Эмпирическая база исследования. Эмпирическую базу диссертационного исследования составляют данные, собранные в ходе прикладных исследовательских проектов:

1. Проект «Коммуникативная ситуация рекрутинга. Пилотажное исследование», 2008 г. Фонд «Общественное мнение». Диссертант выступал в роли интервьюера, а также аналитика. Руководитель проекта — Д.М. Рогозин.

2. Проект «Родственные отношения и социальная защита» (Kinship and Social Security), 2006–2008 гг. Институт социальной антропологии Макса Планка (Max Plank Institute for Social Anthropology). Диссертант являлся участником проекта, как на полевом этапе, так и на этапе написания отчета, публикации и представления результатов исследования на международной конференции в Граце (Вена, 2006). Руководитель проекта — П. Хэди.

3. Проект «Мыслящая Россия: интеллектуально-активная группа», 2008 г. Фонд «Наследие Евразии» и Общественная палата РФ. Диссертант являлся участником проекта на всех этапах реализации. Руководитель проекта — В.А. Куренной.

4. Телефонный опрос жителей Благовещенска относительно местной политической обстановки, 2009 г. Фонд «Общественное мнение». Диссертант анализировал записанные на диктофон интервью.

Научная новизна диссертационного исследования. Научная новизна диссертационного исследования отражена в следующих положениях:

1. Осуществлена историко-теоретическая реконструкция метода конверсационного анализа в контексте решения проблемы взаимосвязи повседневной и институциональной коммуникации. Представлено историко-теоретическое обоснование конверсационного анализа как метода, возникшего в рамках этнометодологической программы Г. Гарфинкеля.

2. Показано, что интервью представляет собой форму разговора-взаимодействия, которая отличается от повседневного разговора и может быть подвергнута детализированному анализу с целью выявления особенностей и закономерностей коммуникации в ходе проведения исследовательского интервью.

3. Концептуализирована и проанализирована двойная онтология интервью как разговора-взаимодействия, подчиняющегося одновременно двум системам правил: обыденного разговора и институционального взаимодействия.

4. Продемонстрирована применимость конверсационного анализа для решения методических задач в социологическом исследовании: выявления особенностей коммуникации между респондентом и интервьюером в ходе проведения стандартизированного интервью, оценки особенностей тандемного интервью, анализа смеха в полуструктурированном интервью и выявления особенностей коммуникативной ситуации телефонного стандартизированного интервью, приводящих к прерыванию интервью.

5. На основе концептуализации и эмпирической апробации ключевых понятий конверсационного анализа (смежная пара, ремонт, наложение, очередность, последовательность) на материале исследовательских интервью были выявлены стратегии и практики говорения, приводящие как к положительному исходу ситуации интервью (форсирование ответов, смех как способ высказывания о предмете разговора, аффилиация с группой членства респондента и др.), так и к отрицательному (стратегия

«придерживайся инструкции!», вежливое принятие отказа, делегирование завершения разговора себе и др.).

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Исследовательское интервью представляет собой организованное разговорное взаимодействие, результат которого обусловлен несовпадением двух систем правил: институциональных правил проведения интервью и правил организации повседневного разговора.

2. Успех интервью обусловлен либо подчинением институционального контекста взаимодействия повседневным способам организации коммуникации, либо принятием институциональной схемы взаимодействия в качестве основы упорядочивания текущей коммуникативной ситуации.

3. Положительный исход рекрутинга не обеспечивает увеличения числа согласий. Согласие на интервью в ситуации рекрутинга является ситуативным решением, принимаемым здесь и сейчас, вследствие использования интервьюером обыденных перформативных коммуникативных стратегий.

4. Наличие второго интервьюера в ситуации тандемного интервью уменьшает институциональность текущего взаимодействия и приближает его к порядку повседневной коммуникации.

5. Смех в процессе интервью является ресурсом оповещения взаимодействия, ослабления его жесткой привязки к институциональному контексту.

