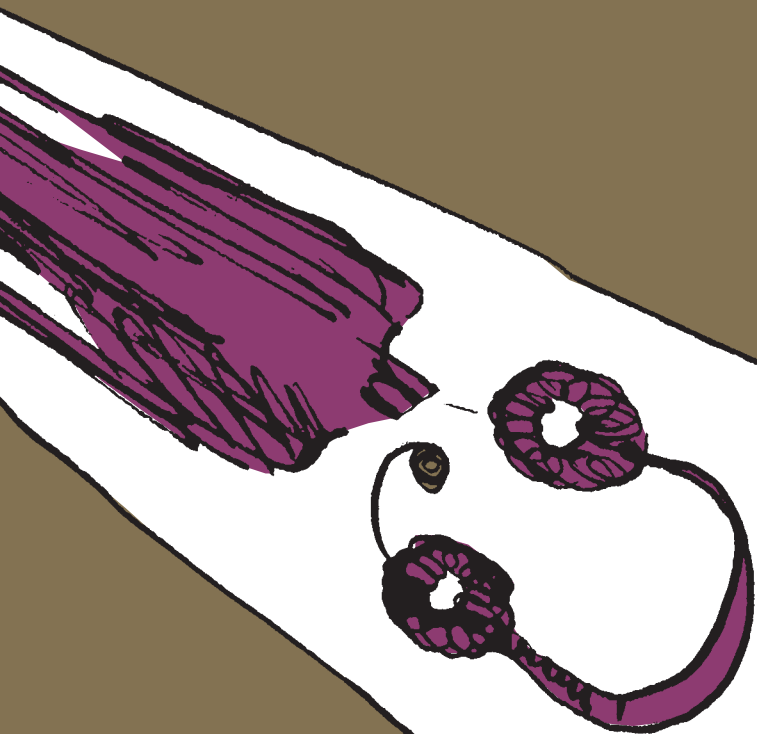


Дмитрий Rogozin

В ТЕНИ ОПРОСОВ, или Будни полевого интервьюера



В ТЕНИ ОПРОСОВ

МЕМЫ
(1–112)

Фотографии

Цитаты

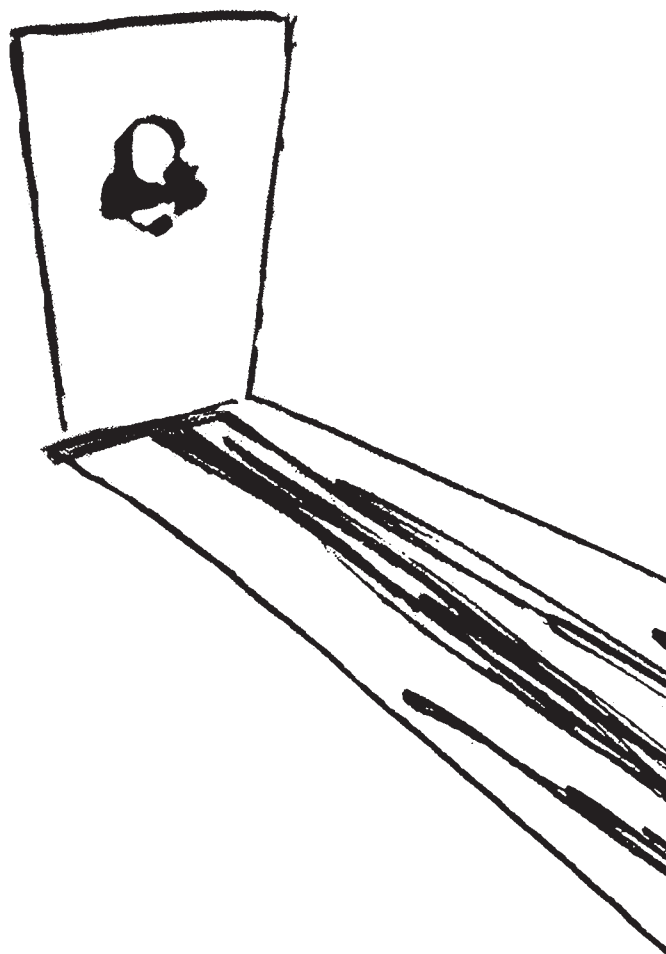
СХЕМЫ
(113–122)

ТЕМЫ
(123–128)

ПРОФЕССИЯ **ПОЛЕВОЙ ИНТЕРВЬЮЕР**

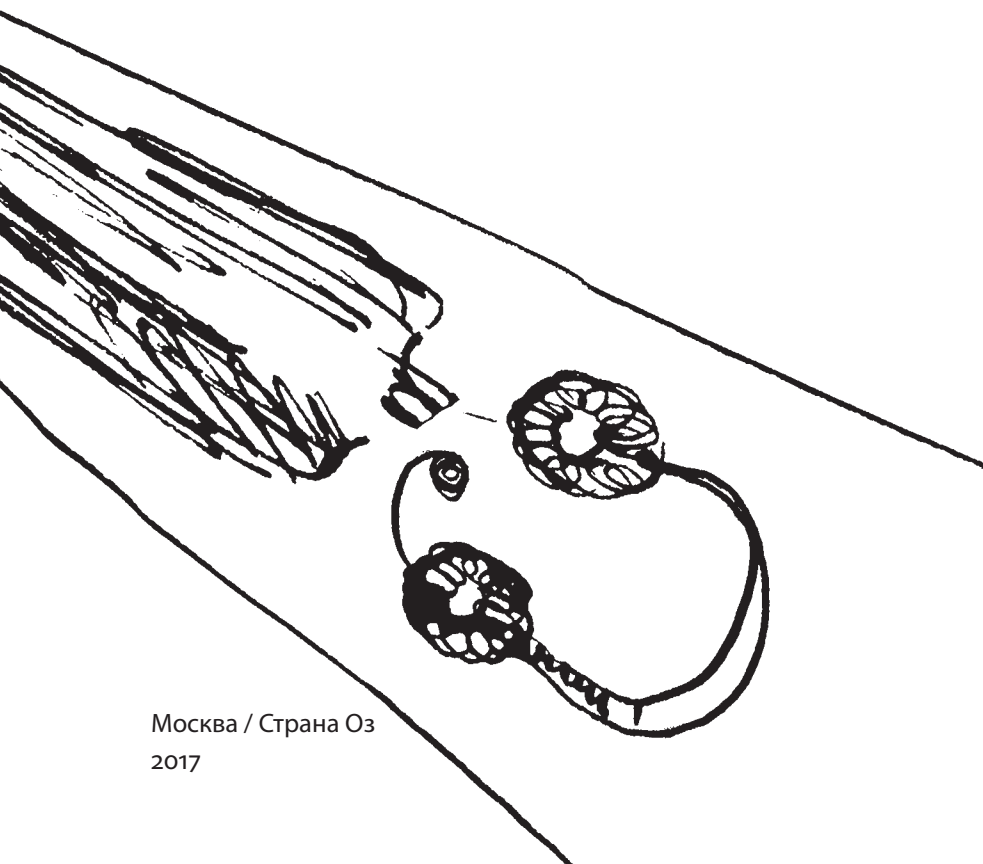
Дмитрий Рогозин

В ТЕНИ ОПРОСОВ,
или Будни полевого интервьюера



Дмитрий Рогозин

В **ТЕНИ** ОПРОСОВ, или Будни полевого интервьюера



Москва / Страна Оз
2017

УДК 303.624.3

ББК 60.5

P59



Издание выполнено при финансовом и организационном содействии фонда поддержки социальных исследований «Хамовники»

Рецензенты:

Кандидат философских наук И.А. Шмерлина

Кандидат философских наук В.А. Куренной

Дизайн: М.В. Григоренко

Иллюстрации: С.А. Крашенинникова

Рогозин Д. М.

P59

В тени опросов, или Будни полевого интервьюера : исследование. — М. : Страна Оз, 2017. — 192 с. : ил.

ISBN 978-5-906139-11-5

Книга написана по результатам методического проекта, организованного Лабораторией методологии социальных исследований Института социального анализа и прогнозирования РАНХиГС при Президенте Российской Федерации в 2017 году. На основе анализа серии биографических интервью с интервьюерами звонковых центров был реконструирован жизненный мир полевого интервьюера, представлена комплексная картина профессиональной идентичности базовой специальности в индустрии опросов общественного мнения. Книга представляет интерес для специалистов и экспертов в области измерения общественного мнения, будет полезна студентам социологических и маркетинговых специальностей, а также всем, заинтересованным в методологии массовых опросов.

УДК 303.624.3

ББК 60.5

Позиция автора является независимой и может не совпадать с позицией фонда и его учредителей.

© Рогозин Д. М., текст, фото, 2017

© Крашенинникова С.А., иллюстрации, 2017

© Григоренко М.В. Оформление, макет, 2017

ISBN 978-5-906139-11-5

СОДЕРЖАНИЕ

Введение / 9

Мемы / 14–91

1. Жизнь чувствуешь / 18
2. Безучастно участливая / 18
3. Важное через работу / 19
4. Управление эмоциями / 19
5. Зарплата выправляется / 20
6. Привычка к авралу / 20
7. С собой играю / 22
8. Жизнь вне рамок / 22
9. Место умножения абсурда / 23
10. Для тех, кто попал / 23
11. Интуиция без знаний / 24
12. Сотворила провокацию / 24
13. Правильные акценты / 26
14. С улицы пришла / 26
15. Разговор впустую / 27
16. Тематическое любительство / 27
17. На благо злодеев / 28
18. Тоталитаризм стандартизации / 28
19. Ходят гусаками / 30
20. Возраст энергичный / 30
21. Это квартира? / 31
22. Чуть активней быть / 31
23. Навязанная имитация / 32
24. Есть инструкция / 33
25. Не машина / 33
26. Язык гипотез / 34
27. Сама располагаешь / 34
28. Качества интервьюера / 36
29. Все спокойно / 36
30. Мамочка, ты у меня молодчина! / 37
31. Взяла дисциплиной / 37
32. Разглаголивать времени нет / 38
33. Предельно личное / 38
34. Замещение очевидности / 40
35. Конечно, виноват / 40
36. Среди таких людей / 41
37. Ничего особенного / 41
38. Чего выпендриваться? / 42
39. Попробуй их пойми / 42
40. Страх и ложь / 44
41. Полное отстранение / 44
42. И ты не ты / 45
43. Правдивость ответов / 45
44. Нет возможности роста / 46
45. Спасибо родственнице / 46
46. Пенсия отрезвляет / 48
47. Не блюда разносить / 48
48. К опросам всерьез / 49
49. Нет в работе корысти / 49
50. Евгений Медленный / 50
51. Непрофессиональный поступок / 50
52. Роботы не ошибаются / 52
53. Свобода важнее денег / 52
54. Дополнительная работа / 53
55. Постоянно в коллективе / 53
56. Просто уходишь / 54
57. Искренний респондент / 54
58. Рабочий инструмент / 56

59. Колочее прикосновение / 56
60. Упрятанная буря / 57
61. Место для мамочек / 57
62. С ребенком просидела / 58
63. Пока идут навстречу / 58
64. Верующий человек / 60
65. Грубости не много / 61
66. Интересные люди / 61
67. Добирая часы / 62
68. Лучше делать самой / 62
69. Приземлять к реальности / 63
70. И нет тебя / 63
71. Как на свиданку / 64
72. Четыре анкеты / 64
73. Любить людей / 66
74. Чувствуешь с первых реплик / 66
75. Подстроиться и подождать / 67
76. Настоящая наука / 67
77. Мы всё донесем / 68
78. Четыре бабушки / 68
79. Несколько теплых слов / 70
80. Переждать нельзя / 70
81. Чем проще, тем лучше / 71
82. Долбить параметрами / 71
83. Пока работаешь — живешь / 72
84. Когда за пятьдесят / 72
85. Работа от нужды / 74
86. Разговор как жвачка / 74
87. Незначимость времени / 75
88. Работа агитатора / 75
89. Избежное зло / 76
90. Люблю работать / 76
91. Этический навык / 78
92. Дотяну до больницы / 78
93. Голова свободна / 79
94. Умение отвечать / 79
95. После тренинга / 80
96. Посмотреть на результаты / 81
97. Элементарная вежливость / 81
98. Штрафов не боюсь / 82
99. Правда за столом / 82
100. Я лишь улыбаюсь / 84
101. Сетования на халтуру / 84
102. Суши невидимки / 85
103. Обмана не вижу / 85
104. Многое что дает / 86
105. Нет страха / 86
106. Приходится совмещать / 88
107. Хочется отдавать себя / 88
108. Упертость спасает / 89
109. Поймать настроение / 89
110. Все устраивает / 90
111. Пожилые люди / 90
112. Публичная сфера / 91

Схемы / 92–109

113. Общая схема ключевых сюжетов, выделенных в беседах с интервьюерами / 99
114. Неупорядоченный ситуационный набор мемов / 100–101
115. Три основных объекта критики от полевых интервьюеров / 102
116. Диагностика стандартизации и ее последствий / 103
117. Преодоление опросной догматики / 104
118. Формирование профессиональной идентичности / 105

- | | |
|--|--|
| 119. Причины и мотивы работы интервьюером / 106 | 121. Профессиональная этика интервьюера / 108 |
| 120. Конструирование публичного и приватного в работе интервьюера / 107 | 122. Личность интервьюера в социальном мире / 109 |

Темы / 110–175

- | | |
|--|---|
| 123. Иллюзорная прямота стандартизации / 114 | 126. Профилактика эффектов интервьюера / 149 |
| 124. Неочевидные последствия стандартизации / 126 | 127. Активное долголетие в массовых опросах / 161 |
| 125. Зачем социологу изучать фабрикацию? / 139 | 128. На службе спасения общественного мнения / 168 |

Заключение / 176**Литература / 181****Тематический указатель / 191**

ВВЕДЕНИЕ

Любое интервью — это, прежде всего, разговор. Стандартизированное интервью не исключение. Интервьюер или, точнее, полевой интервьюер (специалист, работающий по анкете в рамках некоторой программы полевого или эмпирического исследования), в таком разговоре не менее значим, чем респондент. Но все ли принимают эту максиму? Нет, отнюдь нет. Долгие годы интервьюера пытаются не замечать, рассматривать как проблему, источник ошибок, неизбежное недоразумение, от которого при первой возможности лучше избавиться. Любое отклонение от предписанной инструкции считается нарушением и карается штрафами, взысканиями. Удивительно, но это реалии наших дней, для многих руководителей опросных компаний не подлежащие даже сомнению. Интервьюер не прав априори, его место на задворках опросной технологии.

