

А.А. ИПАТОВА

КАК ПРАВИЛЬНО ЗАВЕРШИТЬ ТЕЛЕФОННОЕ ИНТЕРВЬЮ

В статье предпринята попытка проблематизировать задачу «правильного» окончания интервью. Особое внимание уделено последней минуте разговора, когда происходит прощание интервьюера и респондента. Очевидно, что признаки успешного телефонного интервью — это не только от начала до конца заполненная анкета и регистрационный бланк. Важен тот осадок, который останется после разговора и у респондента (это влияет на его отношение к социологическим опросам в целом), и у интервьюера (от этого напрямую зависит качество его работы). Выделены психологические характеристики, которые должны быть присущи интервьюеру (человеколюбие, воспитанность и проч.). В статье проведен анализ фрагментов окончаний 34 интервью из двух телефонных опросов. Первый проходил в «традиционной» манере, а во втором применялся экспериментальный план: в анкету был добавлен вопрос, понравилось респонденту интервью или нет.

Ключевые слова: завершение интервью, телефонное интервью, вежливое поведение, эффект интервьюера, методика и техника интервьюирования, ошибки интервьюеров, исследовательская этика, вопрос-ответная коммуникация, поведение интервьюера.

Завершение полностью состоявшегося телефонного интервью¹, впрочем, как и любого другого, является отдельным методическим этапом, имеющим свои особенности. В первую очередь это то, что на момент прощания с респондентом цель сбора информации достигнута: анкета заполнена, необходимые для исследователя данные получены. То, что будет дальше, часто остается на усмотрение интервьюера. Насколько вежливо (и вежливо ли вообще) завершит разговор интервьюер, какое впечатление он о себе оставит, какое отношение будет

Ипатова Анна Алексеевна — кандидат культурологии, преподаватель кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации факультета иностранных языков и регионоведения МГУ им. М.В. Ломоносова.

Адрес: 119192, Москва, Ломоносовский пр-т, д. 31, к. 1.

Телефон: 8 (916) 637-90-37. **Электронная почта:** ipatova_anna@mail.ru

¹ Возможны четыре варианта окончания коммуникации между интервьюером и респондентом, попадающим в квоту: респондент отказывается от участия в интервью, интервью откладывается, респондент прерывает интервью, интервью полностью состоялось. В данной статье мы сосредоточимся только на последнем варианте.

иметь респондент к данному социологическому опросу? Все это зависит от того, какие коммуникационные стратегии будут использованы.

О благоприятном климате, который необходимо создать в конце общения, говорит С.А. Белановский, правда, по отношению к глубокому интервью: «При приближении к финалу задача интервьюера заключается в том, чтобы сохранить хороший “климат” общения. Завершение должно быть обоюдно приятным. Если интервью прервано, то такой финал необходим для успешного установления контакта при новой встрече. Если же интервью полностью закончено, требование сохранения хорошего “климата” из методического превращается в этическое. Респондент не должен почувствовать, что его “отжали” и выбросили, как ненужную вещь» [2, с. 224]. Мы поддерживаем эту мысль, но тогда получается, что завершение интервью относится скорее к этике исследования, чем к методике. В настоящей статье мы попытаемся показать, что это не так.

С конца 1930-х годов до настоящего времени увеличивается интерес исследователей «к психологическому обоснованию техники интервьюирования (проблеме влияния вопросов на ответ, влияния интервьюера и т. п.) и методологическим проблемам опроса» [4, с. 127]. Среди техник и приемов интервьюирования отмечается разное: убеждение, настраивание респондента на участие в интервью, установление контакта, уменьшение напряженности, стимулирование искренности ответов, разъяснение вопросов, сосредоточивание, направление беседы в нужное русло и многое другое [4, с. 134–135]. Завершающей же стадии интервью, к сожалению, уделяют мало исследовательского внимания. Когда все вопросы кончились, когда интервьюер дошел до последнего вопроса и выдохнул, получив на него ответ, что еще необходимо сделать?

Еще в 1956 году в Мичиганском университете Ч. Кэннел и М. Аксельрод изучали вопрос, насколько люди удовлетворены проводимыми опросами, не раздражают ли они их. Насколько необходимым и полезным для себя лично респондент считает интервью, в котором он участвовал? Для ответа на этот вопрос они провели исследование [8, с. 177–178]², результаты которого показали достаточно высокий

² Использовались три различных метода. 1) Респондент получал открытку с благодарностью и вопросом, хотел бы он получить копию отчета. На открытке оставалось свободное место для комментариев.

2) После интервью респонденту высылалось письмо, куда вместе с благодарностью была вложена анкета из 10 вопросов о реакции респондента на интервью и его мнении об интервьюере.

3) Через несколько дней после самого интервью случайным образом отбирались респонденты, с которыми позже проводилось личное интервью. Вопросы были схожи с теми, которые задавались в письме.

уровень кооперации. Исследователи, помимо прочего, пришли к выводу, что респондентам тоже важно получить обратную связь, интересно узнать, чем конкретно они помогли. Большинство оценок интервьюеров были положительны, а сам факт, что исследовательская компания просила оценить свою работу и работу своих сотрудников, создавал впечатление, что у нее хорошая репутация, что ее волнует собственный имидж, квалифицированность персонала и т. д. Это импонировало респонденту, делая его причастным к чему-то серьезному, показывало, что его мнение важно и весомо.

Сегодня во многих странах (Россия пока является исключением, хотя мы не думаем, что эта ситуация сохранится надолго) отдается предпочтение телефонному анкетированию, оно получило статус достоверного способа сбора информации как в частном, так и в публичном секторах³.

В процессе телефонного интервьюирования традиционно выделяют две стадии, различные по содержанию и степени стандартизации: вступительная и собственно интервью [4, с. 211]. К первой стадии относят поиск респондента (выбор его внутри домохозяйств), установление контакта, объяснение причин звонка, целей исследования и всего того, что входит в понятие информированного согласия. Вступительная беседа может протекать в свободной форме, но отмечается тенденция стандартизировать и само начало разговора. Сегодня составители анкеты все чаще пишут вступительные фразы. Текст вопросника может включать вводные слова, варианты обращения к респонденту, связки между вопросами, пояснения к ним и др. Процесс самого интервью традиционно ограничивается анкетой, отступления от которой нежелательны: «...интервьюер, становясь посредником между ним [вопросником. — *А.И.*] и опрашиваемым, уже не дол-

Респондентам задавали следующие вопросы: насколько, на ваш взгляд, был дружелюбным интервьюер? Насколько, на ваш взгляд, ему были интересны ваши ответы?

³ Основное преимущество — возможность контролировать весь процесс сбора информации [17, с. 5]: выборку, выбор респондента, анкетирование; а автоматизированная система проведения телефонных опросов CATI (Computer Assisted Telephone Interview) сделала возможным контролировать и ввод данных. Благодаря системе RDD (Random Digit Dial) любой респондент может оказаться в доступе для любого интервьюера с равной степенью вероятности. Для исследователей эти преимущества крайне важны, так как никакой другой вид опроса не позволяет так контролировать качество данных (не говоря об экономии временных и материальных ресурсов). Конечно, мы осведомлены и о его недостатках, как, например, ограничение в длительности и сложности интервью, проблема достижимости и другие.

жен ни отклоняться от текста, ни менять интонацию голоса при повторном чтении вопроса» [4, с. 211]. Интервьюер ведет беседу, задавая вопросы в той очередности, в которой они ему предоставлены; он лишь «транслирует» то, что «говорят» составители анкеты. Некоторые исследователи думают, что личность интервьюера должна быть полностью исключена из интервью, что он — «машина по задаванию вопросов». Это мнение сегодня все чаще становится объектом критики.