6. Смех в процессе интервью свидетельствует о нежелании отвечать на вопрос, о степени аффилиации интервьюера с респондентом, а также о возможности недостоверного ответа.

7. Прерывание интервью при проведении телефонных стандартизированных опросов связано с невозможностью преодоления противоречий между институционально предписанными правилами проведения опросов и повседневной ситуацией взаимодействия интервьюера и респондента.

Практическая значимость исследования. Результаты диссертационного исследования могут быть использованы для модификации и улучшения методик исследовательского интервью: тандемного, стандартизированного (как опосредованного, так и лицом к лицу), полуструктурированного и др. Кроме того,

полученные результаты могут служить базой для формирования дальнейших методических экспериментальных планов.

Представленный в работе теоретический материал может использоваться при разработке лекционных курсов по методологии и методике социологического исследования, по современной социальной теории, по социолингвистике и по этнометодологии.

Апробация. Основные положения и выводы диссертационного исследования обсуждались на методологических семинарах сектора социологии знания Института социологии РАН, а также на научных семинарах факультета социологии Государственного университета — Высшей школы экономики. Результаты диссертационного исследования были представлены в докладах на международной конференции «Векторы развития современной России» (Москва, 2006) и международном симпозиуме «Пути России: преемственность и прерывистость общественного развития» (Москва, 2007). Основные положения диссертации обсуждались в рамках семинара по конверсационному анализу (под руководством П. Дрю), проходившего в Университет Йорка (Великобритания) в апреле 2010 г. Также диссертант представлял результаты своих исследований на конверсаналитических сессиях в рамках 3-й Международной конференции по конверсационному анализу (ICCA-10), которая состоялась в июле 2010 г. в Мангейме (Германия).

Структура диссертации. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографии и приложений. Структура работы обусловлена сформулированными выше задачами исследования (вторая и третья задачи решаются во второй главе диссертации). Первая глава нацелена на решение задачи историко-теоретической реконструкции метода конверсационного анализа. Во второй главе отражены методологические аспекты работы с интервью как формой речевого взаимодействия и рассмотрены направления применения конверсационного анализа для изучения коммуникативной ситуации интервью. В третьей главе представлены четыре примера применения конверсационного анализа для исследования речевого взаимодействия в ситуации исследовательского интервью. Общий объем диссертации — 11 печатных листов (без учета приложений).

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обоснованы актуальность и практическая значимость диссертационной работы, описано состояние разработки проблемы, определены цели и задачи исследования, представлены основные положения, выносимые на защиту.

Задача главы 1 «Историко-теоретические основания конверсационного анализа» состоит в демонстрации преемственности метода конверсационного анализа и этнометодологического направления в социологии, в выявлении интеллектуального контекста становления метода, а также в систематизации основных теоретических предпосылок метода и его базовых методологических принципов. Кроме того, указаны основные фигуры и их идеи, оказавшие непосредственное влияние на формирование конверсационно-аналитической исследовательской перспективы.

Первый параграф «Теоретическое наследие Х. Сакса: влияние этнометодологии Г. Гарфинкеля и интеракционистской концепции И. Гофмана» содержит интеллектуальную биографию и описание теоретического наследия основателя конверсационного анализа Х. Сакса. Акцент сделан на изучении влияния Г. Гарфинкеля и его этнометодологической программы, а также интеракционистской концепции И. Гофмана.

Один из основных вопросов и этнометодологии — каким образом у людей всегда остается возможность быть в контексте, понимать происходящее, более того, сохранять, воссоздавать и поддерживать созданный некогда социальный порядок? Каковы процедуры и методы, посредством которых повседневная жизнь становится объяснимой, а значит, нормальной, правильной, упорядоченной и моральной?²⁹ Эти же вопросы интересовали основоположника конверсационного анализа Х. Сакса. Конверсационный анализ возник как одна из наиболее последовательных форм этнометодологии. До середины 1980-х гг. конверсационный анализ вообще сложно отличить от этнометодологии³⁰. Основные принципы, о которых идет речь в первом пункте первой главы и которые повлияли на теоретико-методологическое становление конверсационного анализа, это: перформативная природа социальной реальности, индексичность³¹, рефлексивность, описуемость.