Поэтому я с трудом нахожу общий язык с теми, кто привык не замечать, игнорировать полевого интервьюера. Для раздущихся от самомнения больших начальников, считающих себя доками в методологии социальных исследований, интервьюеры — подсобные рабочие, знания которых никому не нужны, мнения которых опасны, поэтому их не слушают, платят гроши и не пытаются понять особенности труда. Анализировать полевые работы непопулярно не только у нас. Заботы об организации и координации труда интервьюеров воспринимается в качестве «чуланов» опросной технологии, в которых скапливаются отходы от научной деятельности [Edwards, Maitland, Connor, 2017, p. 257]. Любая актуализация коммуникативных проблем, возникающих между интервьюером и респондентом, приводит к сбоям и срывам привычных практик, удорожанию исследования. Размышлять, вникать, понимать полевого интервьюера несовременно, неконкурентно, неэффективно. Лучший

интервьюер — его полное отсутствие. Так ли это? Сомнительно, по меньшей мере проблематично.

Задача книги — преодоление опросного невежества через проблематизацию труда и актуализацию профессии полевого интервьюера. Пришло время перестать прятаться за инструкциями и начать откровенный разговор об ошибках, промахах, ложных допущениях, лежащих в основании опросной технологии. Только через тотальность критики, выявление ошибок и смещений на всех стадиях полевой работы, опровержение собственных убеждений можно не потеряться в перипетиях исследовательской практики. Основной собеседник в таком разговоре — интервьюер. Только он в опросной компании обладает полной информацией об особенностях вопрос-ответной коммуникации, только он знает сущность опросного ремесла.

Для написания книги мы планировали опросить интервьюеров четырех опросных центров, с которыми работаем уже более пяти лет. Но споткнулись на двух. Настолько богатыми и полными оказались интервью, доверительными беседы и неожиданными услышанные наблюдения и зарисовки, что остановились. Больше не обработать.

Интервью сначала проводили вдвоем, потом в Томск к нам прилетел четвертый участник — Григорий Юдин. Основная часть полевой работы пришлась на Елену Вьюговскую и Надежду Галиеву. Я чаще был на подхвате: задавал уточняющие вопросы, фотографировал, улыбался, страховал на случай непредвиденных обстоятельств. В Омске разговаривали с интервьюерами звонкового центра «Войс» (<http://vccr.ru>), в Томске — исследовательского центра «Контекст» (<http://contextmarket.ru>). Всего взяли 48 интервью — по 24 в каждой организации. Интервью биографические, длительные, глубинные без прикрас: о жизни, судьбе, карьере, представлениях о должном. По времени каждое не менее полутора—двух часов. Одно, наиболее долгое

интервью заняло восемь часов непрерывной беседы. Безусловно, глубина интервью определяется не только длительностью. Это и возвращение к проговоренному, актуализация наиболее сокровенных сюжетов, развитие, обогащение деталями значимых эпизодов из жизни интервьюера.

Я признателен руководителям компаний, которые создали столь благоприятную атмосферу для доверительных бесед: Наталье Лосенковой и Наталье Галашовой из «Контекста»; Екатерине Майстришиной, Владиславу Воробьеву и Владимиру Галкину из «Войса». Но более всего слова признательности хочу высказать интервьюерам, которые оказались удивительными собеседниками по своей открытости, доверительности и точности описаний: Е.Ю. Андреевой, Н. Бакаевой, С.И. Бикметову, М.Н. Борисову, Е.Н. Васильчиковой, Л.А. Воскресенской, И.В. Глухой, И.П. Жидковой, О.Ф. Заболоцкой, Е. Заболоцкой, Н.В. Егориной, Н.А. Ильиных, Н.Д. Искусных, Н.С. Истоминой, Р. Козловой, Г.Г. Кузьмину, М.С. Нуртазину, Е. Петько, О.Н. Пойкиной, Н.А. Пузиной, Ш.К. Рщановой, Е.И. Суприянович, Е.А. Тебеньковой, Е.В. Шурову («Войс», Омск) и Е.А. Агафоновой, С.С. Адигамовой, К.А. Алексеевой, Л.И. Белоусовой, И. Герман, Г.В. Гутовой, Н.В. Дуреевой, Н.П. Евдокимовой, В.Н. Евсеевой, Е.В. Змиевой, Е.В. Карпенко, Н. Карымовой, М.Н. Кучумовой, Н.Н. Подстреловой, О.А. Радьковой, Н.В. Семеновой, О.И. Слипченко, И.Л. Сусловой, Т. Суховейко, А.Б. Трофимовой, М. Фадеевой, Л.П. Фоминой, М.А. Чумаченко, Е.В. Чухлиевой («Контекст», Томск).

Отдельные благодарности коллегам, поддерживающим советами и критикой в поисках новых решений: Е.Н. Даниловой (Институт социологии РАН), В.А. Куренному (НИУ ВШЭ), К.М. Мануильской (РАНХиГС), А.А. Ослону (ФОМ), Т.Э. Османову (ФОМ), И.А. Шмерлиной (Институт социологии РАН). Без их благосклонного отношения я давно бы уже сдался и ушел в другую профессиональную сферу. Слишком много непонимания,

негатива, откровенной агрессии вызывает деятельность по раскрытию деталей полевой работы опросных фабрик.

Любое интервью — это, прежде всего, разговор. Потому подходить к нему нужно как к разговору: не комкать смыслы, не упаковывать содержание в предзаданные объяснительные схемы, не прятать прямую речь за объективированными, безличностными конструкциями.

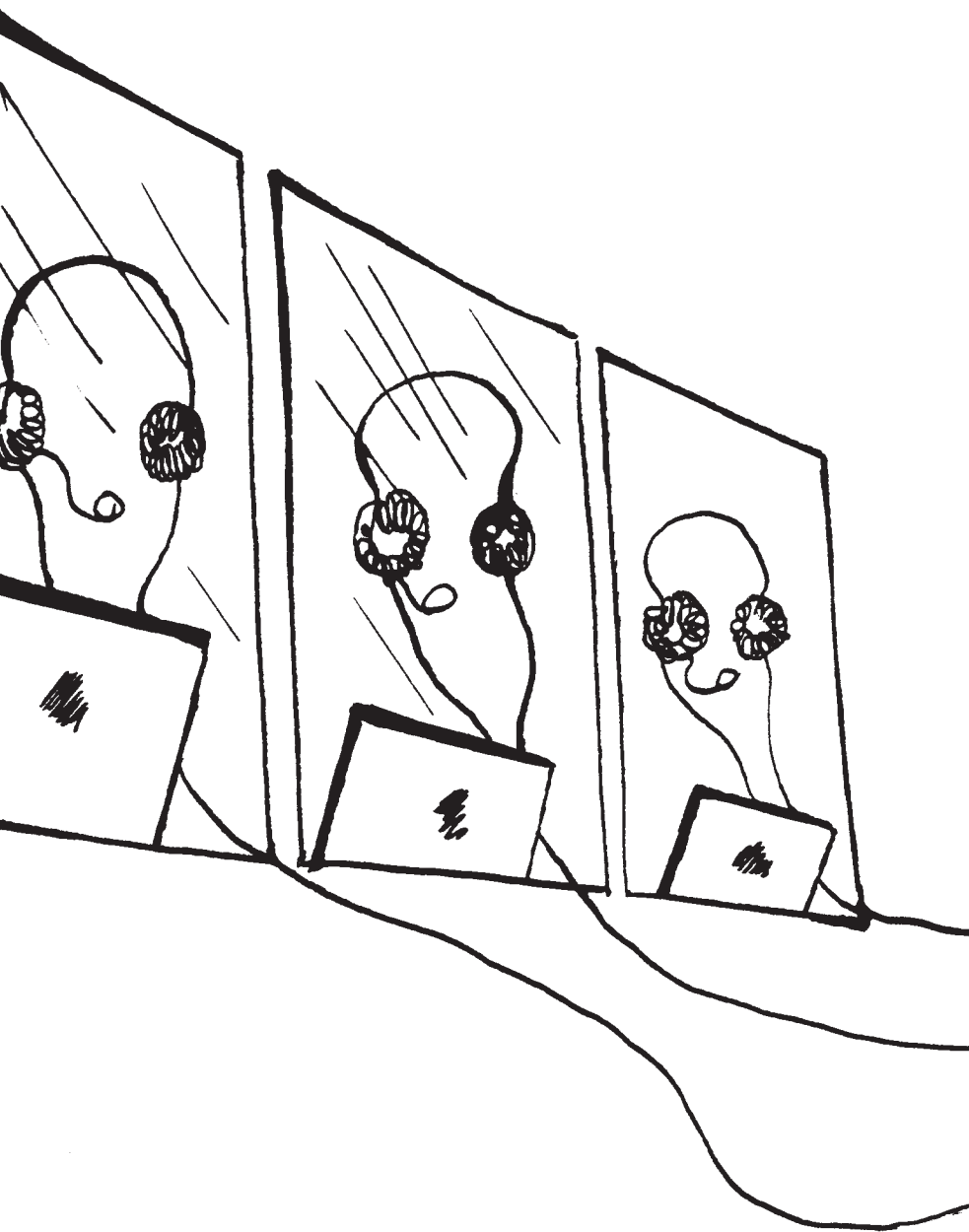
Нужно одно: помнить, что интервью — разговор особый, фокусированный, обладающий рядом отличительных свойств. «Во-первых, интервью — это формализованный жанр: один участник всегда спрашивает, а другой отвечает. Во-вторых, интервью — это планируемый диалог, в нем большую роль играет изначальный план интервьюера; интервью — это наименее многофакторный диалог, его форма в большой степени зависит от одного фактора — коммуникативного намерения интервьюера. В-третьих, это диалог с относительно короткими репликами: реплики интервьюера — вопросы; они не могут быть чрезмерно длинны, а объем реплики респондента априори ограничен объемом вопроса» [Кибрик, 1991, с. 62]. Как бы ни пытались апологеты объективированного, безличностного подхода представить полевого интервьюера роботом, механизмом по передаче чужой воли, он остается человеком, ключевой особенностью которого выступает воля по принятию или отклонению опросного задания. Поведение интервьюера — это не череда ответных реакций на назначенные кем-то стимулы, а осмысленная, ценностно-ориентированная деятельность, экспликации которой и посвящена настоящая работа.

Книга состоит из трех разделов. В первом даны краткие зарисовки, идеи, мнения, эмоции, которые я вынес из разговоров с интервьюерами, которые мне помогли осознать коллеги. Я назвал их мемами, или компактными базовыми смыслами, представляющими жизненный мир полевого интервьюера. Второй раздел представлен схемами — навигаторами по мемам.

Схемы позволяют структурировать атомарные тексты, увидеть аналитические связи, подобраться к системному описанию воспринятого многообразия смыслов. Третий раздел — это тексты, разбитые по значимым с моей точки зрения темам. Они представляют мое восприятие мира интервьюера, подчас эмоциональное и плохо аргументированное. Поэтому именно этот раздел нуждается в критике и уточнении, опровержении слишком абстрактных или категоричных суждений.

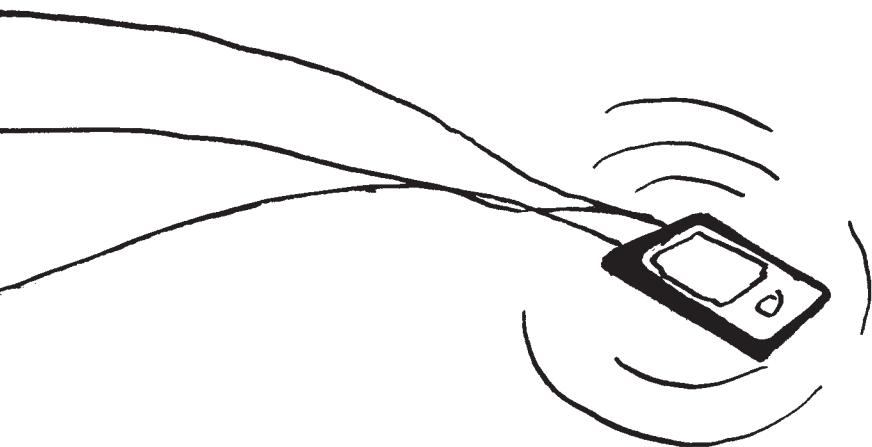
В книге нет описаний экспериментальных планов, не приводятся коммуникативные приемы для улучшения достижимости или снижения ошибок измерения, не указываются техники обнаружения фальсификаций и не описываются должностные инструкции. Это не рабочая книга полевого интервьюера и не свод нормативных документов. Прежде чем приступать к описанию должного, следует увидеть существующее, различить его за пеленой личных предубеждений. Для этого недостаточно иметь желание слушать, нужно осознать значимость своего собеседника, принять его экспертную позицию. Интервьюер — это не посредник, не передаточный механизм, лишенный собственных моральных интуиций, представлений о профессиональной правде. Интервьюер — это основной участник и коммуникативный эксперт в разговоре о полевой работе. Нужно увидеть его экспертность, научиться правильно задавать вопросы, вести осмысленную беседу, интервью, различать профессиональные замечания от эмоциональных суждений и реплик.