Некоторые исследователи сосредоточили свое внимание на «неформальном» взаимодействии респондента и интервьюера. Например, П. Миллер и Ч. Кэннел отмечают, что во время интервью респондентам необходима обратная связь. Реакция, которую респондент получает на свой ответ, влияет на его дальнейшее поведение в интервью [18, с. 255–256]. Чаще всего это реакция невербального характера, что особо очевидно при FTF (face-to-face) интервью. Эти реакции выполняют две функции: демонстрация респонденту того, что от него ожидают (как отвечать на вопросы, какой ответ будет полным и удовлетворительным), а также своего рода одобрение полученных ответов⁴. Такой тип реакции назван «положительной обратной связью».

П. Лавракас, как и многие другие исследователи, уверен, что если интервью началось, хороший интервьюер с большой вероятностью доведет его до конца [17, с. 75]. По его мнению, для организации телефонного интервью необходимы набросок вводных фраз, а также различные формулировки, которые могут понадобиться в процессе [17, с. 15]. И даже непрофессиональные телефонные интервьюеры могут преуспеть, если они «натасканы» на четко прописанные вводные слова.

Какова же в таком случае цель межличностного речевого взаимодействия в виде телефонного интервью? Стопроцентно заполненная анкета и регистрационный бланк? Получается, что смысл — закончить интервью, «добить» анкету до конца. На наш взгляд, успешность телефонного интервью не должна измеряться этими двумя параметрами. Телефонное интервью — не просто сбор данных, не коммуникация по заранее установленным правилам. Это общение между людьми, их взаимоотношение. Конечно, правила и границы устанавливаются уже в момент речевого взаимодействия. Потому важны как первая минута — именно тогда участники коммуникации начинают общаться друг с другом, договариваются, распределяют роли, — так и

⁴ Предлагаются следующие фразы: «спасибо, это была именно та информация, которую мы искали», «нам очень важно получить именно эту информацию», «эти детали очень важны для нас» [18, с. 256].

последняя минута разговора, ведь именно она завершает впечатления респондента и интервьюера от интервью в целом.

Для интервьюера процесс телефонного анкетирования — это дополнительный стресс: «Психологическая нагрузка, которая ложится на интервьюера в процессе телефонного опроса, несоизмеримо больше, чем в личном интервью. Необходимость проводить одно интервью за другим, повторять одни и те же вопросы десяткам людей, не видя их, утомляет сильнее, чем более богатая впечатлениями личная беседа. Поэтому “телефонному” интервьюеру особенно необходимо качество, которое Э. Ноэль называет “моральной стойкостью”, то есть упорство в преодолении трудностей» [4, с. 219–220].

Среди характеристик, важных для интервьюера, мы можем отметить коммуникабельность, стрессоустойчивость, умение общаться по телефону, грамотную и разборчивую речь. Исследователи пишут об общительности (умении быстро и легко установить контакт с незнакомым человеком), внимании к собеседнику, честности и добросовестности [4, с. 131]. Э. Ноэль отмечает, что от интервьюера требуется не наигранность, а истинный интерес, человеколюбие, контактность, участие, человечность [5, с. 196], а также, что обучение интервьюированию должно сводиться к минимуму, так как «самые важные качества хорошего интервьюера невозможно привить не подходящему для этой роли человеку» [5, с. 193].

Каковы же задачи интервьюера? Дж. Фрей и С. Мертенс Оиси пишут, что при проведении телефонного опроса интервьюер должен [13, с. 110]:

- увеличивать число законченных интервью, сводя отказы и прерывания к минимуму;
- мотивировать респондентов к глубокому участию путем хорошей начальной фразы, ответа на их вопросы, вовлечения их в процесс интервью;
- руководить вопросником, задавая вопросы, записывая ответы и контролируя неполные ответы.

Исследователи подробно описывают, какими способностями, знаниями и навыками должен обладать интервьюер, чтобы правильно справляться с перечисленными задачами, но забывают о навыке оставлять о себе приятное впечатление⁵. И.А. Бутенко в конце 1980-х

⁵ Завершению интервью уделено внимание в тренинге, приведенном в конце книги. Авторы отмечают, что необходимо объяснять интервьюерам, как важно благодарить респондентов и подчеркивать их роль в исследовании. Именно в этой части интервью можно позволить себе потратить немного времени, ответить на вопросы, которые могли возникнуть, а также обсудить интересные или спорные моменты. «В зависимости от тематики анкеты, короткая “итоговая” беседа может быть правиль-

годов отмечала, что социолог может спросить, насколько интересным и своевременным респонденты считают исследование, дать им возможность высказать свои замечания, предложения [3, с. 144]⁶ и что, к сожалению, в телефонных опросах многие этим пренебрегают. Чтобы понять, как обстоят дела сегодня, когда телефонные интервью стали более распространенным методом, мы проанализировали фрагменты завершений интервью.

В декабре 2011 года Центром методологии федеративных исследований РАНХиГС и Всероссийским центром изучения общественного мнения на базе ярославского колл-центра был проведен телефонный опрос жителей Ивановской и Тверской областей. Всего по мобильным и стационарным телефонам было опрошено 800 человек. Из массива аудиозаписей нами отобраны интервью по следующим критериям: полностью состоявшиеся интервью, интервью с одним звонком (без перезвона, то есть непрерывная коммуникация с самого начала до конца интервью), хорошее качество записи, отсутствие сбоев и помех. Из подошедших аудиозаписей 20 были отобраны случайным образом. Из этих аудиозаписей для анализа мы отобрали те, которые, на наш взгляд, представляют наибольший исследовательский интерес. Всего получилось 17 фрагментов завершений интервью.

В расшифрованных фрагментах используются следующие обозначения: И — интервьюер, Р — респондент; в круглых скобках — описание невербального поведения (смеется, говорит раздраженно и т. д.); в двойных круглых скобках ((...)) — длительность фразы в секундах; в квадратных скобках [...] — наложение высказываний; круглыми скобками с точкой (.) обозначена пауза в высказывании; в фигурных скобках {...} — комментарий автора. Для каждого интервью дана его длительность, пол и возраст респондента, а также посчитаны

ным способом завершения интервью» [13, с. 125], ведь во время него у респондента могли появиться какие-либо эмоциональные переживания. Исследователи приводят в пример родителей, участвовавших в опросе о детях и степени их подверженности риску воздействия потенциально токсичных веществ. Подобный разговор может вызвать у родителей страх за здоровье своих детей. В таком случае необходимо упомянуть, что риска нет, что никто не пострадал, что просто изучаются возможные взаимосвязи, если они вообще есть. Из примера очевидно, что интервьюер обязан вернуть человека в «привычную» жизнь, не просто завершить интервью, но и закрыть тему. Однако в большинстве случаев дело обстоит по-другому.

⁶ И.А. Бутенко рекомендует заканчивать интервью высказываниями: «большое спасибо за ответы», «спасибо вам за помощь», «благодарим за участие в исследовании».

длительность прощания, длительность прощальной фразы интервьюера и количество реплик в завершении интервью (см. табл. 1).

Таблица 1

Характеристики анализируемых интервью (опрос 1)

№ интервью	Пол интервьюера	Пол, возраст (лет) респондента	Длительность, мин:сек			Количество реплик в завершении
			интервью в целом	прощания	прощальной фразы интервьюера	
1	жен.	муж., 30	09:11	0:05	0:03	2
2	жен.	муж., 71	09:30	0:08	0:06	2
3	жен.	муж., 31	09:20	0:11	0:08	2
4	жен.	жен., 31	08:04	0:04	0:03	2
5	жен.	жен., 58	14:37	0:18	0:10	10
6	жен.	муж., 30	12:08	0:08	0:07	2
7	жен.	жен., 73	11:56	0:18	0:12	4
8	жен.	жен., 61	14:35	0:19	0:09	6
9	жен.	жен., 25	09:00	0:09	0:09	2
10	жен.	муж., 41	11:19	0:12	0:08	2
11	жен.	жен., 57	10:05	0:06	0:05	2
12	жен.	жен., 85	07:17	0:05	0:03	2
13	жен.	жен., 31	07:12	0:05	0:04	2
14	жен.	жен., 18	07:35	0:13	0:10	2
15	жен.	муж., 62	11:51	0:10	0:05	3
16	жен.	жен., 64	11:27	0:06	0:05	2
17	жен.	муж., 44	08:58	0:10	0:07	3

Самое длительное прощание составило 19 секунд (табл. 1). При средней продолжительности интервью более 10 минут средняя длительность прощания была всего 10 секунд. Прощальная реплика интервьюера в среднем занимает 7 секунд, и в 12 из 17 интервью происходит всего один обмен репликами, то есть прощальных реплик всего две, по одной у каждого участника коммуникации.

Фрагмент 1 (интервью 3)

1. И: Это был последний вопрос. Большое спасибо, что вы уделите нам время, вы нам очень помогли. Вся информация используется строго конфиденциально. Всего хорошего, до свидания. ((8 сек))
2. Р: До свидания. Спасибо.

Фрагмент 2 (интервью 17)

1. И: Хорошо. Это был наш последний вопрос, спасибо вам большое за уделенное время, за ваши ответы, и удачи! Всего вам самого доброго. ((7 сек))
2. Р: [И вам так же].
3. И: [До свидания!], угу, до свидания.

Что же обычно говорит интервьюер в конце? В большинстве случаев это благодарность за участие в опросе, уделенное время (отмечено у всех интервьюеров в разных формулировках; пример — Фрагменты 1 и 2); упоминание, что на этом опрос завершён или этот вопрос был последним (у 10 интервьюеров); пожелание всего доброго или хорошего (у 15 интервьюеров); прощание (у всех интервьюеров); упоминание, что информация используется конфиденциально (у 4 интервьюеров, например Фрагмент 1); благодарность за интересные ответы (в 6 фрагментах), за помощь исследованию (в 5 фрагментах); пожелания удачи, здоровья, счастья и др. (в 6 фрагментах); свидетельство о том, что было приятно пообщаться (у 4 интервьюеров).

Интересно отметить, что почти все интервьюеры говорят не от себя лично: спасибо, что вы *нам* помогли (а не *мне*), *наш* опрос завершён (а не моя работа закончена или другие варианты), уделили *нам* время (а не мне), в *нашем* опросе, помогли *нашему* исследованию, *наш* последний вопрос, *мы* хотели спросить и т. д. (см., например, Фрагменты 5–8). Это может свидетельствовать о нежелании интервьюеров сокращать дистанцию, о том, что они выражают благодарность не от себя лично, а скорее из вежливости и требований этикета. Потому и реакция респондентов соответствующая: 7 респондентов из 17 закончили разговор (мы намеренно употребляем именно это слово) только фразой «до свидания» (Фрагменты 3–8), несмотря на то, что проговорили с интервьюером около 10 минут.

Фрагмент 3 (интервью 1)

1. И: Спасибо большое за участие в опросе, всего вам доброго, до свидания. ((3 сек))
2. Р: До свидания.

Фрагмент 4 (интервью 4)

1. И: Большое спасибо за участие в опросе. Всего вам доброго, до свидания. ((3 сек))
2. Р: Угу, до свидания.

Фрагмент 5 (интервью 6)

1. И: На этом наш опрос завершён, большое спасибо, что уделили время, поучаствовали в опросе. Было очень приятно с вами пообщаться. Всего доброго вам, до свидания. ((7 сек))
2. Р: До свидания.

Фрагмент 6 (интервью 9)

1. И: Ага, и на этом наш опрос завершён, спасибо большое за ваши ответы, вы нам очень помогли. Вам удачи, здоровья, всего вам доброго. Спасибо [большое, до свидания]. ((9 сек))
2. Р: [Ага, до свидания].

Фрагмент 7 (интервью 11)

1. И: Ага, и спасибо вам большое за участие в опросе. На этом наш опрос завершен, спасибо вам, всего доброго, до свидания. ((5 сек))
2. Р: До свидания.

Фрагмент 8 (интервью 13)

1. И: Это все вопросы, которые мы вам хотели задать, всего вам доброго, большое спасибо, до свидания. ((4 сек))
2. Р: До свидания.

В проанализированных фрагментах только одна из интервьюеров выразила свою личную благодарность, ответив от своего лица — «спасибо, что вы **мне** время уделите, было приятно пообщаться» (Фрагмент 9, строка 1). И сразу же получила ответ от респондента — «спасибо, и вам того же самого, здоровья, самое главное».

Фрагмент 9 (интервью 15)

1. И: Спасибо вам большое, что вы мне время уделите, было очень приятно пообщаться. Здоровья вам, до свидания. ((5 сек))
2. Р: Спасибо, и вам того же самого, здоровья, самое главное [то...].
3. И: [Спасибо] большое, до свидания!

Стоит обратить внимание на то, что 7 респондентов благодарят интервьюера, а один отвечает на благодарность фразой «пожалуйста» (Фрагмент 10).

Фрагмент 10 (интервью 2)

1. И: Ээ, спасибо вам, что вы уделите время и приняли участие в нашем опросе. Всего вам хорошего, (.) до свидания. ((6 сек))
2. Р: Пожалуйста. До свидания.

Интересно и то, что 4 респондента после прощальной фразы интервьюера как бы соглашались с ним: ага, угу (Фрагменты 11, 6, 4, 10).

Фрагмент 11 (интервью 14)

1. И: Спасибо, что уделите время и поучаствовали в нашем исследовании, информация используется полностью конфиденциально в обобщенном виде после обработки на компьютере. (.) Было приятно с вами пообщаться, спасибо! Всего вам доброго, до свидания! ((10 сек))
2. Р: Ага, вам тоже спасибо, до свидания!

Но чаще всего респонденты в финале были немногословны. На наш взгляд, это связано с тем, что прощальная фраза интервьюера в большинстве случаев может быть названа дежурной. Потому респонденту и нет смысла думать, как на нее отреагировать, что ответить, кроме тех же дежурных «пожалуйста», «спасибо», «до свидания», предписываемых этикетом. Если при ответе на вопросы анкеты ему

приходилось активизировать свою память, размышлять, анализировать, то здесь можно наблюдать как бы отсутствие респондента: он уже отгородился от интервьюера, закрыл свою личность, свой опыт, свою информацию. Это важное наблюдение, так как после интенсивного интервью, когда приходится быстро отвечать на вопросы, мы наблюдаем у респондента некую растерянность: для него все слишком резко оборвалось (он же не знает, сколько всего вопросов в анкете и какой из них последний). Вероятно, многие из опрошенных и не поняли, как и когда они положили трубку. У них не было возможности выйти из роли респондента, проанализировать ее, вернуться в свою повседневную жизнь.

Рассмотрим фрагменты, которые могут показаться интересными с точки зрения коммуникации, так как в них наблюдаются отступления от шаблона. В 5-м интервью (Фрагмент 12) мы наблюдаем максимальное число прощальных реплик — 10, поровну на респондента и интервьюера. Тем не менее, диалога не получилось.

Фрагмент 12 (интервью 5)

1. И: Это был последний вопрос, спасибо, что вы уделите нам время, вы нам очень помогли. Вся информация используется строго конфиденциально. Всего хорошего вам и вашей семье. ((10 сек))
2. Р: Давайте!
3. И: До свидания.
4. Р: Будьте здоровы, [будьте...]
5. И: [Спасибо].
6. Р: Я, кстати...
7. И: Спасибо.
8. Р: Вам желаю всего доброго!
9. И: Спасибо, спасибо! {раздраженно}
10. Р: Вы... {интервьюер кладет трубку}

Мы видим, что весь разговор после прощальной реплики интервьюера — сплошной коммуникативный сбой, наложение реплик друг на друга. И респондент, и интервьюер не договаривают свои фразы до конца, а само интервью заканчивается тем, что интервьюер (!) кладет телефонную трубку в тот момент, когда респондент еще говорит. Десятисекундная прощальная фраза интервьюера (строка 1) вызывает у респондента желание что-то сказать в ответ. К сожалению, интервьюер этого слышать не хочет, перебивает респондента своими «спасибо» (строки 5, 7, 9), последнее из которых звучит даже раздраженно. И в самом деле, зачем респондент решил отнять ценное рабочее время у интервьюера? Подумаешь, что до этого респондент уделил ему более четырнадцати минут своего. Мы видим по отрывкам реплик, что респондент хочет чего-то пожелать, причем ему это удастся только с четвертого раза. В течение всего опроса интервьюер прибегал к

чрезмерной актуализации, повторам, переспросам, своим комментариям, увеличив таким образом продолжительность интервью, но когда оно подошло к концу, у него не осталось десяти секунд на то, чтобы выслушать благодарности, пожелания или вопросы (а мы так никогда и не узнаем, что же хотел сказать респондент). Такое окончание разговора — верх невежливости, граничащей с хамством. Интересно, какой эмоциональный шлейф остался у респондента и захочет ли он в следующий раз принимать участие в социологическом исследовании.

Аналогичную ситуацию наблюдаем мы и в другом интервью, проведенном тем же интервьюером (Фрагмент 13).

Фрагмент 13 (интервью 8)

1. И: *Так, это был последний вопрос. Большое спасибо, что вы уделите нам время. Спасибо за интересные ответы. Вся информация [используется строго конфиденциально]. ((9 сек))*
2. Р: *[спасибо, что... о... что... А вас как зовут?].*
3. И: *Меня зовут Лариса непосредственно. [Приятно было пообщаться]. Всего хорошего, до свидания.*
4. Р: *[...Приятно] Всего хорошего и вам. Дос...*
5. И: *Спасибо (кхе-кхе).*
6. Р: *До свиданья... {интервьюер кладет трубку}*

Эти интервью схожи: длительность обоих более 14 минут, респонденты — женщины пенсионного возраста. Они настроены дружелюбно, хотят поговорить с интервьюером. Конечно, такой отход от формальности происходящего может быть связан с панибратским, свойским стилем, который использует данный интервьюер. Она как бы стирает дистанцию между собой и опрашиваемой, узнав в ходе интервью ее имя, потому та в ответ и спрашивает, как зовут интервьюера. Та называет свое имя, причем не в самой корректной форме, и сразу решает завершить разговор: «*приятно было пообщаться*». То, что в это время респондент говорит, что ей приятно, интервьюеру уже не важно, ее ждут другие дела. В итоге она даже не дослушивает до конца прощальную фразу своего респондента.

Другой интервьюер допускает схожую ошибку (Фрагмент 14, строка 2).

Фрагмент 14 (интервью 16)

1. И: *И... спасибо большое за участие в опросе, вы очень помогли нашему исследованию, здоровья и счастья вам! [До свидания]. ((5 сек))*
2. Р: *[Спасибо и вам], ну ладно, то... {интервьюер кладет трубку}*

Респондент — тоже женщина пенсионного возраста, домохозяйка, интервью длилось более одиннадцати минут. Но в этом фрагменте

респонденту даже не дали времени попрощаться, оборвав на полуслове, и само прощание заняло всего 6 секунд. А ведь она говорила слова благодарности. Прослушав интервью полностью, мы можем заключить, что интервьюер крайне небрежно исполняла свою работу: не слушала ответы, перебивала респондента, а на последней минуте, когда речь шла о некоторых статистических данных, запутала ее, чуть ли не откровенно хамила, раздражалась (ей хотелось скорее закончить интервью, вне зависимости от точности и полноты полученных данных). Для исследователя минусы такого отношения интервьюера к своей работе очевидны.

Все три проанализированные выше интервью сходны тем, что респондентами являются женщины-домохозяйки пенсионного возраста. И мы отметили по интонации голоса и другим характеристикам взаимодействия, что интервьюеры не так дорожат этой категорией населения, как, например, молодыми мужчинами, хотят скорее закончить разговор. Чем это объяснить, можно только догадываться. Может быть, эти женщины более предрасположены к общению ввиду его дефицита и наличия времени. Или интервьюер уже заранее предполагает, что интервью может затянуться, а потому после сделанной работы скорее хочет положить трубку. В любом случае, эта гипотеза требует подтверждения.

Обратим внимание и на еще один важный момент: в проанализированных интервью два респондента старше 70 лет: женщина 73 лет (Фрагмент 15) и женщина 85 (!) лет (Фрагмент 16).

Фрагмент 15 (интервью 7)

1. *И: Ну вопрос... опрос у нас закончен, большое спасибо, что вы уделили нам время. Вы нам очень помогли, приятно было пообщаться, здоровья вам, всего хорошего, до свидания! ((12 сек))*
2. *Р: Спасибо, и вам того желаю.*
3. *И: Спасибо, до свидания!*
4. *Р: До свидания! Бывайте здоровы!*

Понятно, что это очень ценная аудитория (в том числе для проводимого исследования о мобильной связи), к которой, в первую очередь в силу возраста, должно быть особое отношение. В первом случае так и было: на прощание уходит 18 секунд, каждый из участников коммуникации высказывает по две реплики, прощальная фраза интервьюера занимает 12 секунд — это наиболее длинная фраза во всех проанализированных фрагментах. Интервьюер замедляет свою речь, четче и громче говорит, подстраивается под своего респондента, что, несомненно, является правильным выбором. Она выслушивает то, что говорит респондент, благодарит ее еще раз и дает ей время на ответ. Интонация у интервьюера очень доброжелательная, она растягивает

гласный в слове спасибо («спасииибо»), говорит так, что «слышна» улыбка. Конечно, и реакция у респондента соответствующая. И даже если в ходе самого опроса интервьюер не всегда вела себя правильно, то с прощанием она справилась очень хорошо. Слышно, что обе участницы коммуникации остались довольны друг другом, что у обеих осталось приятное впечатление, положительный эмоциональный шлейф.

Однако во втором фрагменте, где возраст респондента, на наш взгляд, накладывает дополнительную ответственность на интервьюера, дело обстоит по-другому:

Фрагмент 16 (интервью 12)

1. И: Спасибо большое за принятие участия в опросе, всего доброго, до свидания. ((3 сек))
2. Р: (..) До свидания.

Мы видим, что на взаимное прощание ушло всего 5 секунд! Сама фраза интервьюера была безличной, дежурной, неграмотной, непросительно короткой (всего 3 секунды). Респондент сразу даже и не поняла, что интервью закончилось: перед ее прощальным, вежливым «до свидания» была секундная задержка, говорящая о некоем замешательстве, а интонация голоса была отсутствующей. Здесь интервьюер была обязана поддержать респондента, поблагодарить ее не просто «большим спасибо», но как-то по-другому, как минимум, пожелать здоровья.

Интересная ситуация наблюдается в другом фрагменте (Фрагмент 17, строка 1): интервьюер переходит на личную для респондента тему, желает ему «удачи на дорогах».

Фрагмент 17 (интервью 10)

1. И: И все, это был наш последний вопрос. Спасибо вам большое за участие, за ваши ответы (.) удачи вам на дорогах. Всего доброго, до свидания. ((8 сек))
2. Р: Ага. Спасибо, вам того же. (1.0) До свидания.

По ходу интервью становится понятно, что респондент в машине, но интервьюер не комментирует это и не отступает от анкеты. Зато в прощальной фразе, когда анкета уже заполнена, позволяет себе высказать индивидуальное пожелание, которое даже немного удивляет респондента. Он благодарит интервьюера в ответ и желает ей «того же». Таким образом, мы можем заключить, что личный, не дежурный комментарий интервьюера в прощальной фразе воспринимается респондентом положительно, ему приятно узнать, что его слушали, уделили особое внимание ему и его ситуации. Это провоцирует от-

ветную «недежурную» вежливость, благодарность интервьюеру, встречные пожелания, делает коммуникацию более успешной и завершенной.

Проанализировав приведенные выше фрагменты, мы видим, что интервьюеры в большинстве случаев пренебрегают последними секундами интервью. Когда вся анкета уже заполнена, интервьюер может поговорить с человеком «от своего имени», коснуться тех вопросов, которые обсуждались в анкете. У респондента и интервьюера уже есть совместный опыт, на котором можно основать взаимодействие, поэтому они могут ненадолго перейти на какие-либо личные темы, вспомнить то, что «всплыло» по ходу беседы и т. д. Для этого вполне достаточно двадцати секунд: подбодрить своего респондента, показать ему, что действительно слушали его ответы, а не просто записывали их, что нам эти ответы важны. Таким образом можно оставить о себе приятное впечатление, да и самим получить удовольствие от общения.

Мы решили проверить гипотезу экспериментальным способом и посмотреть, как изменятся прощальные реплики респондентов, если в конце разговора добавить неформальный вопрос. В июне 2012 года Центр методологии федеративных исследований РАНХиГС провел телефонный опрос жителей Новосибирской и Тверской областей. Опрос был посвящен здравоохранению и качеству медицинских услуг и проводился при участии ярославского и воронежского колл-центров. Всего по мобильным и стационарным телефонам было опрошено 600 человек. Из массива аудиозаписей были отобраны интервью по тем же критериям, что и в предыдущем случае. Мы получили 17 фрагментов завершений интервью. Характеристики интервью приведены в таблице 2.

Экспериментальный план был связан с тем, что в конце опроса респондентам предлагалось ответить на вопрос: *«Скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор?»*. Варианты ответа: понравился, скорее понравился, скорее не понравился, не понравился. Интересно отметить, что в 15 из 17 проанализированных интервью респонденты выбрали варианты «понравился» и «скорее понравился». На варианты «не понравился» и «скорее не понравился» пришлось по одному респонденту (Интервью 19 и 21 соответственно).

Средняя продолжительность проанализированных интервью составила менее 12 минут. Средняя продолжительность завершения интервью (с вопросом, понравился ли разговор респонденту) составила 23 секунды. Таким образом, по сравнению с предыдущим опросом, включение этого вопроса позволило увеличить среднюю продолжительность прощальных реплик на 13 секунд. Само количество реплик

возросло с 3 до 7⁷, то есть стало ровно на два обмена репликами больше. Интересно, что мы добились одного обмена репликами, который не связан напрямую с вопросом и ответом на него.

Таблица 2

**Характеристики анализируемых интервью
(опрос 2 — с экспериментальным планом)**

№ интервью	Пол интервьюера	Пол, возраст (лет) респондента	Длительность, мин.:сек		Понравился ли респонденту разговор*	Количество реплик в завершении
			интервью в целом	завершения интервью		
18	жен.	жен., 72	09:12	0:16	1	4
19	жен.	жен., 38	08:33	0:25	2	10
20	жен.	жен., 79	08:56	0:15	1	6
21	жен.	жен., 54	11:19	0:22	2	8
22	жен.	муж., 27	14:53	0:14	1	4
23	жен.	муж., 50	8:34	0:16	1	8
24	жен.	муж., 56	12:55	0:16	1	4
25	жен.	жен., 66	09:24	0:22	1	6
26	жен.	жен., 24	07:05	0:24	1	8
27	жен.	жен., 56	16:03	1:02	1	14
28	жен.	жен., 50	16:23	0:15	1	3
29	жен.	жен., 78	15:48	0:40	1	8**
30	жен.	жен., 25	12:14	0:22	1	4
31	жен.	жен., 78	18:17	0:22	1	10
32	жен.	жен., 19	07:24	0:15	1	4
33	жен.	жен., 49	10:30	0:22	1	5
34	жен.	жен., 80	13:29	0:22	1	6***

* 1 — да, 2 — нет;

** респондент минуту рассказывала о проблемах с горячей водой, см. подробнее анализ интервью (Фрагмент 25);

*** перед последним вопросом респондент больше минуты рассказывала о своей жизни, о семье, о боге, см. подробнее анализ интервью (Фрагмент 33).

В некоторых случаях обмен репликами был сведен к минимуму — 4 (две вопрос-ответные, две прощальные). Тем не менее, мы наблюдаем одобрение со стороны респондента (Фрагмент 18, строка 2). Мы также видим, что сама прощальная реплика интервьюера (Фрагмент 18, строка 3) не отличается от типичных реплик первого опроса, но респондент реагирует на нее ответной благодарностью и

⁷ Средний показатель; подсчет был произведен только в пятнадцати интервью (кроме интервью № 29 и 34).

встречными пожеланиями (Фрагмент 18, строка 4). Разговор заканчивается на доброжелательной ноте.

Фрагмент 18 (интервью 18)

1. *И: И последний вопрос, скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор? Понравился, скорее понравился, скорее не понравился, не понравился.*
2. *Р: (улыбка в голосе) Скорее понравился.*
3. *И: Хорошо. И это были все мои вопросы. Вам большое спасибо за участие, здоровья, всего доброго. Спасибо! До свидания!*
4. *Р: Спасибо! И вам так же!*

Аналогичную ситуацию мы наблюдаем в другом интервью: респондент дважды уверенно отвечает, что ему понравился разговор (Фрагмент 19, строка 2), благодарит интервьюера в ответ (Фрагмент 18, строка 4).

Фрагмент 19 (интервью 24)

1. *И: Ага, мне было очень приятно с вами общаться. И в заключение, скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился (смеется) наш разговор?(.) Понравился? Или не понравился?*
2. *Р: Понравился, понравился (уверенно)).*
3. *И: Угу. Спасибо вам большое, здоровья, удачи. Вы нам очень помогли! Спасибо за ответы! Всего вам доброго. До свидания!*
4. *Р: Спасибо! И вам!*

В этом фрагменте мы сталкиваемся с интересным моментом: интервьюер немного неуверенно, даже с неким стеснением задает вопрос о том, как респондент оценивает состоявшийся разговор. Она компенсирует это коммуникативное затруднение смехом (Фрагмент 19, строка 1). И далее, после паузы, повторяет вопрос. Очевидно, что этот непривычный вопрос вызывает трудность у интервьюера, ведь сейчас он получит оценку своей работы. Этот же компенсаторный смех можно отметить в другом интервью (Фрагмент 20, строка 1). Смех вызывает улыбку респондента (строка 2), а интервьюер даже не дожидается конца его реплики, чтобы поблагодарить за положительную оценку (строка 3) «огромным спасибо» вместо обычного. Разговор, опять-таки, заканчивается в дружелюбной манере.

Фрагмент 20 (интервью 28)

1. *И: Скажите, пожалуйста, вам понравился наш разговор сегодня? (смеется).*
2. *Р: (улыбка в голосе) Да ничего, мне приятно было [побеседовать с вами]!*
3. *И: [Спасибо]! Спасибо огромное за участие в нашем опросе, всего доброго, будьте здоровы. До свидания! Всех благ вам!*

В следующем интервью мы снова видим некоторую заминку интервьюера при задавании последнего вопроса (Фрагмент 21, строка 1). Она зачитывает только положительные ответы, затем делает паузу. Респондент отвечает, что у них был «хороший разговор». Но интервьюер все равно повторяет варианты, желая, чтобы респондент «попал» в закрытия.

Фрагмент 21 (интервью 20)

1. И: Скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш (.) опрос, разговор? Понравился, скорее понравился (.)
2. Р: Хороший разговор, [хороший].
3. И: [Понравился], да?
4. Р: Понравился.
5. И: Угу. Это были все вопросы. Спасибо вам огромное. Вы нам очень помогли. Здоровья, удачи, всего вам доброго. До свидания!
6. Р: Спасибо!

В другом случае интервьюер испытывает ту же трудность (Фрагмент 22, строка 1): она не зачитывает варианты ответа, теряется. На помощь приходит респондент, не просто ответив, что ей понравилось, но и сделав комплимент интервьюеру. Кроме того, она открыто смеется, что убирает возникшую неловкость (строка 2). Мы видим, что интервьюер реагирует на это эмоционально и с облегчением: она дважды употребляет простое непроизводное междометие «ой» (строки 3, 5), смеется в ответ. Далее разговор заканчивается взаимными благодарностями и пожеланиями, сопровождаемыми смехом. Очевидно, что и у интервьюера, и у респондента остается положительный «эмоциональный шлейф» после этого интервью.

Фрагмент 22 (интервью 31)

1. И: Теперь скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор? Как вот эээ (.) э (замешалась).
2. Р: Мне понравилось! Я опережаю события, и [ваш голос такой интеллигентный] (смеется).
3. И: [Ой, спасибо вам большое] (смеется).
4. Р: Всего вам доброго! [смеется]
5. И: Ой, спасибо большое [за интервью (смеется), здоровья, да, удачи], и всего доброго!
6. Р: И вам тоже!
7. И: До свидания!
8. Р: Сил и терпения! [(смеется)] будьте здоровы!
9. И: [Спасибо вам!] Всего доброго! До свидания!
10. Р: До свидания!

В этом фрагменте стоит обратить внимание на непонятную без контекста фразу респондента: *«я опережаю события»* (Фрагмент 22, строка 2). Если прослушать все интервью, то мы увидим, что респондент оказался очень разговорчивым, дающим комментарии по каждому вопросу, часто даже опережая их. Само интервью заняло 18 с половиной минут, что более чем на 6 минут выше средней продолжительности. Интервьюеру было неудобно отступать от анкеты во время ее заполнения, но она хотела сохранить хороший контакт с респондентом (само интервью началось с комплимента: *«какой у вас молодой голос!»*), что ей удалось. И мы видим, как их совместный опыт находит свое отражение в заключительной части интервью. У респондента появляется возможность вернуться к тому моменту, когда комментарии не были предусмотрены, но хотелось высказаться. И интервьюер, и респондент, сделав «работу», смогли по-человечески, а может даже по-женски, поговорить, сделать комплименты, наперебой выражая благодарность друг другу. Мы видим, как велико количество наложенных реплик. Удивительно, что заняло это всего 22 секунды.

В следующем фрагменте особого внимания заслуживает ответ респондента на последний вопрос: мне понравилось, но я не знаю, какие будут последствия (Фрагмент 23, строка 2). Респондент открыто выражает скепсис относительно тематики опроса, на что интервьюер отвечает, что она всего-навсего делает свою работу, что от них ничего не зависит (строка 3). Далее она объясняет, кого они опрашивают, выказывая надежду, что *«не просто же так они интересуются»* и *«может, это каким-то образом повлияет на решения наверху»* (строка 5). Мы видим, что этот разговор проходит в полном взаимопонимании, что интервьюер по-человечески разделяет опасения респондента. Такой контакт сразу побуждает респондента познакомиться с интервьюером (строка 8), возможно, таким образом сделать это общение не анонимным. Обе участницы разговора понимают, что интервью подошло к концу, но интервьюер, назвав свое имя, ждет, будут ли еще вопросы, тем самым проявляя уважение к респонденту (строка 11). Респондент уточняет, откуда поступил звонок, и благодарит интервьюера. На это уважительное, неторопливое общение ушла минута.

Фрагмент 23 (интервью 27)

1. И: Ну и скажите, в целом, вам понравился или не понравился наш разговор? (смеется)
2. Р: Мне понравился, но я не знаю только, какую он имеет, какое он будет иметь продолжение или последствия...
3. И: Ну мы чего, мы собираем сведения, что еще вам сказать. На ситуацию мы не влияем.

4. Р: Все понятно!
5. И: Может быть, то, что мы собираем, повлияет каким-то образом, потому что изучают как бы реакцию населения, всех категорий, ну, совершеннолетних, по крайней мере. Вот. Может быть, это каким-то образом повлияет на решения наверху. Не просто же так они интересуются, чего мы думаем по всему этому поводу, правильно? (смеется)
6. Р: Да бог его знает. Когда они ведут разговоры с населением, вроде все это как-то правильно и красиво, а потом [как] жизнь...
7. И: [Ну понятно...], понятно. Ну ладно, все, спасибо вам большое, за то, что время уделили (смеется) нам. Очень приятно было [пообщаться].
8. Р: [Как вас зовут?]
9. И: Меня Екатерина. (.) Вот. (.) [До свидания].
10. Р: [Вы].
11. И: Да, вы что-то хотели спросить?
12. Р: Вы из Москвы?
13. И: Да, да.
14. Р: Я поняла по этому, по номеру. Ну ясно, спасибо, до свидания!
15. И: Спасибо и вам, всего доброго!

Аналогичный скепсис проявляет следующий респондент (Фрагмент 24): разговор ей вроде бы и понравился, но, по ее мнению, это все болтовня, и никому легче от этого не становится (строка 2). Интервьюер тут отвечает совершенно иным способом: начав было реагировать на это («почему...»), она решает «замять» тему и прощается. Мы видим, что респондент готова продолжить общение, что у нее остались вопросы относительно исследования (один из которых она в спешке задает после прощания), но у интервьюера нет на это ни времени, ни желания. В ответ она не получает благодарности, но, видимо, и не ждет ее.

Фрагмент 24 (интервью 25)

1. И: Скажите, пожалуйста, последний вопрос, вам понравился, не понравился наш разговор? Понравился, скорее да, скорее нет или нет.
2. Р: Да вроде и понравился, но только мне думается, все это, знаете... бол-тов-ня. От этого [никому не] легче.
3. И: [Почему...] И это были все мои вопросы. Вам большое спасибо [за участие], вам здоровья, всего доброго. До свидания! Спасибо!
4. Р: До свидания! Это Москва, я поняла?
5. И: Да-да-да. Спасибо.
6. Р: Ну все, до свидания.

В предыдущих двух случаях мы столкнулись с непредвиденной реакцией со стороны одного интервьюера, который превратился из «машины» в человека и сам начал обсуждать исследование в целом, а

также со стороны респондентов, которые выказали скептическое отношение к исследованию.

Мы обнаружили и еще одну непредвиденную реакцию со стороны респондента (Фрагмент 25). Респонденту (женщина, 78 лет) было приятно, что кто-то интересуется ее проблемами, и она решила воспользоваться случаем и рассказать о них подробнее: она спрашивает у интервьюера «кто вы будете» (строка 6), называя ее корреспондентом (скорее всего, подумав, что та — из среды журналистов и сможет чем-то ей помочь). Далее идет рассказ о том, что каждое лето с мая по сентябрь у них отключают горячую воду (этот рассказ длится ровно минуту). Интервьюер объясняет, что летом воду отключают у многих и что с этой проблемой нужно обращаться в администрацию. В ее реплике и тоне мы не нашли ни раздражения, ни желания поскорее закончить интервью (хотя анкета уже заполнена), ни, тем более, хамства. Она терпеливо выслушивает проблему, вежливо объясняя, что такое бывает во многих городах (строка 9), что в этом нет ничего удивительного. Тем самым она возвращает разговор из монолога в диалог, что говорит о ее контроле над ситуацией (конечно, выслушивание проблем может занять больше времени, чем заполнение анкеты, тем более, когда речь идет о пенсионерах). В итоге обе смеются и прощаются.

Фрагмент 25 (интервью 29)

1. И: И вот, в заключение, последний вопрос, скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор?
2. Р: Понравился! Что вы интересуетесь!
3. И: Угу.
4. Р: Спасибо!
5. И: Хорошо, спасибо вам тоже большое за наше интервью, за то, что уделите нам немножко времени. Вот, нам очень важно знать мнение людей. Спасибо вам большое! До свидания!
6. Р: А вы кто? Как будете? Как вас назвать? Корреспондент?
7. И: Ну да, интервьюер.
8. Р: А вот корреспондент вот не может нам помочь? У нас как лето — отключают горячую воду! {далее следует рассказ}
9. И: Угу. Ну... Во многих городах такое бывает, так что... Ничего удивительного.
10. Р: (смеется) Ой, и вы так же! Ну, нам трудно! (смеется)
11. И: Ну что ж (с улыбкой), хорошо, спасибо вам большое! До свидания!
12. Р: Да пожалуйста, до свидания!

Пример этого интервьюера очень важен: общение ведется с человеком почтенного возраста, как мы уже говорили, представителем уязвимой социальной группы, уважение к которой говорит не столько

о профессиональных качествах интервьюера, сколько о его порядочности и воспитанности, — качествах, которые, на наш взгляд, должны быть свойственны человеку, работающему с людьми. Для исследователя этот вопрос имеет принципиальное значение, ведь именно интервьюер, который собирает информацию и общается непосредственно с людьми, является его «лицом», оставляет впечатление об организации в целом.

Рассмотрим случаи, когда респонденты комментируют сам опрос. В первом из них негативно оцениваются и разговор, и вопросы, и длительность интервью (Фрагмент 26, строка 2). Важно отметить, что раздражение у респондента появилось за несколько минут до окончания интервью, тем не менее, интервьюер, опасаясь, что анкета может быть заполнена не до конца, начинает частить, говорить много лишних слов, повторять и переформулировать вопросы (строка 1). Она пытается добиться ответа от респондента, но сама же мешает, не давая договорить (строки 2, 3). Это вызывает у респондента еще большее раздражение, особенно уточняющие вопросы (строка 7). Разговор заканчивается напряженно, эмоциональный осадок вряд ли положительный.

Фрагмент 26 (интервью 19)

1. *И: Скажите, пожалуйста, последний вопрос, скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор? Понравился, скорее понравился, скорее нет, нет. Как отметить?*
2. *Р: (раздражение) Ну, он затянулся, и уже последние вопросы не по профилю вашей медицины, в конце. Про материальное положение [вам не должно касаться].*
3. *И: [Угу, ну все-таки] как все-таки отметить?*
4. *Р: Все. Как? Никак!*
5. *И: Понравился, скорее понравился, скорее не понравился, [не понравился].*
6. *Р: [Нет!]*
7. *И: Не понравился, да?*
8. *Р: Нет!*
9. *И: Все, это были все мои вопросы, вам [большое спасибо, до] свидания!*
10. *Р: [До свидания].*

На наш взгляд, негатив, на котором закончилось это интервью, является ошибкой интервьюера, который не смог установить контакт с респондентом, хотя и «умудрился» взять законченное интервью. Шанс закончить интервью более доброжелательно существовал — ведь респондент все же не положила трубку и ответила на все вопросы. Женщине, не пожалевшей полминуты на то, чтобы высказать свои претензии, могло бы стать легче, дай ей интервьюер возмож-

ность более аргументировано ответить или согласившись с ней. Окончание интервью в таком случае может даже иметь терапевтическое действие, ведь «пожаловавшись» респондент смогла бы «отпустить» негативные эмоции и вернуться в привычную жизнь.

Следующие два фрагмента интересны тем, что респонденты дают оценку вопросам. В первом случае (Фрагмент 27) мужчина 50 лет не очень уверенно отвечает в течение почти всего интервью, и, оценивая разговор, объясняет свое замешательство тем, что *«на некоторые вопросы тяжело ответить»* (строка 4). Интервьюер не идет на контакт, не реагирует на реплику респондента, а хочет лишь получить точный ответ и завершить интервью (строка 5). Респондент сразу же трижды повторяет, что ему понравился разговор (строка 6), но по его финальной реплике (строка 8) мы видим, что он не понимает: зачем нужно было спрашивать, понравилось интервью или нет, и не выслушать ответ? Интересно отметить, что здесь опрос проводит тот же интервьюер, что и в предыдущем случае. Видно, что для нее этот вопрос ничем не отличается от других, выглядит излишним.

Фрагмент 27 (интервью 23)

1. И: И скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор? Понравился, скорее понравился...
2. Р: Ну... Разговор, наверное, хороший (медленно, неуверенно).
3. И: [Понравился, да? Угу].
4. Р: [Просто на некоторые вопросы...] тяжело [ответить].
5. И: [Ага], хорошо, понравился, да, могу отметить? [Или] скорее?
6. Р: [Ну]... да-да-да.
7. И: Ага, хорошо. И это были все мои вопросы. Вам большое спасибо за участие, здоровья вам, [всего доброго]. Спасибо огромное!
8. Р: [Хорошо], да...

Во втором случае (Фрагмент 28) с улыбкой в голосе девушка сообщает, что *«некоторые вопросы могут содержать два смысла»* (строка 2). Интервьюер реагирует на это с пониманием, благодарит респондента за терпение (строка 3). Разговор заканчивается в положительном ключе, оба участника оказываются довольными друг другом. На этом примере мы в очередной раз видим, как много зависит от интервьюера.

Фрагмент 28 (интервью 30)

1. И: А скажите, пожалуйста, ваше мнение, вам понравился наш опрос или не понравился? Можете выразить свое мнение?
2. Р: (улыбка в голосе) Ну, понравился. Просто тут есть некоторые вопросы, которые, как, два смысла могут содержать.

3. *И: Угу, понятно! (улыбка в голосе) Большое спасибо вам за терпение, за участие в нашем опросе. Всего вам самого доброго, до свидания!*
4. *Р: Угу, до свидания!*

Интересно отметить, что даже при недовольстве респондента разговором, сам разговор может закончиться дружелюбно (Фрагмент 29). В этом фрагменте респондент разговаривает по рабочему телефону и нервничает (строка 2), но при этом смеется и разговор заканчивается с улыбкой (строка 8). Мы можем сделать вывод, что ей не понравилось общение с интервьюером, а то, что интервью проходило в неудобное для нее время.

Фрагмент 29 (интервью 21)

1. *И: А скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор? Понравился, скорее понравился, скорее не понравился, не понравился.*
2. *Р: (смеется) Если бы я была дома, то понравился, а так, на работе — нервничаю (смеется).*
3. *И: Ну как?*
4. *Р: Скорее не понравился.*
5. *И: Скорее... скорее не понравился, все!*
6. *Р: Да.*
7. *И: А, спасибо большое за участие в нашем опросе, вы нам очень помогли. Всего вам доброго. До свидания! Спасибо!*
8. *Р: (с улыбкой) До свидания!*

Иногда после оценки разговора у респондента возникают дополнительные вопросы об интервью и исследовании. Так, во фрагменте 30 после прощальной фразы интервьюера респондент интересуется, откуда была взята информация о ее мобильном телефоне⁸ (строка 4). Судя по тому, как неуверенно девушка отвечает (строка 6), этот вопрос интересовал ее на протяжении всего интервью, и, на наш взгляд, важно, что она получила на него ответ (строка 5). Она дважды благодарит интервьюера, и разговор заканчивается дружелюбно.

Фрагмент 30 (интервью 26)

1. *И: Скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор? Понравился, скорее понравился, скорее не понравился, не понравился*
2. *Р: Понравился.*
3. *И: Это были все мои вопросы. Вам большое спасибо за участие, удачного дня, всего доброго.*

⁸ Часто этот вопрос возникает в начале интервью, особенно при звонке на мобильный телефон.

4. *Р: Вы скажите, а можно спросить, откуда информация о моем мобильном телефоне у вас, откуда?*
5. *И: Мы не знаем ваш номер телефона, у нас телефон просто набирается автоматически, мы даже [его не видим], на городской, на сотовый, мы не знаем, на рабочий. [Мы просто куда] попадем.*
6. *Р: [А, то есть]. [Все понятно, спасибо]. [Хорошо].*
7. *И: [Все, вам большое спасибо], всего вам доброго!*
8. *Р: Ладно, спасибо, до свидания!*

Отметим, что дружелюбно заканчивается большинство проанализированных нами интервью. В одном случае (Фрагмент 31) при ответе на вопрос респондент пользуется возможностью и благодарит интервьюера, отмечает, что ей «было очень интересно» (строка 2).

Фрагмент 31 (интервью 32)

1. *И: И скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор?*
2. *Р: Да, понравился. Было очень интересно! Спасибо!*
3. *И: Вам спасибо большое за уделенное внимание, до свидания! Извините за беспокойство! Всего доброго вам!*
4. *Р: До свидания!*

В другом случае респондент, опять же, благодарит за интервью («большое спасибо за это»), а взамен получает неподдельную, личную благодарность интервьюера («вам я очень благодарна»). Разговор снова завершается с улыбкой.

Фрагмент 32 (интервью 33)

1. *И: И скажите, пожалуйста, вам понравилось наше интервью?*
2. *Р: Да, очень, спасибо большое за это!*
3. *И: А вам я очень благодарна за участие в этом интервью. Здоровья, удачи и всего доброго вам!*
4. *Р: Спасибо, спасибо!*
5. *И: Всего доброго, до свидания!*

В третьем случае, помимо благодарности и самой положительной оценки интервью, респондент даже просит прощения, переживая, что ее ответы не окажутся полезными (Фрагмент 33, строка 4). И респондент, и интервьюер смеются на момент прощания. Разве не приятно интервьюеру получить такую оценку своей работы? Вопрос — скорее риторический.

Фрагмент 33 (интервью 34)

1. *И: Спасибо большое! Вам понравился наш разговор?*
2. *Р: (улыбка в голосе) Конечно! [Очень приятно]!*

3. И: [Спасибо большое!]. Нам очень было важно ваше мнение. (.)
Ммм...
4. Р: Простите, уж как смогла! (смеется)
5. И: (смеется) Здорово! Спасибо! До свидания! Удачи вам!
6. Р: И вам! Всего доброго!

Из всех проанализированных нами интервью только в одном мы не отметили никаких изменений привычного шаблона стандартизированного опроса (Фрагмент 34). Респондент (мужчина 27 лет) на протяжении всего интервью вел себя спокойно и невозмутимо, отвечая на все вопросы четко и аргументировано. Конечно, такой респондент — большая редкость (и, может быть, удача) для интервьюера, поскольку общение с ним не вызывает сложности.

Фрагмент 34 (интервью 22)

1. И: И последний вопрос, скажите, пожалуйста, вам понравился или не понравился наш разговор? Здесь варианты: понравился, скорее понравился, скорее не понравился или не понравился.
2. Р: Понравился.
3. И: Угу, это был наш последний вопрос. Спасибо большое, до свидания!
4. Р: До свидания!

Подведем некоторые итоги. Телефонное интервью вызывает своего рода сложности в коммуникации: незнакомые люди не видят друг друга, но общаются в течение продолжительного времени. Это может быть причиной дискомфорта как у самого интервьюера, так и у респондента. На наш взгляд, избежать негативного осадка после состоявшегося взаимодействия могут помочь простые процедуры, напрямую не связанные с анкетой, но важные для участников коммуникации: продленное прощание, анализ проведенного интервью, ответы на вопросы респондента. Одним из преимуществ телефонного интервью является экономия времени, но потери будут минимальны: как мы видим, интервью увеличится на 10–20 секунд при его средней длительности 10 минут. Но при этом мы откажемся от потребительского отношения к респонденту.

Конечно, добавление в анкету последнего вопроса о том, понравилось ли респонденту интервью или нет, не панацея, но результаты, полученные в ходе экспериментального плана, заставляют задуматься. Этот вопрос, на наш взгляд, подводит некий итог всему интервью, позволяет участникам посмотреть на него как бы «сверху». Мы не пытаемся найти идеальную фразу для завершения интервью, поскольку ее быть не может, точнее, для каждого конкретного случая она должна быть индивидуальной. Но важны не только слова, важно

и то, что мы можем назвать эмоциональным шлейфом. От этого «осадка» зависит отношение респондента к самому факту вмешательства в его личную жизнь, которое повлияет на его дальнейшие решения относительно участия в интервью, на то, что он расскажет членам своей семьи и друзьям, возможно, и на то, что он будет думать о социологических исследованиях вообще. Это наш задел на будущее, наше уважение к исследовательскому полю.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Аверьянов Л.Я.* Социология: искусство задавать вопросы. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Московский рабочий, 1998.
2. *Белановский С.А.* Глубокое интервью. М.: Никколо-Медиа, 2001.
3. *Бутенко И.А.* Анкетный опрос как общение социолога с респондентами. М.: Высшая школа, 1989.
4. Методы сбора информации в социологических исследованиях. Книга 1: Социологический опрос / Отв. ред. В.Г. Андреенков, О.М. Маслова. М.: Наука, 1990.
5. *Нозль Э.* Массовые опросы. Введение в методику демоскопии / Пер. с нем.; общ. ред. и вступ. ст. Н.С. Мансурова. М.: Прогресс, 1978.
6. *Садмен С., Брэдберн Н.* Как правильно задавать вопросы: введение в проектирование массовых обследований / Пер. с англ. А.А. Виноцкой; Научн. ред. перевода Д.М. Рогозин. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002.
7. *Яковенко Ю.И., Паниотто В.И.* Почтовый опрос в социологическом исследовании. Киев: Наукова думка, 1988.
8. *Cannel C.F., Axelrod M.* The respondent reports on the interview // *American Journal of Sociology*. 1956. Vol. 62. No. 2. P. 177–181.
9. *Dillman D.A.* Mail and telephone surveys: The total design method. New York: A Wiley-Interscience Publication, 1978.
10. *Dillman D.A., Gallegos J.G., Frey J.H.* Reducing refusal rates for telephone interviews // *The Public Opinion Quarterly*. 1976. Vol. 40. No. 1. P. 66–78.
11. *Fink A., Kosecoff J.* How to conduct surveys. A step-by-step guide. London: SAGE, 1985.
12. *Frey J.H.* Survey research by telephone. Newbury Park: SAGE, 1989.
13. *Frey J.H., Mertens Oishi S.* How to conduct interviews by telephone and in person. Vol. 4. London: SAGE, 1995.
14. *Groves R.M., Magilavy L.J.* Measuring and explaining interviewer effects in centralized telephone surveys // *The Public Opinion Quarterly*. 1986. Vol. 50. No. 2. P. 251–266.
15. *Holbrook A.L., Green M.C., Krosnick J.A.* Telephone versus face-to-face interviewing of national probability samples with long questionnaires: Comparisons of respondent satisficing and social desirability response bias // *The Public Opinion Quarterly*. 2003. Vol. 67. No. 1. P. 79–125.
16. *Kingwell M.* Is it rational to be polite? // *The Journal of Philosophy*. 1993. Vol. 90. No. 8. P. 387–404.

17. *Lavrakas P.J.* Telephone survey methods: Sampling, selection and supervision. 2nd ed. London: SAGE, 1993.
18. *Miller P.V., Cannel C.F.* A study of experimental techniques for telephone interviewing // *Public Opinion Quarterly*. 1982. Vol. 46. No. 2. P. 250–269.
19. *O'Muircheartaigh C., Campanelli P.* A multilevel exploration of the role of interviewers in survey non-response // *Journal of the royal statistical society. Series A (Statistics in Society)*. 1999. Vol. 162. No. 3. P. 437–446.
20. *Schoeber M., Conrad F.* Does conversational interviewing reduce survey measurement error? // *The Public Opinion Quarterly*. 1997. Vol. 61. No. 4. P. 576–602.
21. *Sudman S., Bradburn N.M., Schwarz N.* Thinking about answers. The application of cognitive processes to survey methodology. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 1996.
22. *Tucker C.* Interviewer effects in telephone surveys // *The Public Opinion Quarterly*. 1983. Vol. 47. No. 1. P. 84–95.