²⁹ Garfinkel H. *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, 1994. P. 35–76.

³⁰ Atkinson P. *Ethnomethodology: A Critical View* // *Annual Review of Sociology*. 1988. Vol. 14. P. 434.

³¹ Индексичность — не единственный перевод термина «indexicality». В литературе встречаются также варианты: «индексикальность», «индексальность», «индексность». «Индексальность» — допустимый перевод, но только в том случае, если необходимо показать связь данного термина с

В первом параграфе также раскрываются основные пункты критики конверсаналистиков И. Гофманом. Несомненно, идеи позднего И. Гофмана и его концепция порядка взаимодействия повлияли на теоретико-методологические воззрения авторов конверсационного анализа. Вместе с тем, эти подходы сильно отличаются: несмотря на то, что в конце жизни И. Гофман очень сильно приблизился к конверсаналистической перспективе³², все же фокус его внимания остается прежним: «Зафиксировать ритуальные процедуры, которые формируют упорядоченное поведение в повседневной жизни»³³. Более того, несмотря на пристальное внимание к анализу фреймов разговора, категориальный аппарат Гофмана ориентирован на самих субъектов действия (принципал, стратег, аниматор, фигура, аудитории и т. д.), в то время как конверсационный анализ предполагает такое обращение к структуре языка, при котором субъект остается за скобками аналитических манипуляций.

Во втором параграфе «Критика современного социологического знания: переопределение предмета социологического анализа» анализируются работы Х. Сакса³⁴ и прослеживается логика его рассуждений и линия аргументации в отношении переопределения предмета социологического анализа.

Х. Сакс стремится сделать социологию «чуждой, странной». Эта странность заключается, прежде всего, в том, что социология, по его мнению, должна иметь дело не с повседневными описаниями изучаемых социологами явлений, событий или действий, но с теми *методами и способами*, посредством которых эти описания создаются. Когда исследователи обращаются к респондентам для подтверждения придуманных ранее гипотез, они рассматривают саму способность людей предоставлять «разумные» описания и методы этих описаний как не заслуживающую внимания. Откуда появляется необходимость в обнаружении этих «методов»? Один из возможных ответов на этот вопрос — из стремления отыскать «непревращенную» реальность, обнаружить ее предпосылки, проанализировать предмет так, чтобы не прибегать к множеству абстрактных трактовок и интерпретаций.

прагматической традицией Ч. Пирса. Однако с нашей точки зрения гораздо важнее показать его этнометодологические коннотации, поэтому мы заимствуем вариант, получивший распространение в русскоязычных переводах Г. Гарфинкеля: «индексичность».

³² Имеется ввиду последняя работа И. Гофмана «Формы разговора».

³³ Hirschfeld J., Woffin R. Conversation Analysis: Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press, 2002. P. 27.

³⁴ Для понимания идей Сакса и дальнейшей линии рассуждения значимой является его первая научная статья «Социологическое описание», опубликованная в 1963 г. См.: Сакс Х. Социологическое описание / пер. с англ. А. М. Корбута // Социологическое обозрение. 2006. Т. 5. № 1. С. 43–53.

Обращение к обыденному языку дает понимание того, что человеческое поведение не могло бы быть столь согласованным и обладать смыслом, не будь оно организовано, упорядочено³⁵. Таков один из базовых принципов Сакса, продолжающий линию рассуждения Гарфинкеля — обнаружение локального порядка во всем. Согласно тезису «порядок во всем» первый шаг исследователя должен состоять в том, чтобы пристально изучить те социальные феномены, которые люди воспроизводят в своей повседневной деятельности (например, порядок реплик в разговоре), а также то, как они транслируют эту деятельность³⁶.

Вместе с тем, не разговор как таковой является объектом изучения, а *коммуникативная организация социальной деятельности*³⁷. Конверсационный анализ нацелен на изучение производства и интерпретации порядка, структуры разговорного взаимодействия, ориентированного на самих участников. Этот порядок, будучи невидимым, проявляет себя в процессе речевого общения. В этом общении, по словам Сакса, люди используют определенные методы для придания коммуникации смысла и понятности. Одним из наблюдаемых методов является очередность, суть которой состоит в том, что процесс коммуникации происходит по принципу: как правило, говорит один человек, которого затем сменяет другой. При этом смена говорящих постоянно повторяется, воспроизводится.

Заключительный параграф «Ключевые понятия конверсационного анализа» посвящен представлению базовых понятий конверсационного анализа. Прежде всего, рассматриваются характеристики понятия «очередь», а также связанных с ним понятий «принятие очереди», «последовательность» и др. Кроме того, в параграфе описана рецепция категориального аппарата конверсационного анализа в России, представлены существующие в русскоязычной литературе варианты переводов базовых понятий (в работах О.Г. Исуповой, П. Пауккери, А.М. Корбута, М.Л. Макарова, А.Е. Кибрика, Д.М. Rogozина и А.В. Яшиной) и обосновано собственное переводческое решение.

Завершают первую главу **выводы**.

Основная задача главы 2 *«Институциональное взаимодействие в ситуации исследования»* — концептуализировать сложную дуальную природу исследовательского интервью, представить основные характеристики двойной

³⁵ Heritage J. Garfinkel and Ethnomethodology. Cambridge: Polity Press, 1984. P. 235.

³⁶ Sacks H. Lectures on Conversation. Oxford: Blackwell Publishing, 1995. P. 27.

³⁷ Huchby I., Wooffitt R. Conversation Analysis: Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press, 2002. P. 14.

онтологии интервью и возможности ее исследования с помощью метода конверсационного анализа.

В первом параграфе «Институциональное взаимодействие в перспективе конверсационного анализа» рассматриваются основные характеристики обыденного и институционального взаимодействия, вводятся ключевые определения, раскрывается содержание таких свойств обыденного разговора, как *устойчивость*, *первичность* (по отношению к другим формам взаимодействия), *непредсказуемость*, *гибкость*. Под обыденным разговором понимается такая форма общения, при которой участники свободны в упорядочивании как структурных, так и содержательных аспектов своего разговора. В свою очередь, институциональность коммуникации определяется не внешними обстоятельствами (например, местонахождением собеседников в школе, больнице, суде и т. д.), а самими участниками, которые, находясь в ситуации взаимодействия и применяя определенные стратегии и правила говорения, придают разговору характер институционального.

Отправной точкой анализа институционального взаимодействия служит подход П. Дрю и Дж. Херитейджа, который заключается в следующем: во-первых, институциональное взаимодействие основано на ориентации хотя бы одного из участников разговора на некоторые цели и задачи, которые традиционно ассоциируются с конкретным институтом; во-вторых, в подобного рода взаимодействиях зачастую существуют ограничения на проявление всех свойств обыденной коммуникации, ограничения на то, что можно считать допустимым в данной конкретной ситуации коммуникации; в-третьих, институциональное взаимодействие может быть связано с формально предопределяемыми выводами участников взаимодействия, которые являются специфическими для определенных институциональных контекстов³⁸. Условно выделяется 6 основных характеристик взаимодействия, которые могут быть исследованы на предмет их релевантности институциональному взаимодействию: 1) организация системы смены очередей, 2) общая структурная организация взаимодействия, 3) организация последовательностей, 4) устройство очереди, 5) лексический выбор, 6) эпистемологические и другие формы асимметрии³⁹.

³⁸ Drew P., Heritage J. Analyzing Talk at Work: An Introduction // Talk at Work / Ed. by P. Drew and J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. P. 3–65.

³⁹ В данном случае подразумеваются всевозможные виды асимметрий, которые существуют между участниками коммуникации, скажем, социальные роли участников или же роли в каждой

Таким образом, задача конверсационного анализа в отношении институционального взаимодействия состоит в том, чтобы в уже установленной организации взаимодействия обнаружить определенные институциональные маркеры.

Заканчивается первый параграф обоснованием необходимости нового понятия — введенного Э. Щегловым — *разговор-во-взаимодействии* (talk-in-interaction), которое позволило отказаться от устойчивых коннотаций, связанных со словом «разговор», и в то же время позволило акцентировать внимание на процессуальности и локальной контекстуальности взаимодействия (например, в формате интервью).

Во втором параграфе «Двойная онтология исследовательского интервью. Интервью как разговор-во-взаимодействии» обосновывается правомерность отнесения интервью как формы взаимодействия к разговору-во-взаимодействии. Для реализации коммуникации в рамках исследовательского интервью люди не изобретают абсолютно новую систему речевого взаимодействия, а лишь адаптируют уже существующую систему к конкретному институциональному контексту. В этой связи приближенность интервью к прототипу обыденного разговора позволяет применять основные положения и методологические принципы конверсационного анализа к исследованию любого типа интервью, в том числе исследовательского. Кроме того, подчеркивается, что для анализа речевого взаимодействия в рамках интервью степень стандартизации инструментария оказывается незначимой. Доказывается, что интервью является определенной формой разговора, в которой со-конструируемые описания того, как говорится, должны быть изучены в дополнении к тому, что говорится, и при этом то, как говорится, относится, прежде всего, к *вопрос-ответной системе очередностей*, первичной по отношению к ситуации интервью.

В третьем параграфе «Вопрос-ответная коммуникация. Характеристики смежной пары „вопрос-ответ“» рассматривается такая смежная пара, как «вопрос-ответ», и анализируются условия, при которых вопрос-ответная коммуникация является обязательной (например, наличие санкций за отсутствие ответной реакции). Кроме того, рассматриваются основные характеристики смежной пары, описанные Х. Саксом, Э. Щегловым и Г. Джефферсон⁴⁰: 1) наличие двух высказываний, 2) смежная позиция составляющих высказываний, 3) принадлежность этих двух

конкретной коммуникации (например, в тот момент, когда один является говорящим, другой выполняет роль слушающего, когда один является вопрошающим, другой является отвечающим).

⁴⁰ Sacks H., Schegloff E.A., Jefferson G. A Simplest for the Organization of Turn-Taking for Conversation // *Language*. 1974. Vol. 50. № 4. P. 696–735; Schegloff E.A., Sacks H. Opening up closings // *Semiotica*, 1973. Vol. 7. № 4. P. 289–327.

высказываний различным говорящим, 4) относительная упорядоченность частей смежных пар, 5) дифференциальные отношения.

Последовательностная организация взаимодействия лежит в основании intersубъективной природы интервью. В этом отношении суждение о том, что ответы формулируются исключительно респондентом, нельзя считать правомерным. «Ответ, как и вопрос — процесс интерактивный, поэтому он не может быть исключительно проблемой респондента»⁴¹.

Форму принятия очередностей в интервью Дрю и Аткинсон называют «предварительно-определенным типом смены очередей», когда очередности вопроса и ответа предопределены ролям интервьюера и респондента соответственно. Отчасти это означает, что участники подобной коммуникации исключают из своего поведения те действия, которые они могли бы совершать, будучи участниками повседневного общения. Однако стремление к трансформации институционального разговора в разговор обыденный всегда существует, что проявляется в различных нарушениях и сботах коммуникации, мешающих «правильному» проведению интервью.

В завершении третьего параграфа приводится схема вопрос-ответной смежной пары и тех феноменов, которые возникают в процессе осуществления intersубъективной работы участников взаимодействия.

В четвертом параграфе «Транскрибирование данных и вопрос надежности» подчеркивается значимость процесса транскрибирования с точки зрения методологических принципов конверсационного анализа, а также неразделимость процесса транскрибирования и процесса анализа как такового⁴². В параграфе рассматриваются взгляды некоторых исследователей (преимущественно приверженцев качественного подхода) на предмет транскрибирования: С. Квале, Э. Мишлера, Э. Линдсея, Д. Лэпадата и др. Показывается, что конверсационный анализ представляет собой именно формализованный анализ, а не способ интерпретации. Конверсаналитики настаивают на *анализе* данных разговора (в отличие от *интерпретации*) и объясняют это необходимостью изучения тех аспектов потока коммуникации, которые являются наиболее доступными и очевидными. Именно благодаря подобному способу

⁴¹ Schaeffer N., Maynard D. From Paradigm to Prototype and Back Again: Interactive Aspects of Cognitive Processing in Standardized Survey Interviews // Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research / Ed. by N. Schwarz and S. Sudman. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, 1996. P. 66–67.

⁴² В так называемой качественной парадигме мы очень часто встречаемся с ситуацией, когда аналитик работает с транскриптами интервью, составленными другими людьми. В рамках конверсационного анализа это практически исключено, хотя есть примеры, когда исследователи заказывают транскрипт специально подготовленным людям.

транскрибирования данных удастся зафиксировать структуру обыденного разговора, который, по словам Щеглова, является краеугольным камнем для intersубъективного понимания⁴³ и сам по себе предоставляет достаточно материалов для анализа.

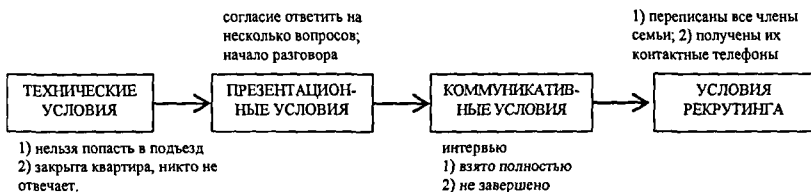
Завершают вторую главу **выводы**.

В главе 3 «Конверсационный анализ в ситуации исследовательского интервью» представлен анализ коммуникативных аспектов ситуаций, возникающих в ходе интервью различной степени стандартизации. Каждый из четырех примеров связан с определенной методической задачей, которая решалась в рамках конкретного исследования. Исследования были проведены в период с 2006 по 2009 гг.

В первом параграфе «Эмпирическая база исследования» описывается, каким образом были собраны материалы и в рамках каких исследовательских проектов.

Во втором параграфе «Коммуникативная ситуация рекрутинга» представлен конверсационный анализ особенностей речевого взаимодействия в ситуации полквартирного рекрутинга.

Выделены четыре принципиальных условия, последовательное выполнение которых приближает интервьюера к конечной цели:



В ходе анализа речевого взаимодействия были выявлены некоторые характерные стратегии коммуникации, позволяющие или не позволяющие добиться положительного ответа на просьбу об участии в интервью, поскольку основные усилия интервьюера затрачиваются именно на установление контакта и удержание его в первые минуты. Большинство отказов в ситуации рекрутинга произносится за закрытыми дверями. Для уменьшения отказов интервьюер использует несколько коммуникативных стратегий (форсирование ответов, убеждение, использование элементов перформативной лексики), которые можно назвать «форматом убеждения». Привычные для

⁴³ *Shegloff E. Analyzing Single Episodes of Interaction: An Exercise in Conversation Analysis // Social Psychology Quarterly. 1987. Vol. 50. № 2. P. 101–114.*

интервьюеров приемы «захвата» и «удержания» респондентов с успехом применяются и дают положительные результаты. Привычное вменение интервьюеру правил вежливого общения (дослушивать до конца, выдерживать паузы, следовать инструкции, благодарить) нередко приводит к блокировке коммуникативной ситуации интервью со стороны респондента и, следовательно, к увеличению числа отказов. Нами зафиксировано доминирование формата убеждения, подкрепленного давлением или угрозами.

В третьем параграфе *«Конверсационный анализ тандемного интервью»* раскрывается содержание основных черт коммуникации в ситуации тандемного интервью. В данном случае основной задачей была проблематизация тандемного интервью как метода сбора информации, не сводимого по своим интеракционным характеристикам к интервью один на один. Характеристики очередностно-последовательностной организации разговора в ситуации тандемного интервью позволяют указать на некоторые особенности этого вида интервью.

Несмотря на то, что сегодня традиционно приписываемые второму интервьюеру обязанности райтера, контролера и свидетеля возложены на записывающие устройства, наличие второго интервьюера важно, поскольку он оказывает существенное влияние на коммуникативную структуру складывающейся здесь и сейчас ситуации взаимодействия. Наличие второго интервьюера, осуществляющего определенные коммуникативные действия (аффилиация, контроль, поддержка), позволяет приблизить подобную форму разговора-во-взаимодействии к обыденной беседе, которая характеризуется часто встречающимися наложениями, перебиваниями, сбоями в последовательностях реплик и т. д. Подобные характеристики снижают степень формализации ситуации взаимодействия, способствуя, тем самым, получению необходимой и релевантной информации.

В четвертом параграфе *«Смех в речевом взаимодействии»* показываются возможности применения конверсационного анализа для выявления того, что не проговаривается, но подразумевается в контексте коммуникации. В данном случае предметом анализа была роль смеха в вопросах относительно деятельности российских властей⁴⁴.

Фокусом внимания были не слова участников интервью, т. е. не содержание ответов на вопросы, а то, как происходит беседа, какова последовательно-

⁴⁴ Исследование включало в себя проведение 20 круглых столов в 13 городах России, а также 100 интервью с представителями так называемой «интеллектуально-активной группы».

очередностная организация разговора и каким образом в разговор инкорпорирован такой несловесный элемент коммуникации, как смех. Наш интерес заключался в обнаружении способов и методов, благодаря которым взаимодействие выстраивается здесь и сейчас. Смех является одной из стратегий, к которой прибегают говорящие. Высмеивание того, что не проговаривается, одинаково интерпретируется и поддерживается обоими участниками разговора, что и выражается в совместном смехе. Инкорпорируясь в последовательностную организацию разговора в ситуации исследовательского интервью, смех в вопрос-ответной смежной паре выполняет целый ряд коммуникативных задач. Во-первых, смех интервьюера во время проговаривания первой части смежной пары а) уже сам по себе свидетельствует об оценке предмета вопроса, б) предлагает собеседнику варианты ответа: принять оценку/непринять предложенную оценку. Во-вторых, смех, выраженный во второй части смежной пары, указывает на аффилиацию с первым говорящим, т. е. показывает, что первая часть пары понята, принята, разделяема, поддержана. В-третьих, смех, продуцируемый как в первой, так и во второй части смежной пары, указывает на реализацию «смеха над» в отношении предмета разговора. Таким образом, смех, будучи одним из проявлений экстралингвистической речи, является определенной стратегией высказывания, которую используют в коммуникации как интервьюер, так и респондент для того, чтобы «обналичить» непроговариваемое в речи.

В пятом параграфе *«Коммуникативные стратегии участников прерванного телефонного интервью»* предлагается анализ коммуникативных стратегий участников прерванного интервью, направленных, с одной стороны, на удержание респондента (со стороны интервьюера), с другой стороны, на скорейшее завершение разговора (со стороны респондента). В своих конврсационных практиках интервьюер ориентируется на институциональную инструкцию, предписывающую выполнение ряда правил разговора, отличных (или редуцирующих, ограничивающих) от правил разговора обыденного, повседневного. Вместе с тем, респондент не всегда распознает эти правила как те, которым необходимо следовать в здесь и сейчас выстраиваемой ситуации коммуникации, поскольку, в отличие от интервьюера, для него никакой особой «инструкции» к разговору не прилагается. Респондент стремится к воссозданию обычного порядка коммуникации, «инструкцией» к которой являются правила обыденного разговора. Интервьюеру, вынужденному отклоняться от предписанных институтом правил, необходимо 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 повседневного разговорного жанра.

Завершают третью главу **выводы**.

В **заключении** сформулированы основные положения и выводы диссертационного исследования. Конверсационный анализ является эффективным инструментарием для организации и проведения методической работы. Будучи версией качественного подхода, он может быть успешно применен в тестировании как качественных, так и количественных методик. Теоретические ресурсы конверсационного анализа позволяют переопределить базовую социологическую категорию порядка с точки зрения взаимодействий в локальных контекстах, к которым относится и ситуация интервью. Это позволяет преодолеть разрыв между большой теорией, методологической рефлексией и повседневной исследовательской практикой. Представленные в работе примеры анализа исследовательских интервью наглядно показывают, насколько может быть эффективен детальный анализ речевой ситуации в качестве основы методической и методологической работы.

По теме диссертации автором опубликованы следующие работы:

В изданиях, рекомендованных ВАК:

1. *Турчик А.В.* Конверсационный анализ смеха в речевом взаимодействии: случай конструирования оценок власти // Социологический журнал. 2010. № 1. С. 21–37.

В других изданиях:

2. *Turchik A., Solodova I., Polukhina E. Nikulin A., Poleshuk C.* Two Russian Localities // Family, Kinship and State in Contemporary Europe. Vol. 2. The View from Below: Nineteen Localities / Ed. by P. Heady and P. Schweiter. Frankfurt am Main: Campus Verlag, 2010. P. 391–432.

3. Турчик А.В. Как говорить о власти, не говоря ни слова // Пути России. Современное интеллектуальное пространство: школы, направления, поколения / под ред. М.Г. Пугачевой и В.С. Вахштайна. М.: Университетская книга, 2009. С. 535–548.

4. Турчик А.В. Особенности методологии конверсационного анализа // Социологические этюды: сборник статей аспирантов / под ред. М.К. Горшкова. М.: Институт социологии РАН, 2009. С. 25–32.

5. Турчик А.В., Rogozin Д.М. Разговоры с учителями о реформах в образовании: социологическая экспедиция в школы Екатеринбурга // Телескоп. 2008. № 2. С. 34–48.

Турчик Анна Васильевна

КОНВЕРСАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СИТУАЦИИ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРВЬЮ

Диссертационное исследование посвящено изучению особенностей организации речевого взаимодействия между интервьюером и респондентом в ситуации исследовательского интервью.

В настоящей работе показано, что двойная система правил, то есть институциональные правила проведения интервью и правила организации повседневного разговора, действующие в ситуации исследовательского интервью, не просто иерархически связаны друг с другом, но зачастую вступают в противоречие, что находит свое выражение в коммуникативных сбоях и других практиках и стратегиях говорения, выявленных в результате анализа.

Также в работе обоснована целесообразность и необходимость использования методологии разговорного анализа для изучения последовательной организации разговора в формате различных видов интервью (формализованного/неформализованного; лицом к лицу/опосредованного). Представленные в работе примеры анализа исследовательского интервью наглядно показывают, насколько может быть эффективен детальный анализ речевой ситуации в качестве основы методической и методологической работы.

Turchik Anna Vasilievna

CONVERSATION ANALYSIS OF INTERACTION WITHIN RESEARCH INTERVIEW SITUATION

The thesis explores some sequential organization characteristics of interaction between interviewer and interviewee within the research interview situation.

It is demonstrated that the institutional features of interaction within interview not just superimpose on the rules already existing in ordinary conversation but collide with one another being expressed in terms of some communicative failures and other various strategies of speaking, revealed as a result of our analysis.

The thesis also proposes some argues for the expediency and necessity of applying conversation analysis methodology to different kinds of interview (standardized/non-standardized; face-to-face/non-face-to-face). Examples of analysis presented in the paper point out evidently how effective the detailed analysis of interaction within institutional settings can be as the basis of methodic and methodological work.

Подписано в печать: 18.11.10

Объем: 1,5 усл.пл.

Тираж: 100 экз. Заказ № 7697775

Отпечатано в типографии «Реглет»

119526, г. Москва, пр-т Вернадского, 39

(495) 363-78-90; www.reglet.ru