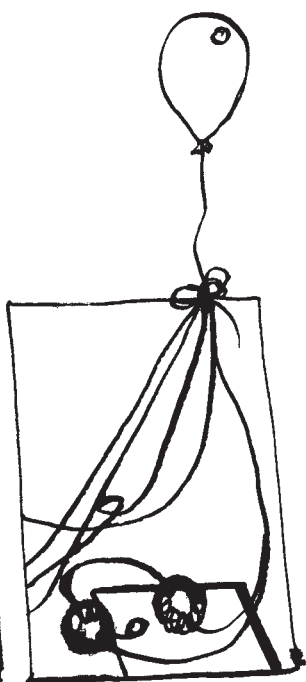
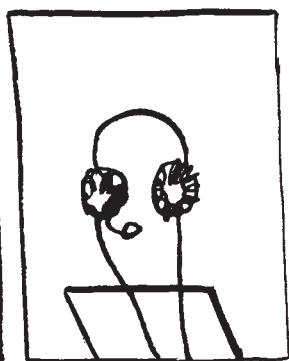
И не будем забывать: любое интервью — это, прежде всего, разговор. Позвольте ему состояться.



Мемы

(1–112)





Подолгу разговариваю с интервьюерами: о жизни, работе, карьере, любви, семье, мечтах, промахах и успехах — о всем, что считается важным, о чем хочется рассказать. Не настаивая на деталях, расспрашиваю, но чаще молчу, держу паузу. И человек постепенно раскрывается, добирается до самого важного, не проговоренного, не переложеного до того в слова. От обыденного разговора такие беседы отличает лишь фокусированность, последовательный рассказ о своей жизни. Записываем на диктофон. Разговоры настолько объемные, что я не решился их отдать на расшифровку. Очень много всего. Потому, прослушивая, ставя на паузу запись, вспоминаю и заново переживаю эмоции, накрывшие в разговоре, или, если это запись не моего интервью, пытаюсь попасть в интонацию, пережить как свидетель случившееся откровение разговора.

Из своего восприятия конструирую короткие тексты. Каждый — ровно по сто слов, в каждом одна мысль, идея, сюжет, пример, но главное — эмоция, переживание. Для меня это мем, или целостное, неделимое состояние эмоционального переживания, которое сформировалось в ходе беседы.

Полевых интервьюеров обычно не замечают. Лишь редкие публикации посвящены разговору с ними [Воронкова, 1996; Маслова, 2000; Матовская, 2006], да и то результаты последних переложены в неповоротливый, вязкий язык социальной или псевдосоциальной теории. Игра в посредника-переводчика, создателя объективированного теоретического описания сулит мало хорошего. Теряется самобытность речи, выхолащиваются суждения собеседника, оставляя читателю лишь жалкие обрывки прежних смыслов. Мемы — это мысли, рожденные в диалоге. Они принадлежат обоим собеседникам и неотделимы от контекста интервью. Поэтому я не скрываю свою позицию, не прячу индивидуальность за корявыми формальными понятиями объективированного и потому мертвого языка. Коллекция мемов — это поле для размышлений, суждений и представлений о том, что теряется за длиннотами нарративных рассказов или схематизмами академической речи; это основание для построения теоретического языка описаний, необходимого для осмысления социальной реальности опросов.

1. Жизнь чувствуешь

Всю жизнь в работе. Чего-то добивалась, доказывала, переживала страшно из-за мелочей, внешних, производственных. С мужчинами сходилась, расходилась. Болезни, какие были, старалась не замечать. Как родилась дочка — о ней все мысли. Сначала ждала, когда вырастет. Потом ждала, когда выучится, замуж выйдет, ребенка родит, обустроится. Так в ожидании жизнь и прошла. Состарилась. Восьмой десяток разменяла. Девять лет как мужа похоронила. У дочки своя семья, заботы. Многих друзей, подружек уже нет. Кажется, энергии еще много, могу туда сходить, это посмотреть, а в итоге дома сижу. Не поднять себя. Потому работа интервьюером — спасение. Вроде ничего особенного, а все двигаешься, с людьми общаешься, жизнь чувствуешь.

2. Безучастно участливая

В обычной жизни по телефону разговариваешь с подругами, родственниками, знакомыми. Это, прежде всего, отношения, какие-то ожидания. Напротив, в работе интервьюера нет ничего личного, нет связи с прошлым, нет своих радостей, недовольств, нет эмоций. Потому с респондентом говоришь сдержанно, холодно и, одновременно, доброжелательно, тепло. Но теплота эта особая, без надрыва и близости. Поэтому в интервью нет ничего, что тебя бы задело. Есть сбои, срывы, прерванные интервью, но нет оскорблений, обид, переживаний. Если бы кто-то из родственников меня послал или как-то грубо ответил, была бы совсем другая реакция. Но я на работе. Я должна быть спокойной, ровной, профессиональной, если хотите, безучастно участливой.

3. Важное через работу

Люди часто не знают даже, что у них происходит. Задаешь вопросы, перечисляешь варианты, так, бывало, даже за бумажкой бегут, переспрашивают, записывают. На Дальнем Востоке про гектар земли звонили, как будто с Луны новости для них. Поначалу это сильно удивляло, потом на себя посмотрела. Ничем не отличаюсь, все важное через работу узнаю. Другого-то нет. Телевизор только захламляет мозги. Сплошная мякина с экрана течет, не отвяжется. Внятное человеческое общение — огромный дефицит. Живем в огромной стране, территориями новыми прирастаем, а от дефицитного сознания не избавились. Урывками, по случаю узнаем действительно важное. Пусть ругают мою работу, но что-то сделать для людей иногда получается.

4. Управление эмоциями

В современном мире любые работы сравниваются с управленческим лекалом. Полевой интервьюер не исключение. Если начальник управляет людьми, интервьюер — своими и чужими эмоциями. Разговариваю с женщиной средних лет: «Когда начала работать, если человек в плохом настроении, интервью срывалось. Теперь не важно, плохое у него настроение или хорошее, ответит до конца. Доброжелательно разговариваю, но никогда не перехожу черту, сохраняю дистанцию. Она позволяет удерживать респондента даже у самых дурацких вопросов». Совсем юная девчушка-интервьюер: «Иногда забавит, когда люди злятся, кричат, шипят, матерятся. Некрасиво, конечно. Но даже не могу воспринять их грубость». Навыки управления эмоциями дорогого стоят: не только в работе, но и жизни.

5. Зарплата выправляется

Если муж рядом или еще кто, маленькая зарплата не смущает. Остаются работать интервьюером только те, кто может себе позволить целый день сидеть на телефоне и не особо нуждаться в деньгах. Как сказать, деньги, безусловно, нужны, крайне необходимы. Но есть поддержка, кто-то еще в семье зарабатывает. Ты можешь отключиться, не думать: «Как же так, семьдесят рублей в час, где еще найти?» Нет, звонишь, спокойно, ровно. Думаешь о людях, а не деньгах. Помаленечку, потихонечку учишься. Анкет становится больше, зарплата выправляется. Начинаешь голову поднимать, замечать, кто вокруг. Это дополнительные силы дает. Когда есть с кем впечатлениями обменяться, эмоцию выплеснуть, тогда и работа спорится.

6. Привычка к авралу

Привычка к авральной работе у меня со студенчества. С третьего курса начала мыть полы. С четвертого — в двух местах мыла. На пятом — на автомойку устроилась. Машины заезжали разные. Кругом видеокамеры. Бригада подбиралась, чтобы никто не коснулся даже мелочи под ковриком. Премудростей особых в мойке машин нет, только физическая нагрузка большая. 12 часов рабочий день, 25 минут на машину. По дням, два через два работаешь. Летом, когда грязь, три через один. Поэтому еще с юности к нагрузкам привыкла. Интервьюером так же, если проект идет, могу по двенадцать часов за телефоном просиживать. Устаю, конечно, но не жалуюсь. Есть какая-то сладость в аврале.



К проекту подступались года четыре. Как запустили ежегодные тренинги интервьюеров, не отпускала мысль поговорить вне режима инструктажа, рассказа о должном. Поговорить по душам, не спеша — о жизни, биографии профессиональной и личной, о судьбе. Не решались. Казалось невозможным спрашивать тех, кто привык держать коммуникацию в своих руках, спрашивать, а не отвечать.

7. С собой играю

Обычно приезжаешь на работу, надеваешь наушники и пропадаешь на день. Изредка встанешь, чай с молоком выпьешь, и дальше. Спина болит, ноги немеют, но главное, как-то зомбируешься, в автомат превращаешься. Потому иногда с собой играю. Поставлю ответ заранее, еще вопрос не задав. Смотрю: правильно или нет. Прямо чувствую: должен этот вариант выбрать. Попадаю — радуюсь, промахнусь — повод задуматься. Все не сидеть и тупить над анкетой. Особых способностей для угадывания не надо. Если человек немного раскрылся, поговорил, его выбор как на ладони. После трех-четырёх минут интервью осечек практически нет. Порой чемпионат устрою: несколько интервью веду и отслеживаю результат. За игрой и работа спорится.

8. Жизнь вне рамок

Раньше была — ух! Все карьеру строила, жизнь улучшала, коллектив совершенствовала. Возраст пришел, захотелось перемениться. Раньше вроде как мамой была для других. Опыт есть, все знаешь, можешь. Хочется, чтобы народ за тобой тянулся. Усердствуешь. Но уже моя мама как-то заметила: «Хватит людей учить. Все-то тебе не нравится, все переделать хочешь. Не ценишь себя». Я задумалась. Действительно, зачем усердствовать, изводить и себя, и других на пустом месте? Задумалась и переменялась. Теперь стараюсь нормально к людям относиться. Стало важным самой распоряжаться временем. Оценила: жизнь вне рамок куда интереснее, качественнее. Потом, без основной работы постоянной занятости чувствуешь себя не только свободней, но и счастливей.

9. Место умножения абсурда

Порой новенькая пройдет анкету и начнет возмущаться: «Что там за люди сидят? Какую ахинею придумывают! Хоть о чем-то думают?» Опытный интервьюер урезонит: «Ну ты же не там сидишь. Успокойся. У каждого — свои мозги, свой хлеб. Придумали и придумали». Не может успокоиться первая: «И мне бабушке восьмидесятилетней зачитывать, не работает ли она или не сидит ли в декретном отпуске?» В ответ: «Ты зачитай, и все. Больше споришь. Хочется им — пусть слушают. Может, у них место такое — абсурд собирать и множить». Хороших вопросов не бывает. Порой приходится интервьюерам и между собой ремонтировать осмысленность диалога. Приписать невменяемость составителям анкеты — хорошее средство для этого.

10. Для тех, кто попал

Высокая улыбчивая девушка. Юрист по образованию. С увлечением рассказывает о работе по специальности, занятиях вокалом, поездках в Москву и Петербург. Спрашиваю: «Почему выбрала работу интервьюером? Что нравится?» Задумалась: «Как вам сказать? Разве может нравится нужда? Что делать, когда совсем нет ни денег, ни работы?» Молчу. Она, вздохнув, продолжает: «Когда не хочется мыть полы, садишься за телефон и опрашиваешь людей». Богадельня не может притягивать или нравиться. Мало кто хочет в ней оказаться. Но она нужна, крайне необходима для тех, кто попал в трудную жизненную ситуацию. Поддержать, помочь, не дать опуститься — не в этом ли основной смысл доньше не признанной профессии полевого интервьюера?

11. Интуиция без знаний

Работала в нефтехимии. В начале 1990-х пересела за компьютер, когда начали они приходить на производство. Программы линейной оптимизации. Более двух тысяч переменных. Поступающую нефть можно разбить на разные фракции. Возникает многовариантность. В зависимости от цен на выходе оптимизируется ассортимент. Принимая, конечно, во внимание ограничения на производительность установок, график ремонтных работ, качество переработки, прочее. Нужно либо знать хорошо технологию, либо обладать отменной интуицией. Похоже, сработала последняя. Плюс интерес к обучению, новым вызовам... При огромном отличии работа интервьюера в чем-то схожа. Тысячи нюансов в разговоре, миллиметры до отказа. Попробуй удержи. Только никто не задумывается об учебе. Но даже интуиция без знаний погибает.

12. Сотворила провокацию

Начала с инженера-механика в технадзоре. Потом завлекли в отдел коррозии в центральной лаборатории. В девяностые в экономику занесло. Прогнозами занялась, оценкой инвестиций, расчетами производственных планов. Трудовая книжка толстенная. Тридцать два года на одном заводе, а сколько задач пришлось решать и мест менять — не вспомнишь сразу. В пятьдесят пять подошла пенсия. Спросили, будешь ли оставаться. Но нечего стало делать на работе. Ушла. Год гуляла. Стало скучно, пошла искать на голову приключений. Негласно на завод пенсионеров не берут, тем более обратно. В других местах и смотреть нечего: администраторы, вахтеры, уборщицы. На другое не рассчитывай. Помыкалась и сотворила провокацию нечаянно — в интервьюеры пошла.



Сомнения в оправданности интервью с интервьюерами улетучились с первых минут. Эмоционально, иронично, через каскад примеров, жизненных историй нас заново знакомили с профессией. Можно всю жизнь читать методические книжки, учить других, писать инструкции и статьи — это не заменит живого разговора с профессионалами, умеющими вопреки всему работать со столь неказистым опросным инструментом.

13. Правильные акценты

В начале интервью принято предупреждать о предполагаемом времени разговора. Займет, скажем, не больше десяти минут. Одни не тестируют анкету, другие умышленно время занижают, чтобы не спугнуть респондента. Интервьюеру приходится выкручиваться. С заказчиком не поспоришь. Многие увлекаются, не считают минуты. Но попадаются дотошные, поставят на вид: «Вы сказали десять минут, а уже полчаса разговариваем». Начнет интервьюер извиняться, мямлить, слова подбирать, непременно прервется разговор. Обман, и точка. Потому нужно уверенно отвечать, снимать подозрительность: «Мы же каждый вопрос обсуждаем. Вместо нескольких секунд по минуте-две разговариваем. Как тут уложиться?» С таким ответом согласятся и дальше продолжат. Важно не время соблюсти, а правильно акценты расставить.

14. С улицы пришла

В одной компании предложили холодные звонки, продажами заниматься. Пришла послушать. Хорошо поговорили. Все серьезно. Выхожу на стажировку. А девушка одна как раз уходила от них. Спрашиваю: «Не жаль, что уходишь?» Она и говорит: «Все хорошо, только врать надоело». Услышала, сразу поняла, что мне это тоже быстро надоест. На этом и вышла, только не на стажировку, а на улицу. По объявлению в Интернете пришла в «Войс», попробовала. Тут тебе и Всероссийский центр изучения общественного мнения, Фонд «Общественное мнение», Президентская академия. Приятно представляться, и врать не надо. С улицы пришла в компанию, где не только опросы интересные, но и коллектив подобрался замечательный.

15. Разговор впустую

В целом любопытно построены анкеты. С людьми разговариваем, а их жизнь особо не интересует. Опрос о супермаркетах. Попалась сударыня за шестьдесят: «Ой, я вам сейчас про магазины все расскажу. У нас как раз три рядом». Тридцать минут беседуем — половина анкеты. Я вежливо прерываю. Она: «Нет-нет, вы меня не останавливайте. Я не все рассказала!» Я понимаю: у меня с ней ничего не получится. И тут муж кричит, слышно в трубку: «Хватит болтать, клуша, сыновей лучше накорми». И она тут же резко: «Все, извините, мы обедаем». Вроде есть что сказать человеку, но анкета так построена, что все ее слова мимо. Разговор впустую.

16. Тематическое любительство

Долго работать интервьюером и любить какую-то особую тему нельзя. Что-то нравится, притягивает внимание, как правило, новичков, кто в итоге после месяца работы уходит. Нравится или не нравится — это рассуждения для любителей. Сколько раз спрашивал интервьюеров, нравится ли какая-то тема, о чем хочется расспрашивать, и неизменно получал отрицательный ответ. Пожимали плечами, раздумывали. Интерес вызывают люди, их судьбы, прорвавшие сквозь монотонные вопросы, трагедии или комедийные ситуации, но никак не темы. О первом хочется рассказать родным, второе трансформируется в шум и головную боль. Другими словами, в сложной профессии интервьюера тематическое любительство во вред. Сбивает ритм, расшатывает психику, подрывает остатки веры в себя.

17. На благо злодеев

В моем арсенале много секретиков для удержания респондента. Во-первых, о потерянном времени заговорю: «Как же так, столько проговорили, осталось чуток, а так получается, и ваше время, и мое в никуда ушло». Понимают, продолжаем. Во-вторых, иногда на жалость давлю: «Меня накажут, а то и работы лишат». Жалеют, входят в положение. В-третьих, в середине разговора, когда анкета длинная, стараюсь маленько разрядить обстановку. Уведу от анкеты, о семье спрошу, детях, увлечении. Они ведь устают от монотонности. Минутку о чем-то осмысленном поговоришь, дальше совершенно по-другому идет интервью. Заказчики со своими правилами дословности — чуток злодеи. Но ничего. Если мухлюю, нарушаю инструкцию, для их же блага.

18. Тоталитаризм стандартизации

Рьяные контролеры и их начальники, отмечающие любые отклонения интервьюера от анкеты, наказывающие, укоряющие, требующие во всем дословности, не понимают, что своему присутствию в опросной индустрии они всецело обязаны тем самым нарушающим, обходящим инструкции интервьюерам. Последние сохраняют равновесие между формализованным безумием анкет и человеческим общением, позволяют год от года воспроизводить стандартизированный бред количественных исследований. Тактически все оказываются в выигрыше. Одни тешут научное самолюбие, поддерживающее веру в стандартизацию и возможность тотального измерения любых проявлений человеческой свободы. Другие, смягчая и обходя острые углы, зарабатывают деньги в беспрецедентных условиях полного подавления воли. Но стратегически проигрывают все. Опросная индустрия столетие не может перешагнуть тоталитаризм стандартизации.



Со многими вели интервью в паре, попеременно задавая вопросы. Это позволяло отвлечься, задуматься над услышанным, проследить логику ответа во время разговора, а не потом, когда прослушиваешь аудиозапись. И самое главное — стало возможным наблюдать за происходящим, дистанцироваться от насыщенного переживаниями разговора, фиксировать на камеру эмоции и переживания, сопровождающие наши неспешные беседы.

19. Ходят гусаками

Респонденты редко бросают вциомовские анкеты. Люблю на них работать. Пусть они длинные-предлинные, но людям интересно, увлекательно. Вопросы чередуются, ужасных таблиц нет, темы разные: о стране, работе, семье. Иной раз не догадаешься с ходу, о чем спрашивают. А маркетологи как заладят про свои продукты, магазины, формы, цвета. Кому это интересно? Мало того, что разговаривают о ерунде, так занудничают. Бывает десяток вопросов одним словом отличается. Одно да потому, одно да потому. Пропустить нельзя, а задать не каждый здоровый на голову решится. И ходят гусаками: «Телефонное интервью должно быть не больше десяти минут». Что за ерунда! Хоть тридцать можно проговорить, коли человека не насиловать.

20. Возраст энергичный

Мне — 58 лет. Сестры живут в Германии и Литве. Порой плачутся: «Нам пахать и пахать, а ты уже отдыхаешь». У одной — с 65, у другой — с 63 лет пенсионный возраст. А что делать на пенсии? Тоска — дома сидеть. Рано мы уходим. Возраст энергичный еще, а проку никакого. Можно по театрам ходить. Но это пассивная жизнь. Нельзя получать все время. И отдавать хочется, быть нужной кому-то. Родственники далеко, друзья заняты, новых уже не просто завести. Единственный выход — работа. Но попробуй устройся. То говорят, работать надо, пенсионный возраст повышать, то не берут никуда. Хорошо, опросы есть. Одно из немногих мест, где косо не смотрят.

21. Это квартира?

Кто-то из проектировщиков выборки настаивает на начале анкеты с незамысловатого: «Это квартира?» Вполне можно принять и такую позицию: необходимо для отсеечения рабочих телефонов, поскольку трудно оценить доли респондентов, имеющих шанс быть опрошенными по домашним, рабочим стационарным и мобильным телефонам. Но вместе с рабочими телефонами порой отсекаются и домашние. «Это квартира?» — спрашивает интервьюер. «Нет, это суд», «А зачем вам надо?», «Вы кто такие?» — неизменные вступления, чтобы прервать разговор. Не у всех, конечно. Бывают счастливицы, но моя собеседница вздыхает: «Я какая-то невезучая, у меня каждый второй не хочет разговаривать: то в мошенничестве обвинят, пошутят, а то и вовсе грозятся в милицию сообщить».

22. Чуть активней быть

Жизнь была раньше очень активная. До больницы не знала, что беременна. За пару часов до родов поняла. Думала, одна такая, оказалось потом — много. Ходила в тех же джинсах, не тошнило. Бывает такое, что и какие-то кровотечения есть... Что очень удивилась тогда — это ничего не сказать. После этого случая уже любые сюрпризы принимаю с улыбкой. Какие бы истории ни рассказали по телефону, готова поверить. В жизни возможно все. Не понимаю тех, кто на первом слогe о вранье кричат: «Нельзя доверять опросам!» Немножко в сторону, не по их складу — скандал поднимают. Всего-то нужно — с пониманием к жизни относиться, чуть активней быть.

23. Навязанная имитация

Дословное произнесение анкетных вопросов воспринимается как профессиональная норма в количественном исследовании. Интервьюер, отклоняющийся от инструкции, например пропускающий или добавляющий слова, не дочитывающий варианты ответа, смеющийся или комментирующий вопрос, предупреждается о нарушении, штрафуются или вовсе отстраняются от работы. Поэтому, сталкиваясь с плохими формулировками, неапробированными инструкциями, интервьюеры любой ценой пытаются достичь их выполнения. Подражая бездушной машине, они имитируют отстраненность и безучастность. Кристина Биккиери, ведущий эксперт в поведенческой этике, подробно разбирает имитацию как форму коллективного одностороннего поведения*. Интервьюер — заложник навязанной извне имитации. Уже долгие годы отсутствие коммуникации между интервьюером и разработчиком анкеты — основополагающая черта порядка, разделяемого опросными компаниями, порядка, разрушающего профессиональный этос интервьюера.

“

Править надо многие анкеты нещадно, но, видимо, некому и некогда. Все чем-то важным заняты: бегут — не пойми куда.

”

* *Bicchieri, C. Norms in the wild: How to diagnose, measure and change social norms. Oxford, UK: Oxford University Press, 2016. P. 30–37.*

24. Есть инструкция

Очень плохо идет вопрос про общий доход семьи. Не любят его. Если отвечают, то впопыхах, абы что сказать. Так, в Махачкале семья в пять человек и общий доход — пять тыщ. Про себя думаю: «Вы же хлеб на что-то покупаете? Те же памперсы, если маленькие дети». Но вслух никогда не переспрошу. Зачем? Есть инструкция — точно зачитать вопрос и зафиксировать ответ. Зачитала, ответ услышала, записала. Следующий вопрос. Анкету завершить еще надо. Хоть вопрос из последних, но оборвется респондент — и пиши пропало. То еще хуже — прослушивать начнут, придерутся, зачем отошла от инструкции. Разве объяснишь, что ответ странный, не бывает такого в жизни?

25. Не машина

Десять лет с детьми сидела. Ни подруг, ни родственников рядом, никого. С людьми общаться совсем разучилась. Но деньги нужны, сомнение скомкала — и вперед. Прошла собеседование. Тут же дали пробную работу — опрос населения по банковским вкладам. Люди неохотно об этом говорят. Но я справилась. Послушали и сказали: «Вы — то, что нам нужно». Сразу нырнула в людской водоворот, и закрутило. Садись, надеваешь наушники, набираешь воздуха, и погнали! Главное, с волнением справиться, говорить четко, где-то даже официально. Но люди разные: кто грубовато ответит, кто начнет наседать, кричать. Невольно споткнешься, голос дрогнет, что-то пропустишь, заикаться начнешь. Сильно уверенно себя чувствовать не получается: не машина.

26. Язык гипотез

Григорий Юдин настаивает на гипотетическом подходе в изучении интервьюеров. «Нет, — говорит, — разницы между количественным и качественным. Коли речь заходит об исследовании, нельзя потакать невежеству охреневших индуктивистов». За утренним чаем мысль не вязнет в академической шелухе, потому слова резковатые. Божится, что термин самого Гирца, перевод которого в академическом издании несколько отличается («воинствующий индуктивизм»). С этим ладно. Пусть нет разницы. Но зачем исследовательские установки редуцировать до схемы производства и опровержения гипотез? Неужели нельзя иначе отделить собственный опыт от текущих впечатлений, рассказов очевидцев? Есть что-то общее между апологетами непосредственного переживания впечатлений и отстраненной позицией любителей все и вся упаковывать в неказистый язык гипотез.

27. Сама располагаешь

Некоторые близко к сердцу принимают разговоры, волнуются, нервничают. Но я практичный человек, понимаю: волноваться не стоит. Звонишь людям ни за что ни про что. Ждать, что сразу тебе ответят, обласкают, поблагодарят, как-то странно. Все заняты, у всех свои беды и радости. А ты ниоткуда возникаешь и пошла про деньги, кредиты, заборы, дороги... У другой чуть заартачится респондент, ругнется — она в слезы. Так и рождаются рассказы о грубости и хамстве в опросах. На деле этого ничуть не больше, чем в обычной жизни. Когда расположения не ждешь, а сама располагаешь, все тихонечко складывается. Надо не за себя переживать, а под людей подстраиваться.



Одно из самых сильных удивлений от омского «Войса» — присутствие среди интервьюеров мужчин. Успешные, с богатым опытом, находящие отдушину в разговорах с незнакомыми людьми, они не укладывались в окрепшее с годами предубеждение — мужчины не способны к интервьюерской работе. Но не все так очевидно. Нужно приехать в Омск, чтобы убедиться в этом.

28. Качества интервьюера

Немногие годятся в интервьюеры. Во-первых, непоседы среди телефонных интервьюеров не задерживаются. Сидеть по шесть, восемь, а то двенадцать часов не каждый выдержит. Во-вторых, слушать приходится в постоянном шуме. Если со связью какие неполадки или респондент кому глуховатый попался, интервьюер невольно повышает голос. Вслед другие подстраиваются. Потому гул, как у пчел, волнами накатывает. Иная не выдержит, крикнет голосистой, чтобы тише говорила, гул снижаться начнет. Потом забудется народ — по новой. Наконец, в-третьих, всякое приходится выслушивать. Ровное, невзрывное отношение к собеседнику, который не всегда расположен к вопрос-ответному пинг-понгу, дорогого стоит. Потому, если нет усидчивости, сосредоточенности и спокойствия, делать в звонковом центре нечего.

29. Все спокойно

Двадцать лет проработала бухгалтером, последние годы — главным. Ведешь две-три организации внутри одного предприятия. В первой — общая система налогообложения, во второй — одни доходы, вместо третьей — индивидуальный предприниматель. Что-то закрывается, перекупается, оптимизируется, подгоняется. Результат: головные боли, нескончаемые переживания, спать не можешь. Здоровье зашаталось. Думаю, пора остановить этот процесс. Тут и пенсия, но без дела сидеть не могу, пошла на телефон. Никто тебя не дергает, не требует невозможного, налоговая над головой не стоит, прокуратуры близко нет. Разговариваешь, общаешься. Кто нагрубит, так это лишь слова. Положила трубку, и ничего нет, никаких последствий. Сон восстановился, размеренность в жизни появилась, улыбаться стала чаще. Все нормально, спокойно.

30. Мамоchка, ты у меня молодчина!

Люди разные, судьбы разные. Кто-то хамит, нервничает, но зачем я буду переживать? Трубку положишь, ругнешься — и досвидос. Не заморачиваюсь этим. Всяких людей наслушалась, уже ничего не удивляет, тем более не ранит. А разговаривать тяжело с дедушками и бабушками. Денег нет, на лекарство не хватает, болячек куча, дети не звонят. Трубку положу, думаю: надо быстро маме позвонить. Как у нее? Она у меня такая молодец: все знает, всем интересуется. Без работы интервьюером, может, и не замечала бы этого. Но поговоришь с семидесятилетней, вроде жить да жить, а она такая размазня, такая плакальщица. «Нет, — говорю, — «мамочка, ты у меня молодчина, горжусь тобой!»

31. Взяла дисциплиной

Первое время за телефоном был какой-то кошмар! Не мое, казалось, не выдержи. Как можно навязываться на разговор к незнакомым? Если кто отказал, так просто беда. Грубым словом покрыл — трагедия. Но ничего, переболела неверием, выправилась. По профессии я — учитель, потому взяла дисциплиной. Учителя никогда не опаздывают, не имеют права на слабость. Приходила на работу за пять минут до смены. Выспалась не выспалась, поела не поела, но улыбнулась — и вперед. Бывали проколы. Однажды заказчик запротестовал. Попросил меня снять с опроса, потому что в трубку зевала. Мужу плохо было, всю ночь со скорой бегали. Но если я записалась, то пришла. Дисциплина прежде всего.

32. Разглаголивать времени нет

На телефоне разглаголивать, что-то выслушивать, долго говорить времени нет. У многих компаний жесткие ограничения. Есть открытые вопросы, где допускаются рассуждения. Но и там многое не запишешь, потому прерываешь, ставишь в рамки респондента. Постепенно привыкаешь к особому ритму: вопрос — ответ, да — нет. Иной раз дома с мужем разговариваешь, а про себя думаешь: «Ну чего ты резину тянешь, мямлишь, сопли жуешь? Сформулируй четче, что хочешь сказать. Подумай хоть немножко». Но все в себе. Семья есть семья. Мужчины — существо ранимое. Попробуй поставь ему что на вид, так неделю будет ходить букой, а то и вовсе не очухается. Сама до работы интервьюером такой была.

33. Предельно личное

Лет двенадцать назад, когда вышла замуж, пришла к вере. А сейчас понимаю, что тогда было не совсем то. Понимание того, что это мое, я это никогда не брошу, мне это дорого, всего шесть или семь лет назад пришло. Я пришла в церковь не из-за стресса или болезни, как это обычно бывает. Подружка стала рассказывать какие-то вещи. Когда я увидела, как она меняется, какой становится, поняла, что я туда бегом побегу. Вера помогает во всем. Просто об этом не нужно говорить вслух. Обычно насмешки, непонимание какое-то. Церковь — не для пересудов, сплетен, укоров. Церковь — это предельно личное, дорогое, что дает возможность жить.



Сейчас, на берегу моря, когда пишу эти строки, трудно представить сибирский город в середине зимы. Минус тридцать. Заснеженные улицы, огромные сугробы, редкие прохожие. Омск — город не нараспашку. Чтобы полюбить, нужно присмотреться, пожить, поговорить с людьми. Тогда радуешься и морозу, и яркому солнцу, и скрипучему, без московской слякоти снегу под ногами.

34. Замещение очевидности

С автоматизацией опросов московские компании увлеклись контролем. Все силы уходят на поиск ошибок, сбоев, вольных или невольных фальсификаций. Вопрос не так зачитала, паузу не там сделала, усмехнулась не вовремя — каких только придирок не услышит интервьюер! Кроме оправдания выявленных ошибок как бы ничего и нет. Но слушаешь интервьюеров и поражаешься точности наблюдений, верности аргументов, изящности принимаемых во время разговора решений. Не могу не перебить: «Почему не расскажете? Не поделитесь? Ведь это так важно для самого исследования!» В ответ: «Кто нас послушает? Да они сами должны знать, ведь это очевидно». Увы, очевидность у организаторов опросов давно заместила азарт поиска ошибок и сбоев.

35. Конечно, виноват

Бывает, по запарке ошибешься. Но себя останавливаешь, стараешься не нарушать. Нажмешь не ту кнопку или надо по отдельности варианты представить, а ты скопом зачитаешь. Потом думаешь, что же я сделал? Не надо было так. Но все проходит. В запале идешь, идешь, все нормально — упс! — и проколешься. Конечно, виноват. Но чтобы досконально все нормы выполнять, надо человека не слышать. Иной собеседник так увлечет, что эти сноски мелким шрифтом и не заметишь, проскочишь не чихнув. И когда кто-то начинает носом тыкать: мол, тут не так и здесь не то, невольно думаешь, а сам-то хоть раз пробовал роботом прикинуться, чтобы все так было?

36. Среди таких людей

Работала, работала и свалилась с хондрозом. Три месяца пролежала в больнице. Началось с шеи, от постоянного сидения, напряжения, нервов. Месяц не могли снять боль. Спала по три часа в сутки. Просыпалась от адской боли: двинуться нельзя и лежать невозможно. Посадили на наркотики. Падаю. Сильный ушиб ноги — тромб. Постельный режим. Что дальше? Свалилась в депрессию. Оставила бы работу, если бы не коллектив. Могли же отвернуться. Кому нужна калека? Но нет: больничные стали платить, навещали. «Лежи, — говорят, — сколько нужно, лечись». Как после этих слов уйти? Немного оклемалась, компрессионное белье — и на работу. Среди таких людей не только выздоравливать, но и жить хочется.

37. Ничего особенного

Интервьюировать — нормальная работа, обычная. Ничего особенного в ней нет. Сейчас уже бабушка, все в прошлом. Мне нравилось работать заведующей в детском саду. По тому времени у меня был огромный детский сад, самый большой в городе. Четырнадцать детских групп. Тридцать с лишним лет проработала. Мне нравилось все обновлять, чтобы мои дети везде участвовали, получали грамоты. Меня это радовало. Родители и сейчас встречают: «Как было здорово, когда вы работали! Наши дети покоя не знали, везде участвовали». Интересно было очень! С детства мечтала за детьми смотреть, а бегать по квартирам — никогда. Потому что обычная работа, любимой ее назвать нельзя. Просто нужны дополнительные средства.

38. Чего выпендриваться?

Легче разговаривать с теми, кто за Путина. А это большинство населения Северного Кавказа и Крыма. Там анкеты только отлетают. В Москве — иное дело. Все заняты, себе на уме, с какой-то критикой, недовольством в кармане. От них слова доброго о власти не услышишь. Анкета со скрипом идет, того и гляди, оборвется. Конечно, не все москвичи такие, попадают ответственные граждане. Но недовольных куда больше, чем в других регионах. Не могу их понять. Чего выпендриваться? У нас в стране человек мало значит. Все решает царь, барин. Так всегда было. Подумайте, мы не Путина поддерживаем, а целостность страны, которая на нем только и держится.

39. Попробуй их пойми

От ВЦИОМа к каждому проекту приходит инструкция. Но такое ощущение, что копируют не задумываясь. Только тему поменяют или условие какое. В одних проектах не надо выдерживать паузу, в других — надо. Например, «За какую партию вы бы проголосовали, если бы были выборы в следующее воскресенье?» Перечисляем партии: «Единая Россия», тыр-тыр-тыр... Десять штук перечислили. Дальше: «Другая какая, скажите». Это все должна зачитать одновременно по списку. А дальше отсчитываешь пять секунд и говоришь: «Пойду испорчу бюллетень. Не пойду участвовать в выборах». В другой раз сразу ляпаешь. Попробуй их пойми. И за эти два вопроса бесконечные замечания. Разве разберешь с ходу весь этот мелкий шрифт?



Жизненные истории полевых интервьюеров безумно интересны. За чеканным произнесением стандартизированных вопросов стоит многолетний опыт общения с людьми, непрерывное обучение, внимательное отношение к коммуникации. Как жаль, что этого не видят и не хотят видеть составители зачастую безумных анкет. Вменить бы каждому перед составлением анкетных вопросов в обязательном порядке разговаривать с интервьюерами.

40. Страх и ложь

Начинаешь рассказывать об опросах общественного мнения, неизменно сталкиваешься с двумя вопросами: «Насколько люди боятся отвечать? Много ли врут?» Не скрывать очевидную для вопрошающего связь: «Врут, потому что боятся». Уверенность в этом поражает. Прослушивая аудиозаписи политических вопросов, не сталкивался даже с намеком на страх. Спрашиваю интервьюера, слышу: «Какой страх? Вранье? Банальная безответственность. Ляпают, что в голову приходит. Когда столько вопросов сыплется из пустоты, как по-другому? Откуда взяться страху?» Куда чаще люди ошибаются, оговариваются, забывают, не понимают вопроса. Политика давно ушла за пределы обыденности, стала незначимой, неинтересной, телевизионной. Страх и ложь лишь удобный слоган для политической мобилизации немногих, оставшихся в политическом пространстве.

41. Полное отстранение

Иной раз вопросы идут: одно да потому. Респондент взорвется, в крик: «Я вам отвечала!» Ты спокойно, намеренно на тон ниже: «Прислушайтесь, здесь немного по-другому». А сама сидишь, думаешь: «Что тут по-другому?» Нельзя нырять в работу интервьюера с головой, отождествлять себя с ней. Была бухгалтером, в конкурсах участвовала, переживала, журналы выписывала, искала как лучше. С головой в работе. Все ведомости вручную заполнялись, как баланс сводили — караул! Но на этом карауле вся жизнь. Нравилось очень, только здоровью было не по себе. А сейчас, в работе интервьюера, все другое. Отпустила переживания. Посмеешься над собой, ситуацией. Внутри штиль. Полное отстранение. И это мне нравится.

42. И ты не ты

Интервью — это не общение. Интервью — работа, которую нужно нормально сделать. Интервью — искусство быть не собой. В других работах, даже самых сухих, технических, бумажных куда больше общения. Там и с коллегами нужно общий язык найти, и начальство в чем-то убедить, и, не дай бог, с кем из внешнего окружения компании переговорить. А тут ты один на один с телефоном. Своих не знаешь. Разве что гул телефонный вокруг. В такси, когда с ночной смены вместе едешь, парой слов перемолвишься. Зарплату получишь, шампанское на корпоративе выпьешь. Пара слов и те за пределами твоего рабочего места. И ты не ты, и слова не твои.

43. Правдивость ответов

Мне очень нравится категория женщин от 45 до 55 лет. Умная, образованная, тактичная. Ничего лишнего. Все правдиво, точно. И в политике разбирается, и экономику знает. Прямо подружка ты моя. Все бы такие были! А мужчины — от 60 до 70. Дедки попадаются — любо-дорого. Спокойные, все объяснят, вопрос выслушают до конца, ответят прямо, без отступлений. Умеренно, аргументированно, взвешенно. Не знаю, почему такой разрыв, взрослеют мужчины, что ли, медленней. К молодежи нормально отношусь, но они редко говорят правду. Любят приукрасить, покрасоваться. Что-нибудь ляпнут невзначай, потом пытаются оправдаться — еще больше запутаются. Им еще важно казаться кем-то большим, значимым. А выходит наоборот. Смех один!

44. Нет возможности роста

В профессии интервьюера нет главного — возможности роста. Даже потенциально некуда развиваться. Возьмем обычного экономиста. Сначала приходит молодым специалистом. Ничего не знает: как смету составлять, коэффициенты рассчитывать. Объяснили. Дальше становится начальником отдела. Начинает планировать, руководить составлением смет, принимать решения. Дальше, если освоил бухгалтерию, может вырасти до финансового директора. Начинает контролировать денежные потоки. Хотя бы потенциально расти в организации может каждый экономист. А у интервьюера что? Ничего. Выучился вопросы задавать за несколько дней, и все, потолок. Ну, стал больше брать анкет в единицу времени, и что? В чем мотивация? Анкеты накручивать? Можно какое-то время забавляться, но долго с такой мотивацией не протянешь.

45. Спасибо родственнице

Сейчас мне семьдесят, а не работаю лет пять всего. Года два назад спохватилась. Чего сидеть? Муж умер, у дочки своя семья. Скучно, да и копейка лишней не будет. Начала звонить по объявлениям. В газете о возрасте ничего нет. Но каждый спрашивает: сколько лет? Как узнают сколько, «вы нам не подходите». Отступилась. А тут встретила родственницу. Она и посоветовала в опросную компанию пойти. Сначала предложили на телефон. Все хорошо, но некоторые ответы надо записывать. А навык весь вышел. Что я там одним пальцем натыкаю? Отказалась. Предложили на улице опрашивать или по квартирам. Попробовала, получилось. Спасибо родственнице, а то бы кисла дома.



Большинство интервью проводили в уютных омских кафе. Нейтральная обстановка, чай, неспешный разговор должны были стать залогом искренней беседы. Так думалось поначалу. Но погоня за искренностью оказалась напрасной. Мы собрали настолько полные и глубокие рассказы о профессии, что теперь уверен: причина этого отнюдь не в обстановке, а в профессионализме наших собеседников.

46. Пенсия отрезвляет

Что такое работа интервьюером? Пришла, получила задание и ушла. Никого в компании не знаю, да и не надо мне это. Отработала, деньги получила — и домой, к семье. Свободное время прежде всего. Раньше его не ценила. Как белка в колесе, везде успеть хотелось. Когда так крутишься, вроде бы занят, всем нужен. А на деле... Пенсия сильно отрезвляет. Как с похмелья первые дни. И не болит ничего, вроде и силы есть, а в голове туман. Раньше надо было это понять. Глядишь, и жизнь бы по-другому построила. Лучше голову от мужчин терять, чем захламлять ее чужими заботами. Теперь поуменела, да время вышло. Жаль.

47. Не блюда разносить

Разговариваю с одним из самых успешных интервьюеров в компании. Спрашиваю, не хотела бы дочку в интервьюеры отдать? «Нет, — отвечает, — дочка в школе учится, в старших классах. Просилась поработать интервьюером летом. Но я ее отговорила. Отправила официанткой в ресторан. Там она через неделю уже начала хорошие чаевые получать, на шубку заработала. А у нас ей бы пришлось месяц только учиться. Она бы не сделала нужного количества интервью. Бросила бы — это ладно, а не дай бог в своих способностях усомниться. Это ведь не блюда разносить и улыбаться широко, здесь навык серьезный требуется. А платят мало. Девочке не понять, а сломать себя запросто».

48. К опросам всерьез

Стандартизация, граничащая с кричащим формализмом, плоха не своей жесткостью, бесчеловечностью или упругостью к здравому смыслу. Ее главный недостаток — это нечувствительность к коммуникативным сбоям и провалам типичных ситуаций. Один человек начнет плавать с ответом, другой — ерничать и издеваться, третий — флиртовать и заигрывать с интервьюером. Казалось бы, внешние, сопутствующие ответам коммуникативные стратегии, на деле переопределяют сами ответы. Интервьюеры это чувствуют, но, придерживаясь стандартизации, пропускают, делают вид, что ничего не происходит. Лишь немногие осмеливаются остановить интервью или нарушить процедуру: прежде чем задавать содержательные вопросы, отремонтировать общее понимание разговора. Ограниченность стандартизации чувствуется многими экспертами, кто всерьез относится к опросам, и первые среди них — интервьюеры.

49. Нет в работе корысти

Работа интервьюера у меня раньше ассоциировалась с продажами. Надо звонить, что-то втохивать людям. Это как ходишь по магазину, тебе из каждого угла со слащавой улыбкой: «Вам что-нибудь предложить?» Неприятная ситуация. Многие именно так об интервьюерах и думают. Со стороны кажется, что все в ней понятно: навязываться к людям с ненужной ерундой, и все. На деле — другое. Пусть тема — ерунда, вопросы инвалиды какие-то составляли, время горит, а все же не продажи. Нет в этой работе корысти, не думаешь о выгоде. Напротив, пытаешься понять, что не так в разговоре, почему не складывается или, напротив, удивляешься, отчего так гладко, беспроблемно. Интервьюер не продажник.

50. Евгений Медленный

Я быстро провожу интервью. Если могу уложиться в пятнадцать минут, зачем сорок сидеть? Один раз попался мужчина, весь такой медленный-медленный! Десять раз подумает, помолчит, прежде чем ответить. Тогда вопросы были длиннющие, с огромными списками. Я зачитаю быстренько. Он подумает, подумает, подышит в трубку: «Можно еще один раз, пожалуйста». Еще раз зачитаю. Внешне спокойна, но внутри киплю: какой же ты медленный! Конечно, поглубже выражаюсь. Это я вам так перевожу. Когда положила трубку, ох, выговорила! Другой вопросы неприличные задает, так его хоть на место можно поставить. А тут сидишь и ждешь, пока подумает и попросит повторить. Евгений Медленный. Даже имя помню.

51. Непрофессиональный поступок

Молодым интервьюерам весело, но не просто. На Сахалин звонили. Трубку взял мужичок, 46 лет. Спрашиваю: «Планируете ли вы иметь детей, если да, то сколько?» А он: «Да я не планирую, уже и бабка ругается, куда я свой план засунул». Я чуть не прыснула в трубку. Но смеяться нам запрещают, потому сдержалась. А другой условие поставил. «Давайте, — говорит, — по очереди вопросы задавать». Я его про возраст. Он мой спросил. «Двадцать два», — говорю. Про себя думаю — втянется, может? А он вторым вопросом: «Как часто вы занимаетесь этим самым?» От неожиданности ему: «До свидания». И трубку бросила. Потом думаю: как же непрофессионально поступила!



Коллективные фотографии не часты в среде полевых интервьюеров. Все привыкли к индивидуальной работе, один на один с респондентом. Казалось бы, дружеские отношения обречены, а совместные увлечения невозможны. Но, как и любое сложное дело, опрос сплавливает людей, создает невидимые связи, профессиональную близость. Важно не игнорировать возникающую поддержку, важно дать ей состояться.

52. Роботы не ошибаются

Очень тяжело удерживать респондентов, когда нужно зачитывать большие списки. Многие, не дослушав, бросают трубку. Особенно если вначале не все гладко шло, пришлось уговаривать на интервью, 100 процентов — бросят. Бывает, конечно, кто-то предупреждает. Одна женщина оборвала на полуслове. Я объясняю, что по правилам должна все зачитать. «Если будете продолжать, я положу трубку». Пришлось пропустить вопрос. Тогда анкету закли. Может, на контроль не поставили, а может, в положение вошли. Хотя последнее из области фантастики. Мы для них — роботы, а роботы не ошибаются. Удивительные у нас социологи. Такое ощущение, что с Луны прилетели и ни разу в жизни не разговаривали с живыми людьми.

Темы → 125 / Схемы → 116

53. Свобода важнее денег

Большинство интервьюеров работает неофициально. Можно и по трудовой устроиться, но тогда условия будут строгие. Пять дней в неделю по восемь часов. Кто отвык, а кто не может физически. Семья, дети, пожилые родители, учеба, да мало ли что нужно. Тем и хороша работа интервьюера, что всегда можно сделать себе выходной, перенести рабочее время на вечер, вовсе сделать перерыв на пару недель. Гибкость графика порой важнее денег. А кто официально работает, так же простаивают, если нет заказов. Все одно: сколько потопашь, столько и полопашь. Потому сомнительны выгоды от постоянного графика. Если ставки одинаковы, зачем лишаться свободы ради какой-то записи в трудовой книжке?

54. Дополнительная работа

Мама хотела, чтобы я стала врачом. Но я ленилась в школе, не особо учила профильную биологию, потом ЕГЭ не сдавала. Пошла в педагогический. А сейчас жалею. Лучше бы выучилась на врача. Понятно, кем ты будешь, куда пойдешь работать. Это настоящая профессия. Уже даже думаю, какой-нибудь колледж медицинский закончить, хотя бы медсестрой стать. По своей специальности точно не буду работать. В школе крохи получают, а часов — море. Из интервьюеров, как магистратуру закончу, уйду. Это исключительно дополнительная работа. Как основная не годится. Пусть коллектив хороший, работать нравится, много нового узнаешь, но деньги такие, что всерьез их воспринимать нельзя. Зря маму не послушалась.

55. Постоянно в коллективе

Никогда бы не пошел опрашивать по квартирам. Дело даже не в сложности кого-то найти, уговорить или в бесконечной ходьбе. Проблема в другом. Когда целыми днями один на один с чужими людьми, ни словом переброситься, ни пожаловаться, ни посмеяться, тогда быстро сникаешь, теряешь ко всему интерес. Совсем не удивляюсь фабрикациям у таких интервьюеров. Что еще делать? Как вытащить себя из депрессии или как от радости не лопнуть? На телефоне, в офисе, вокруг тебя люди. Слышишь, как разговаривают. На ус мотаешь, опыта набираешься, учишься. Начинаешь соревноваться, соперничать. Потом вместе покуришь, чай выпьешь, анекдот расскажешь. Одним словом, в коллективе постоянно — это многое значит.

56. Просто уходишь

Можно работать и на небольшой зарплате. Но тогда должна быть возможность роста. Например, на прошлой работе, в компьютерной фирме, пришла в службу поддержки специалистом. Сначала на побегушках, выполняешь поручения, отвечаешь на звонки со всех сторон. Дальше — ведущий инженер или эксперт. Уже осуществляешь поддержку не всего подряд, а выбираешь какое-то направление. Такие специалисты ценятся на порядки выше. Пусть долго не дают вырваться из низкой должности. Но человек карабкается, карабкается, и когда вырвется, тогда начинается реальная профессиональная биография. А у интервьюера ничего похожего нет. Когда живешь одним днем, наступает момент, и ты видишь небольшую возможность, малое движение вперед и просто уходишь.

57. Искренний респондент

Перед Новым годом звоним в Москву. Вопросы: как город украшен, как улицы изменились? Перед опросом инструкция, строго-настрого: никаких своих эмоций. Беру интервью. Мужчина, голос приятный, басовитый. На середине анкеты вопрос об отношении к своей работе: нравится или нет? И он искренне, вдохновенно: «Конечно, нравится! Вы не представляете, сколько сейчас народа мрет в Москве. Какие это деньги!» Я как это услышала, в голос: «О боже, какой ужас!» Сразу ко мне бежит менеджер, потому что я на весь зал, как оказалось, заголосила. А он продолжает: «Мы столько сейчас денег нарубим! Столько мест будет заполнено на кладбище!» Искренний респондент, ничего не скажешь!



Томск встретил огромными сугробами. Гигантские, с человеческий рост, они закрывали резные наличники жилых домов, скрывали коварные наледи протоптанных в одну ступню тропинок. В одном месте не удержался и грохнулся так, что в глазах потемнело. Начало не было обнадеживающим, тем ярче оказались впечатления от разговоров с давними друзьями — полевыми интервьюерами «Контекста».

58. Рабочий инструмент

Отработав интервьюером два года, я перестала любить говорить по телефону. Раньше позвонила подружка на две минуты — полтора часа пролетело за разговором. У меня три сестры и брат, все в разных городах живут. Раньше созвонились — час проговорили. Сейчас ни с кем больше пятнадцати минут не говорю. Во-первых, телефона столько в жизни, что хочется его присутствие уменьшить. Во-вторых, телефон перестал быть чем-то личным, интимным. Если раньше могла спокойно делиться секретами, сплетничать, теперь — только по делу. Ничего с собой не могу сделать. Включается какой-то внутренний таймер. Минута, две, три, пять... Думаешь, сколько можно? Телефон стал рабочим инструментом. По-прежнему относиться к нему не получается.

59. Колющее прикосновение

На некоторых опросах чувствуешь себя каким-то проводником зла. Спрашиваешь о всяких глупостях, спрашиваешь по-глупому, еще и оправдываешься с мнимой важностью. Согласится человек отвечать, расскажет о своей боли, о непотребстве чиновников, несправедливости начальства, пережитой смерти близких, безденежье или врачебной ошибке и размажет всю формалистику опросную вдрызг. Чем больше политики, надуманности в вопросах, тем сильнее режет слух простое человеческое горе. Не стыкуется оно с любопытством чиновника или партийного деятеля, вываливается из одностороннего сценария анкеты. Доведешь интервью до конца, поблаговаришь за участие, вытрешь слезы, сходишь, попьешь воды — и дальше. Вроде политические опросы интересней, весомей и касаются всех. Но какое-то колющее у них прикосновение, вымученное.

60. Упрятанная буря

В интервью зашла речь о муже. «После работы любой звук раздражает, потому прошу телевизор сделать тише и музыку выключить. Говорю: „Дорогой, помолчи, я устала“». Осторожно замечаю: «Если так изо дня в день, не каждый мужчина выдержит». В ответ: «Так надо выбирать такого, чтобы понимал, уступал. Зачем иначе замуж?» Разговор пошел бы дальше, если бы не спросил, была ли в жизни страсть или все удавалось контролировать? «Конечно, была. Потеряла себя по молодости. Бежала на свиданку сломя голову, ничего не помнила. Но вовремя остановилась». Так и с работой. За спокойным, рассудительным тоном в интервью всегда хорошо упрятана буря прошлых эмоций и переживаний.

61. Место для мамочек

Пока ребенок маленький, наверное, не надо думать о самореализации, каких-то своих амбициях. Как только начинаю уходить с головой в работу, дочка сразу болеет. Температура, сопли. Муж то мороженое даст, то в холодной куртке выведет. Пробовал он не раз оставаться с ребенком. Ничего хорошего из этого не выходило. Иногда до истерики. Как же так, только начала зарабатывать, должность получила, а приходится увольняться. Как будто что-то вырывает меня из работы, возвращает в семью с головой. Видите, не получается совмещать жесткий график с заботой о дочке, приходится искать работу без больших обязательств и амбиций. Звонковый центр — это идеальное место для молодых мамочек вроде меня.

62. С ребенком просидела

Родила поздно. «Пока ребенку нужна мать, будешь сидеть дома», — сказал муж и заточил меня. У него работа была связана с разъездами. Я — одна дома, вот и отдала себя всю ребенку. Танцы, кружки всякие, потом школа. Приведи — отведи. А муж все по стране мотался. Домотался — с очередным инфарктом слег в больницу. Врач вызвал, начал расспрашивать: «Вы работаете?» — «Нет, не работаю». — «Как?! Что будете делать, если что случится?» Так меня это ошарашило. Что же я сию?! Мне за сорок тогда было. Кругом технологии новые начались, компьютеры, а я с ребенком просидела. Пошла объявления листать, в Интернете шарить, так и прибилась к интервьюерам.

63. Пока идут навстречу

«Интервьюером будете работать?» — спрашиваю. «Конечно», — отвечает. «Через пять лет», — добавляю. Смеется: «Так далеко не заглядываю. В жизни всякое бывает. Я много прикладывала усилий, чтобы работать в школе, однако не учу детишек». — «Почему?» — «Понимаете, математиков в школах не хватает, поэтому ты не выбираешь нагрузку. Например, хочешь 20 или 25 часов. Нет, 30 плюс классное руководство. Не спрашивают. Заболел другой учитель, на меня свалили 45 часов и плюс классное руководство. Потом и я свалилась. С такой нагрузкой не поправишься. Хотя бы две-три недели дали на больничном полежать, я бы выкарабкалась... — вздыхает. — У интервьюера нагрузка не меньше, но, пока навстречу идут, работать буду».



Арендвали просторную трехкомнатную квартиру и практически все томские интервью брали в ней. Это позволило одновременно вести до трех разговоров, тут же делиться впечатлениями, корректировать дальнейшие встречи, не тратить время на переезды и дополнительные согласования. Для меня, с фотоаппаратом, нахождение в одном месте создало дополнительные удобства, возможность не пропустить интересных собеседников.

64. Верующий человек

Интервью подходило к концу, спросил о возможности самореализации в профессии интервьюера. Неожиданно разговор коснулся веры. «Я — верующий человек. Считаю, если Бог что-то дает, значит, это для чего-то нужно. Если работаю интервьюером, значит, мне нужно пройти и этот путь. Заболел серьезно муж, у меня не было работы, у него просто истерика: „Что делать?! Как мы будем жить?!“ Я ему: „Спокойно, Бог даст. Надо просто не опускать руки. Где-то есть работа, которая предназначена для нас“. Открыла Интернет, газету какую-то почитала. И вот „Контекст“*. В пятницу я уволилась, а в понедельник вышла и работаю. Получается, самореализация — это реализация Его замысла, доверие Его помыслам».

“

Деньги, конечно, очень важны. Но одними мыслями о зарплате не удержишь респондента — тут особое умение требуется, которое на улице не валяется и даром не дается.

”

* Исследовательский центр «Контекст» работает на рынке полевых исследований с 2000 г. В 2013 г. запущен звонковый центр в Томске, что позволило расширить географию работ до общероссийского уровня.

65. Грубости не много

Грубости в опросах не много. Она сильно преувеличена, но это происходит не от желания удивить, вызвать сочувствие. Грубость действительно лучше запоминается, буквально впечатывается в сознание. Очень хочется ее избежать, но универсального средства нет. Если человек хам по жизни, навряд ли что-то можно поправить в течение нескольких минут. Но заставить задуматься можно. Моя собеседница справляется посредством прямых вопросов: «Я вам нагрубила? Вам неприятно со мной разговаривать? Вы считаете, я вас оскорбляю?» Каждый вопрос, по ее словам, вызывает ступор у собеседника, перекрывает на время нецензурный поток. Значит, дает шанс остановить его вовсе. Одно не могу понять: как справляются с грубостью апологеты стандартизации?

66. Интересные люди

Звонишь, попадаешь на интересных людей, просто поражаешься, сколько не знаешь, не видишь, сколько теряешь из-за своей ограниченности. Профессия интервьюера буквально открывает мир, позволяет узнать то, что даже представить не можешь. Открыла для себя Северный Кавказ, где никогда не была: Дагестан, Чечню, Ингушетию, Адыгею... Не родной для них русский звучит как-то по-особенному, мелодично, проникновенно. Я прямо заслушиваюсь. Они могут жить где-то в глухом ауле, а быть настолько интеллигентными, столько знать, такие истории рассказывать, что сидишь открыв рот. Например, одна женщина-подвижница организовала музей родного села, на свои деньги комплектует экспозицию. В такие моменты об анкете хочется забыть — одно разочарование, какие вопросы приходится задавать.

67. Добирая часы

Старался всех спрашивать: почему не рассматривают работу интервьюера в качестве основной? Ответы разные, но один обезоружил. Молодая женщина в среднем работает по 14–16 часов в сутки. 8 часов в офисе клерком. В 5 заканчивает, бежит на маршрутку, с 18 до 24 — на телефоне. «Платят везде мало. Чтобы более-менее получать, нужно эти самые 14–16 часов сидеть на телефоне. Некоторые сидят, но я это не понимаю. Сильно устаю и от 6–8 часов. Нужна смена деятельности, хоть какое-то движение. Потому только через дополнительную работу интервьюера, добирая часы, можно что-то заработать и не помереть от усталости». Я не стал тогда комментировать ответ: просто не смог.

68. Лучше делать самой

Родилась в Грозном. Но когда все началось в 1991-м, родители уехали. Осели в Кагалыме, откуда я в Томск перебралась. Мама — учитель труда, папа — простой электрик. Оба техникумы закончили, а я пыталась институт, но не получилось. На Севере в девяностых было хорошо, не так, как в России. Все молодые специалисты, приехали строить город. Папа сначала в мужском общежитии жил, потом в семейном, перебрался с мамой. Квалификация у него хорошая, умелый. Мог бы и начальником стать, но не захотел на взрослых мужиков орать. Ведь никто работать не хочет толком. В этом на отца похожа: лучше самой все делать, чем в начальство рваться.

69. Приземлять к реальности

Я обычно приземляю людей с точки зрения закона и просто здравого смысла. Профессия юриста оставляет отпечаток. Потому к работе интервьюера отношусь куда серьезней многих. Если задача состоит в сборе голосов, мнений, малейшие отклонения, сбои в разговоре могут многое испортить. Ведь никто, кроме интервьюера, не видит, не знает, как человек отвечает: в каком настроении, расположении, в каких обстоятельствах. В анкете ничего такого нет. Многие махнут рукой, внесут что есть, нажмут кнопку «завершить», анкета уйдет в базу. Я лучше остановлю интервью, сама прерву разговор, если вижу, что человек смеется, комедию ломает, не относится серьезно к вопросам. Приземлять людей к реальности — мое кредо.

70. И нет тебя

Звонишь в кавказский регион, разговариваешь с женщиной — никаких проблем. Если детей рядом нет, мужчина за спиной не стоит, она спокойно поговорит, на все вопросы обстоятельно ответит. Если мужчина в зоне слышимости появился, моментально напрягается. Приходится постоянно подтаскивать к анкете. Трубку она не положит, видимо воспитание не позволяет, но вся сожмется, съежится. Моментально это чувствуешь. Даже не надо слышать мужской голос. Женщина сразу выдает свой страх, зависимость. А, может, так и надо? Это мы, русские бабы, удивляемся этому. Может, поэтому и живем не пойми как: с, истериками, ссорами бесконечными, с разводами. Тут мужчина зашел — и нет тебя, а значит, и ссор нет.

71. Как на свиданку

В интервьюерах держит интерес и свободный график, возможность какой-то подработки. После основной работы нельзя найти что-то подобное. Но работаешь в ночную смену, заканчиваешь в двенадцать ночи, а ставки дневные. Трудовой кодекс давно забыт, и не только здесь. Девчонки приходят и не задерживаются. Нужда в деньгах есть, но есть и восприятие справедливости. С другой стороны, поднимут ставки, платить будут больше, ничего не изменится. Работа нереально тяжелая. Не оправдывает любая зарплата реальных затрат: физических, эмоциональных, душевных. Когда основной мотив — интерес, возможность пообщаться, денежный стимул — дело десятое. Над собой смеюсь: построила личную жизнь по телефону. Бегу с работы на работу как на свиданку.

72. Четыре анкеты

Пришла первый раз, опрос шел по туризму и курортному лечению. Анкета огромная. Если человек был на одном курорте, то 20 минут. А если несколько курортов, на каждый 10–15 минут накинь. Все вопросы однотипные, скучные. Респонденты срываются, сплошные обрывы, отказы. А я как села, четыре анкеты отмахала без перерыва. Еще последнюю не закончила, все сгруппировались вокруг. Супервайзер: «Это что было?» Сiju, глазами хлопаю, ничего понять не могу. «Все, — говорит, — никуда тебя не отпустим, остаешься». Пришлось остаться, три года уже. Старожил теперь. Все, кто были тогда, ушли. Что значит первый успех. Те четыре анкеты талисманом стали на будущие опросы. Нет-нет да вспомню.



Встречаются два интервьюера. «Как дела — хорошо или плохо?» — спрашивает один. «Пиши: затрудняюсь ответить. Долго рассказывать», — отвечает второй. Мы очень много смеялись: на интервью, в перерывах, на обеде и ужине. А вечерами сочиняли анекдоты. Не могли остановиться от переполняющих эмоций и впечатлений. Профессия интервьюера держится на иронии к себе и окружающим.

73. Любить людей

Люди приходят и уходят, приходят и уходят. Это даже не текучка кадров, а мощный людской поток. Задерживаются только те интервьюеры, кто любит людей. Смотрю, девочка пришла: хорошенькая, смышленная, но главное — добрая. Сколько у нее выдержит нервная система, не знаю, но с годик, точно, останется. Сердцем это чувствую. Хороший интервьюер не выбирает, не оценивает респондента. Кто бы ни оказался твой собеседник, каким ни казался, а любовь к нему остается. Даже алкаш, у которого от голоса перегаром несет за тысячу километров, попадетсЯ, нахамит, выматерит, а у меня никакой озлобленности. Мне его жалко, жизнь его неудачную жалко, семью несостоявшуюся жалко, судьбу горемычную жалко.

74. Чувствуешь с первых реплик

Начинаешь всегда стандартно, как заказчик требует. «Я такая-то такая. По критериям исследования мы в первую очередь опрашиваем мужчин». Это уже удар по женщине. Продолжаю: «Вы не могли бы пригласить мужчину?» И она обрывает: «Нет, я живу одна». «Тогда, — говорю, — давайте с вами пообщаемся, рядом мужчины нету, никто не мешает... вы не можете уделить 10–15 минут? Пообщаемся». Так медленно, протяжно отвечает: «Хо-ро-шо». То ли обида у нее какая была, то ли начало интервью про мужчин в ступор ввело... Но я сразу знала, что интервью состоится. Не объяснишь словами, откуда такая уверенность. Но всегда чувствуешь с первых реплик, будет интервью или нет.

75. Подстроиться и подождать

Идет, скажем, респондент по супермаркету, что-то смотрит и разговаривает, разговаривает. Мы предупреждаем: анкета на 10–15 минут. А она длится и двадцать, и тридцать минут. Тогда прямо взмолился: «Не могу больше, не могу! Подошел к кассе, надо расплачиваться». Стараюсь убедить, чтобы не вешал трубку, спокойно расплатился, а я бы на линии подождала. Конечно, можно поставить на перезвон, время назначить. Но я давно заметила: если сразу не договорить, потом найдутся десятки причин для отказа. Иной раз на меня ворчат: мол, много времени уходит на разговор. Но в этом уверена: моя правда сильнее. Лучше подстроиться и подождать, чем отказаться и поставить на перезвон.

76. Настоящая наука

Меня часто спрашивают: зачем связался с интервьюерами, описываю их жизнь, работу? Зачем ударился в лирику, вместо того чтобы строить графики, считать распределения, заниматься настоящей наукой? Причина проста. В разговоре с одним уважаемым профессором социологии услышал, что «взять с интервьюеров, участвующих в стандартизированных опросах, нечего, они — попугаи, годные лишь для повторов, копий чужих мыслей». Сильно резанула такая оценка. Несколько лет прошло — не могу в себя прийти. До какой же степени нужно уверовать в надуманные различия количественного и качественного, чтобы так запросто отзываться о людях? Тогда враз отрезало какое-либо желание отождествлять себя с настоящей наукой, присваивающей одним право думать, другим — беспрекословно исполнять.

77. Мы всё донесем

О магазинах, продуктах, марках товаров не каждый будет говорить, скажет: «Не надо, занят». Уговаривай не уговаривай, результат один — отказ. С политикой — другое дело. Чуть засомневался респондент, сразу с жаром, искренне: «Это же очень важно! Наша жизнь! Мы именно к вам пришли. Президент не может постучаться в каждую квартиру и узнать, чем каждый озабочен, какие наболевшие проблемы следует решить. А тут мы уже у вас, говорим, слушаем! Просто расскажите, и мы все донесем: от каждого дома, деревни, каждое слово донесем до президента». Важно самой поверить, искренней быть хотя бы на время разговора. Потом, конечно, совестно. Никаких решений не ждешь, если честно.

78. Четыре бабушки

Сейчас у меня четыре телефона, четыре бабушки, которым регулярно звоню. Новосибирская, Новгородская, Кемеровская области, в деревнях, и одна из Новосибирска, городская. Из интервью было ясно, что им некуда, не с кем. Одиноки, брошены. Больные, немощные. Одна, Марья Терентьевна, особенно причитала: «Вы меня забудете, никто не звонил целый год. Не хочу жить!» Представляете такое услышать? Не удержалась, записала телефоны, и переговариваюсь. Раз в месяц где-то звоню, спрашиваю: «Как себя чувствуете? Как здоровье?» Ничем помочь не могу, но понимаю, насколько важен мой звонок. Они ждут. Так радуются — не передать! А я лишь повторяю: «Вы себя берегите, за собой следите, принимайте лекарства».



Первоначально планировали посетить не меньше четырех исследовательских компаний. Сомневались в успешности разговоров, открытости интервьюеров, хотели подстраховаться количеством собранных интервью. Но остановились уже на втором коллективе. Настолько насыщенными, богатыми и полными оказались жизненные истории полевых интервьюеров, что даже собранный материал удалось обработать лишь на четверть. Безумием бы стало продолжение полевого этапа.

79. Несколько теплых слов

Рассказывает профессиональный интервьюер: «За короткое интервью можно запросто вывести человека из депрессии. Несколько теплых слов в конце, какое-то пожелание. Или в начале кто-то не хочет разговаривать, отнекивается. Понимаешь, что интервью не будет. Все равно, поддержишь, улыбнешься в микрофон. Пусть оставишь в недоумении. Короткие гудки, а ты чувствуешь: забросила камушек, круги пошли, что-то оставила эта минутка в его жизни». Поразительная чуткость, отзывчивость, сострадание к собеседнику определяется апологетами опросной формализации ошибками и недочетами, злостным отклонением от нейтральной и незаинтересованной процедуры сбора социальной информации. Им не понять, что профессионализм интервьюера связан не только с получением информации, но и установлением, поддержанием и развитием отношений.

80. Переждать нельзя

Опрашивали как-то Чукотку, об их мобильной связи. А там ураган, смерч. Связи никакой. А нам: «План, ничего не знаем. Берите интервью!» Ну, мы орем в микрофон, как можем. Дозвонишься, две-три минуты, кричит в ответ: «Что-о-о?» Я кричу: «Это Чукотка-а-а?» — «Да! Чукотка-а-а! Нас сносит, мы плывем!» А если что с дикцией, возраст. «Сколько-о-о?» — кричишь. Ответит, но ничего не слышно. Что-то наставили. Как нас давай проверять. Сплошь ошибки: возраст не совпадает, ответы не те, не помнят люди об опросе. Ничего ведь не слышно с обеих сторон. 14 анкет тогда забраковали. Возразить не возразишь. Но обидно. Неужели нельзя переждать, если так важны ответы?

81. Чем проще, тем лучше

Давеча с мужем переругалась. Вчера позвонила ему оператор из какого-то другого города и попыталась опросить по поводу сотовой связи. Он ни фига в этом не понимает, начал психовать и бросил трубку. Я его отругала: «У меня такая же работа. Человек сидит. Ты понимаешь, это ни туда и ни сюда. Откажись сразу или уже до конца отвечай». — «Ты понимаешь, она с этим словечками, ничего не понятно. Это невозможно». Я тут же ухватила. Не надо с этими замысловатыми словечками к респонденту лезть. Чем проще, тем лучше. Сколько раз слышала: «Можете своими словами перевести?» О чем думают, когда такие вопросы составляют, ума не приложу!

82. Долбить параметрами

От некоторых опросов руки опускаются. Как затянут с оценками — хоть стой, хоть падай. Насколько вам важно удобство? Оснащенность? Работа персонала? И так далее. Только отдышались с респондентом, дальше: «Насколько удовлетворены удобством, оснащенностью, работой персонала?» Очень бы хотелось, чтобы человек, который составляет анкету, хотя бы изредка думал о людях. Каждый второй: «А что вы одно и то же спрашиваете?» Приходится выкручиваться: «Здесь мы про важность, там — про удовлетворенность». В ответ вспылит и бросит трубку. Он элементарно устал. А кто терпит, вместо заявленных 15 минут, 40 разговаривает. Тема может быть интересной. Но как начнем долбить параметрами, любой интерес улетучивается раз и навсегда.

83. Пока работаешь — живешь

По горячей сетке сварщиком отработал 20 лет, так что на пенсию заработал давно. Но девяносто восьмой год. Дефолт. Кризис. Денег нет. Пришлось переучиваться. Сдал нужные экзамены в Амстердаме, набрал морской ценз. Результат — 17 лет в море. Ходил под голландским, немецким, английским флагами. Стармех, «старший механик» значит. Четыре месяца в море, четыре — дома. Но от силы месяц пройдет, вызывают, просят. Дома не засиживался. Потом вроде как решил на пенсию выйти. И пошло-поехало: диван, компьютер, телевизор, пиво. Опять компьютер, пиво, пиво, диван. Надоело. Пенсия — вещь унылая. Потому в интервьюерах осел. Пока работаешь — живешь. Жизнь других чувствуешь. Альтернатива — диван, но это не по мне.

84. Когда за пятьдесят

Когда тебе за пятьдесят, вверх идут помоложе. Хоть с тремя высшими и опытом, думать будешь только об одном: как бы место удержать, на пару годиков остаться. Обустройстваешься, закрепляешься, начальству в рот заглядываешь. Стаж идет, да и ладно. Нам, смертным, только под ноги смотреть. Как бы не оступиться и не полететь в тартарары. Я дура была, плевать хотела, что вокруг директора одна родня. Правду искала, что-то доказывала. Нашла правду на свою голову — сократили. Старуха — с корытом, а я — с телефонными наушниками. Раньше свой кабинет был, теперь на головах друг у друга сидим. «Здравствуйте, здравствуйте, здравствуйте...» Уже в ушах звенит это «здравствуйте»!



При всей скученности, плотности офисного пространства звонкового центра рабочее место полевого интервьюера всегда изолировано. Поэтому чрезвычайно важно уделять внимание его времени, в котором стандартизированные интервью перемежаются с разговорами на кухне, а просиживание перед монитором дополняется коллективным творчеством. Особый рабочий ритм — основа успешной полевой компании. «Войс» и «Контекст» — яркие примеры этого.

85. Работа от нужды

Продавец, военный, энергетик, школьный учитель, риэлтер, главный бухгалтер, воспитатель, начальник торгового отдела, инженер, директор фабрики, торговый представитель, программист, кадровик, экономист, госслужащий, техничка, оператор буровой установки, следователь, юрист, матрос, механик, товаровед, завскладом, работник автомойки, медсестра, контролер ОТК, преподаватель вуза, секретарь, рабочий на заводе, соцработник и прочее, и прочее. Список профессий, предшествующих трудоустройству в звонковом центре, можно продолжать. Полевой интервьюер — профессия дополнительная, сопутствующая, вбирающая в себя сотни компетенций: от неквалифицированного труда уборщика помещений до сложнейших управленческих решений в сфере высоких технологий. Ошибка — искать корреляции между приобретенными навыками и текущей позицией. Интервьюер — работа от нужды или по необходимости. Интерес в ней — категория вторичная.

86. Разговор как жвачка

Опрашивали как-то оленеводческие бригады где-то на Севере. Человек по возрасту, по месту жительства подходил. Я должна его опросить. Ему 25 лет, но нет даже начального образования. Разговор тянется, как жвачка. Он терпеливо выслушивает, переспрашивает, а я уже вся извелась повторять да объяснять. Я ему: Перспективы развития», а он: «Что это такое?» Тут связь оборвалась. Даже перекрестилась: «Ну слава богу», — и перезванивать не стала. Невозможно это переносить. Анкеты таким языком написаны, с высшим образованием половину терминов не знаешь. Если составлять вопросы для умников, почему не предупреждать, не отсекать в самом начале простых людей? Зачем всех изводить, превращая разговор в сплошное мучение?

87. Незначимость времени

Люди пунктуальные, дорожащие временем, выпадают из опросов, даже если тема интересна, даже если согласились. Рассказывает интервьюер: «Привычно упоминаю: анкета не займет больше 15 минут. Респондент так по-военному: «Хорошо, у меня есть пятнадцать минут». Я знаю сразу, что не хватит этого времени, но молчу. И как прошло ровно 15 минут, он извинился и положил трубку. А такой умничка: отвечал четко, без запинки, слова подбирал точные, емкие, как будто сам анкету составлял. Я прямо чуть не расплакалась от сожаления, хотя и повода вроде никакого». Так возникает смещение если не на особую группу респондентов, то особую ситуацию нулевой ценности, незначимости времени, длительности разговора.

88. Работа агитатора

Всегда любила любую работу, которую выполняла. Но самое интересное было работать агитатором. Негативных моментов еще больше, чем у интервьюера. Но позитив, драйв все перевешивает. Во-первых, материальная сторона радует. Оплата не просто очень хорошая, оплата замечательная! Во-вторых, движение, целый день на ногах. В-третьих, общение с людьми. Ты не скована дурацкими вопросами. ФИО и телефон — больше ничего, но, чтобы получить, столько всего необходимо выслушать. В-четвертых, дух соперничества. Сегодня собрала шестьдесят подписей, а кто-то — семьдесят. Вечером думаешь: что сделать, куда пойти завтра? Есть, конечно, план, но твой интерес — собрать больше плана. Чем больше людей убедишь, тем выше самооценка. Такую работу нельзя не любить.

89. Неизбежное зло

Разговариваешь с интервьюерами об анкетах, из раза в раз слышишь негативные оговорки. Нечувствительность опросного листа к бытовой речи, вымарывание просторечных выражений, вынесение анкетных вопросов за рамки здравого смысла поначалу их озадачивает, потом становится привычным. Интервьюеры не возмущаются, не критикуют. «Наверное, нужно кому-то, не просто так столько народа напрягают», — пытаются рассуждать, демонстрируя нейтральность и незаинтересованность. Но стоит поговориться, вернуться к вопросу после долгой беседы, и польется поток нецензурного. Стандартизированная анкета давно стала неизбежным злом, невнятной, бессмысленной обузой. Основной инструмент, призванный подерживать профессиональную идентичность, на деле разрушает какую-либо заинтересованность в профессии. Стоит ли удивляться тотальному отчуждению, скрытому за внешней покорностью и безучастностью?

90. Люблю работать

Люблю работать и очень много работаю. Это не страшно и не напрягает. Это делает свободной от обязательств, семейных неурядиц, забот о пожилых родственниках, от любовника, наконец. «Я занята, я на работе», — как отрежешь. Ни одно заклинание не действует столь сильно на окружающих. Все прощается, забывается, откладывается на потом. Попробуй дома заявить: «Я занята, работаю!» В лучшем случае засмеются, в худшем — обидятся. Не поймут в обоих случаях. Женщина не принадлежит себе. Она — мать, дочь, жена, любовница. Другого нет. А я хочу быть собой. Единственное средство для этого — работать. Много, без выходных, не разгибая спины. Потому люблю работать и очень много работаю.



Мертоновский этический принцип незаинтересованности — один из самых устойчивых в опросном ремесле. От интервьюера требуют нейтральности, отстраненности и невовлеченности. Увы, забывают важнейшую к нему поправку. Незаинтересованность необходима к результатам своего труда, отстраненность — к последствиям от критики коллег. А респондента надо любить, увлекаться его историями, интересоваться жизнью. Иначе ничего толкового не получится.

91. Этический навык

Базовые навыки интервьюера делятся на коммуникативные и эмоциональные. Первые отвечают за сбор информации, вторые — за установление контакта и поддержание общения. Привычно не замечается третий, этический навык, или способность находить компромиссы между удержанием респондента и получением информации, требованием заказчика и здравым смыслом респондента, желанием заработать и точностью исполнения инструкции. Профессия полевой интервьюер — это труд, опирающийся на серийные этические решения. Хороший интервьюер вырабатывает этическую интуицию, позволяющую маневрировать в непростых ситуациях выбора, плохой — плывет по течению своих желаний. Не разбираясь в этических вопросах, он быстро осваивает навыки фальсификации, демонизируя заказчиков, скрывая собственные устремления. Потому именно этика предопределяет развитие или атрофию базовых навыков интервьюера.

92. Дотяну до больницы

Училась в университете, на факультете прикладной математики. Не думала совсем о здоровье, ничего не хотела замечать. Что кожа пожелтела, зрачки желтоватые, чуть чешется — подумаешь, невидаль. