

Диалогические закономерности взаимопонимания в интервью

А. Н. Акуленко, аспирант

В статье рассматриваются особенности процесса взаимопонимания в исследовательских интервью (глубинных и полуструктурированных). Интервью рассматривается как сложная практика, в которой исследуемые значения со-конструируются интервьюером и информантом, а процессы взаимопонимания интерактивно обусловлены и развиваются сообразно локальным закономерностям разговора. В статье осуществлен анализ различных стратегий разговора, их эффективность в развитии взаимопонимания. Выделяются как кооперативные стратегии, направленные на поддержку информанта, так и стратегии конфронтации.

Dialogical Regularities of Mutual Understanding in an Interview

A. Akulenska, Postgraduate Student

The article is devoted to the analysis of the specifics of the process of understanding in research interviews (in-depth and semi-structured). The interview is viewed as a complex practice, in which the examined meanings are co-constructed in the process of the interaction between the interviewer and the informant. The processes of mutual understanding are interactively mediated; they develop in accordance with the local conversational regularities. The analysis of different conversational strategies and their effectiveness in the development of mutual understanding is accomplished in the article. Cooperative strategies directed to the support of the informant as well as the strategies of confrontation are described.

В современных социально-гуманитарных исследованиях качественные методы (этнография, феноменология, нарративный анализ и др.) играют значительную роль, что согласуется с основными постмодернистскими тенденциями в науке, «нарративным поворотом в науке» [1], ориентацией на получение данных индивидуального, контекстуализированного, символически опосредованного осмысления мира. В данных исследованиях интервью является доминирующим средством получения данных. Более того, доминирующим средством получения данных выступают исследовательские интервью, фактически, по словам Н. Дензина, мы становимся обществом интервьюирования.

В качественных исследованиях преобладают глубинные или полуструктурированные интервью. В отличие от социологических опросов, в них исследователи стремятся получить данные, максимально приближенные к опыту информантов, оказать минимальный вклад в полученные данные, уловить практики осмысления мира как они есть. Причем эти интервью можно рассматривать с двух сторон (с точки зрения противоположных парадигм): или как нейтральные, фасилитативные, преследующие парадигму отражения значений субъекта, или как они существуют, и конструктивистские, признающие активный вклад исследователя в результат. И хотя после-

днее практически признается повсеместно, все-таки выбор той или иной формы интервью остается за исследователем.

Качественное исследование в нашей стране – зарождающаяся практика, имеющая перспективы для развития, в связи с необходимостью осуществления гуманитарной экспертизы, исследования сложных организаций и субкультур на основе естественной категоризации мира.

Исследование процессов взаимопонимания в интервью

Роль исследователя в соконструировании результатов интервью постулируется практически повсеместно. Это, однако, редко ведет к систематической рефлексии над конкретными формами осуществления интервью. Как отмечает Т. Рэпли, «несмотря на понятие «со-конструирования описаний» речи интервьюера уделялось небольшое аналитическое внимание» [2]. Исключения этому представляют исследования, выполняемые в рамках конверсационного анализа, методологии исследования, восходящей к этнометодологии Г. Гарфинкеля и фокусирующейся на исследовании закономерностей развития разговора как совместного достижения его участников. Особенностью данного подхода является направленность на индуктивное эмпирическое исследование деталей разговора для выявления

правил, согласно которым он осуществляется. Правила при этом рассматриваются не в качестве некоторой абстрактной закономерности, но предполагается, что они функционируют в разговоре как реальные ориентиры, на которые опираются собеседники, чтобы добиться согласованности действий.

С опорой на конверсационно-аналитическую методологию Т. Рэпли анализирует полуструктурированное интервью как некоторый идеал, на практике рассматривая закономерности его развития. Он выделяет такие особенности интервью как задавание открытых вопросов, вопросов-последователей, развивающих ответ информанта, фокусировку на мыслях информанта (как вы думаете). В его работе интервью представлено как соответствующее идеалам нейтрального и фасилитативного ведения интервью [3].

Другим конверсационно-аналитическим примером исследования интервью служит работа Х. Мэйзлэнд и П. тен Хейв, которые также провели анализ закономерностей интервью как совместного достижения. Они рассматривают интервью как «стратегическое пространство, в котором реализуются различные и зачастую противоположные задачи: свободное порождение информантами высказываний, которые реальны или естественны для его/ее жизненного мира, и обеспечение полезности высказываний для текущего исследовательского проекта» [4].

Так как идеальные описания процесса интервьюирования не всегда соответствуют реальной практике разговора, прояснение того, каким образом достигается взаимопонимание в диалоге, как оно практически реализуется, представляет крайний интерес. В рамках нашего исследования взаимопонимания в диалоге мы обратились к проблеме исследовательского интервью. Представленные в статье закономерности иллюстрируются на основе кейса, представляющего собой исследовательское интервью, посвященное про-

блематике молодежных субкультур. Интервью проводилось девушкой-интервьюером с представителем молодежной субкультуры блэк-метала.

Сигналы продолжения

Одна из базовых стратегий развития разговора была описана Т. Рэпли, когда он характеризовал активность интервьюера, практикующего нейтральность и фасилитативность (как некоторый идеал на практике). Это фасилитация продолжения ответа, использование сигналов к продолжению (continuers) – таких как «м:хм», «ага», кивки головой и др. Эти сигналы, хотя их часто опускают в транскриптах (судя по нашему собственному опыту работы с транскриптами и описаниями такого опыта в литературе), играют значимую роль в создании ответа респондента.

Данная стратегия ведения интервью опирается на закономерности естественного разговора. Согласно описанной Саксом и др. системе правил смены говорящих в разговоре, пауза в реплике говорящего является местом, где уместен переход хода другому, если же собеседник не вступает в разговор, то говорящий может продолжать [5]. С помощью сигналов к продолжению, интервьюер пренебрегает правом взятия хода в разговоре при первой же паузе информанта. Тем самым он обеспечивает возможность другому продолжать говорить. Отсутствие ответа со стороны слушателя служит для говорящего сигналом к продолжению выработки своей позиции. Таким образом, данные, полученные на англоязычных примерах, повторяются и в русскоязычной речи (см. эпизод 1).

На протяжении всей реплики информанта, произносимой со значительными паузами, интервьюер подает сигналы продолжения «м:хм» (строки 8, 10, 12). Как мы видим, использование интервьюером сигналов к продолжению позволяет респонденту выработать ответ, хотя в начале ему «тяжело сказать». Эта стратегия опирается на закономерности обыденного разговора, когда пауза после ответа

Эпизод 1: (условные обозначения, принятые в интервью изложены в приложении)

- 5 Инт: почему именно блэк хах? (1) так э- скажи пожалуйста, как для
6 тебя все началось, расскажи немножечко, предысторию, (2)
7 Инф: началось↑ (1,4) тяжело сказать, потому что давно. (0.8)
8 Инт: м: хм (1.2)
9 Инф: как бы:: ну начиналось все естественно не с блэка, (0.8)
10 Инт: м:хм
11 Инф: с чего-то полегче, (0.7) ну там- (0.8) нирвана там всякая=
12 Инт: =м:хм
13 Инф: [и::
14 Инт: [↑а когда это было, (0.2)
15 Инф: в девяносто четвертом↑ (0.3) когда умер курт кобейн
16 [] собственно (1) вот. тогда был наплыв. все начали слушать (1)
17 Инт: [м:хм:]
18 вот под это попал. начал слушать (1)

сигнализирует говорящему, что он не был понят и необходимо продолжать, чтобы прояснить позицию. Этому способствуют и сигналы продолжения, демонстрирующие активность слушателя.

Стратегия подобного рода максимально способствует развитию собственной позиции информанта, без привнесения категорий слушателя. Однако, как правило, ею в ходе интервью ограничиться невозможно. Все следующие стратегии обеспечивают для интервьюера большие возможности регуляции разговора. Для иллюстрации последующих закономерностей мы представим значительный фрагмент интервью (см. эпизод 2).

Вопросы

Представленный эпизод позволяет проследить общеизвестную закономерность, отраженную в техниках активного слушания. В данном примере закрытые вопросы (строки 177, 179, 185–186) неизбежно ведут к кратким ответам, в то время как открытые вопросы (строки 169–172, 174–175, 181–183, 188, 193) ведут к распространенным и содержательным ответам.

Эпизод 2:

- 167 Инт: и ты в группе играешь, ты сочиняешь музыку, в общем- ()
 168 Инф: нет, я не сочиняю. я- только исполняю
 169 Инт: м:хм. вот. и вот получается что- э:: для тебя например важна,
 170 насколько я тоже поняла- не успешность- или успешность
 171 твоей группы. ↑вообще. чего вы хотите добиться, что
 172 для тебя важно в твоей группе, (1)
 173 Инф: чтобы группа процветала↑
 174 Инт: ну прямо как- на благо общества ха-хах хороший член
 175 группы, группа процветала↑ (0,5) процветала, это как?
 176 Инф: процветала↑ ну я не знаю, чтобы входила в массы↑
 177 Инт: м:хм. чтобы больше слушали её, да?
 178 Инф: да.
 179 Инт: чтобы выступали на разных площадках побольше, (0,5)
 180 Инф: да.
 181 Инт: вот такого, (1) а если вы смените направление, тебе не
 182 кажется, что может быть, она может процветать, буйным
 183 цветом, если вы будете играть что-нибудь другое, (1)
 184 Инф: ↑может быть. но пока мы не хотим играть другого=
 185 Инт: =то есть важна не только успешность, важно ещё
 186 что-то другое, да?=
 187 Инф: =да
 188 Инт: что ещё важно, (1)
 189 Инф: что? (1) свое- самоудовлетворение,
 190 Инт: м:хм
 191 Инф: если- мы сами от этого кайф получаем,
 192 [(другого мы не играем)
 193 Инт: [вы можете получать кайф если вы играете- как? или что?
 194 Инф: просто играем, мы играем свое и это нам очень нравится
 195 Инт: свое. свое↑ это именно блэк, или что именно?
 196 Инф: да, именно- свою музыку (0,5)
 197 Инт: м:хм
 198 Инф: не чужую переигрывать, а свою сочинённую музыку
 199 самим играть (0,3)
 200 Инт: м:хм. м:хм
 201 Инф: очень это нам нравится

Действительно, использование открытых вопросов является краеугольным камнем исследовательского интервью и отходы от этой практики, переход к закрытым может быть рассмотрен как «ошибка» интервьюера. Однако, когда она задает закрытый вопрос в строках 185–186, она реализует не менее значимую стратегию для интервью – резюмирует сказанное респондентом, чтобы проверить достигнутое понимание. Таким образом, в столкновение приходят различные стратегии интервью.

Формулировки

В отличие от Т. Рэпли, Х. Мэйзленд и П. тен Хейв анализируют более структурированные со стороны исследователя интервью, они указывают, что исследователю зачастую необходимо привносить собственные аналитические категории, чтобы обеспечить анализируемость данных уже на этапе их сбора. Они также обращаются к формулировкам ? резюмирующим высказываниям интервьюера, представляющим своеобразную

первичную обработку данных, которая неизбежно трансформирует и редуцирует сказанное информантом.

Систематическое исследование формулировок осуществлялось на основе телевизионных интервью. Херитеэдж выделил три типа формулировок: 1) простое обобщение опыта, без изменений – подсказка/напоминание (prompt); 2) кооперативная формулировка – интерпретация, которая продолжает высказывание респондента, не противоречит ему; 3) некооперативная формулировка – в которой изначальная позиция информанта каким-то образом подвергается сомнению, что требует от него дальнейшего прояснения своей позиции [6].

Мэйзленд и тен Хейв описывают особенности использования формулировок в исследовательских интервью. В них преобладают формулировки первого и второго типа, их основной задачей является установление разделяемого понимания проблемы между исследователем и респондентом. Но, как отмечают авторы, формулировки реализуют естественную для разговора тенденцию к согласию, которое, будучи достигнутым, закрывает необходимость дальнейшего обсуждения и не способствует его углублению [7]. Действительно, как показал уже приведенный пример (строки 185–186), кооперативная формулировка в форме закрытого вопроса не способствует углублению разговора. Фактически, когда мы как исследователи, сталкиваемся с ответом такого рода, перед нами встает вопрос – а не является ли это согласие, формулировка опыта интервьюера лишь артефактом интервью, обусловленного естественной тенденцией разговора к согласию (когда обсуждаемые темы не особенно значимы для информанта).

В то же время в интервью имеются другие примеры, свидетельствующие о том, что формули-

ровка может способствовать развитию понимания (см. эпизод 3).

Мы видим, что респондент своими словами индивидуализирует содержание формулировки интервьюера. Возможно, это связано с тем, что здесь он реализует задачу презентации себя. Этот момент может быть подвергнут в последующем дальнейшей проверке, которая должна выяснить, насколько развитие мысли «вопреки» разговорным закономерностям обусловлено задачей презентации себя. Если данное предположение подтвердится, то мы также будем иметь хороший механизм анализа самопрезентации.

Некооперативные формулировки или вопросы

В отличие от кооперативных формулировок, которые изначально предполагают согласие, некооперативные формулировки, акцентируя позицию собеседника, предполагают развитие темы, обоснование говорящим собственной позиции. Несмотря на это, в исследовательских интервью такие формулировки обычно не представлены. Мазеланд и тен Хейв связывают это с тем, что некооперативная формулировка, ставя под сомнение высказывания информанта, противопоставлена этическим принципам интервью – как фасилитативного пространства. В интервью информант обычно менее заинтересован в его результатах, поэтому, столкнувшись с конфронтацией, может отказаться от ответа [8]. В наших интервью резюмирующих формулировок некооперативного типа также не наблюдалось, однако встречались вопросы, которые по своей функции можно отнести к формулировкам такого типа.

Вопрос представляет собой крайне интересное явление в разговоре, в форме вопроса в диалоге можно осуществлять различные действия, не на-

Эпизод 3:

- 98 Инт: вот смотри, получается- если я тебя правильно поняла,
99 то началось для тебя все как бы получается- с тусовки,
100 [да?
101 Инф: [мхм да
102 Инт: вот. но дальше вот- это стало соответствовать твоему
103 внутреннему состоянию, да? получается,[].
104 Инф: [(получается)]
105 Инт: то есть ты стал искать те направления (1) которые
106 соответствовали бы твоему внутреннему (жизни) =
107 Инф: =да. [] потому что как бы:- после () ну как- в тусовке
108 Инт: [так?]
109 Инф: я услышал это как бы- они пошли дальше своим путем,
110 а как бы слушал то же самое, но уже немножко другое,
111 [°считается°
112 Инт: [мхм:.
113 Инф: как бы все равно различие идет, то есть,
114 то что больше мне подходит

Приложение: условные обозначения, принятые в транскрипте

(0,5)	Длительность паузы, в десятых долях секунды.
слово.	Точка: падающая интонация.
слово,	Запятая: слегка падающая интонация или интонация «продолжения».
слово?	Вопрос: повышающаяся интонация.
слово↑	Стрелка: быстро повышающаяся интонация.
слово	Подчеркивание: ударение или интонационное акцентирование.
°слово°	Знак степени: слово произносится тише, чем окружающие.
слово=да	Знак равенства: слова связаны, нет слышимой паузы между ними.
поче[му]	Квадратные скобки: начало и завершение перекрывающейся [по]тому речи.
(слово)	Слово в скобках: плохо распознаваемое, наилучший вариант.
ха-хх/	Смех.
хе-хх	
сло:::во	Двоеточие: протяженный звук.

правленные непосредственно на получение информации. Это могут быть, к примеру, предложения, или даже упреки (А не лучше ли..? Может быть, тебе... ?)

Вернемся к эпизоду номер 2, где интервьюер в строках 181–183 задает достаточно провокационный вопрос: «а если вы смените направление, тебе не кажется, что может быть, она может процвести, буйным цветом, если вы будете играть что-нибудь другое, (1)». Этому вопросу непосредственно предшествует обсуждение успешности группы как мотива для информанта. Интервьюер фактически противопоставляет этот эпизод общему контексту интервью, в котором информант неоднократно говорит о любви к определенному стилю музыки.

Такой вопрос приводит информанта к необходимости ответа из другой позиции, затрагивающей значимый опыт информанта. Развитие этой темы (посредством резюме и открытых вопросов) приводит к развернутой самопрезентации в строках 189–201, актуализирующей значимую для информанта тему собственного творчества.

Заключение

Как мы видим, исследовательское интервью лишь в последнюю очередь может представлять собой беспристрастное исследование внутреннего мира, индивидуальных значений информанта. Оно представляет собой сложно организованную практику, в которой реализуются зачастую противоречивые тенденции, связанные с исследовательским контекстом. Более того, в развитии интервью, понимания могут быть полезными не только кооперативные, фасилитативные действия интервьюера, но и некоторая конфронтация с ним.

Необходимо, однако, сказать, что как кооперативная стратегия, так и стратегия конфронтации имеют свои недостатки. В случае с первой мы можем получить результаты, которые обусловлены тенденцией к согласию в разговоре и недостаточно проверены опытом информанта. При реализации

последней стратегии мы можем прийти к отказу от ответа со стороны информанта, потере доверия и также невозможности дальнейшего обсуждения.

Вероятно, наилучшей стратегией будет искусное манипулирование различными стратегиями, основанное на опыте интервьюера. Для реализации этой стратегии немаловажным может оказаться опыт подробного анализа интервью, подобного тому, что был осуществлен в данной статье. Конечно, подробный транскрипт (с учетом всех деталей) не обязателен на всем протяжении исследования, но анализ не только высказываний информанта, но и обрамляющих реплик интервьюера представляется нам крайне необходимым для обеспечения качественных результатов.

Подробный анализ интервью может оказаться эффективным средством как подготовки интервьюеров, так и для интерпретации сложных, многозначных фрагментов интервью опытными исследователями.

Использованная литература

1. Denzin, N. The reflexive interview and a performative social science / N. Denzin // *Qualitative Research*. – 2001. – Vol. 1 (1). – P. 23–46.
2. Rapley, T. J. The art (fulness) of open-ended interviewing: some considerations on analysing interviews / T. J. Rapley // *Qualitative Research*. – 2001. – Vol 1(3). – P. 304.
3. Там же.
4. Mazeland, H. Essential tensions in (semi-) open research interviews / H. Mazeland, P. ten Have // *The deliberate dialogue. Qualitative perspectives on the interview* / I. Maso & F. Wester (eds.). – Brussels: VUB Press, 1996. – P. 87–114.
5. Sacks, H. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation / H. Sacks, E. A. Schegloff, G. Jefferson // *Language*, 1974. – Vol. 50, № 4. – P. 696–735.
6. Heritage, J. Explanations as accounts: a conversation analytic perspective / J. Heritage, // In: C. Antaki, ed. *Analyzing everyday explanation: a casebook of methods*. – London: Sage, 1988. – P. 127–144.
7. Mazeland, H. Essential tensions in (semi-) open research interviews / H. Mazeland, P. ten Have // *The deliberate dialogue. Qualitative perspectives on the interview* / I. Maso & F. Wester (eds.) – Brussels: VUB Press, 1996. – P. 87–114.
8. Там же.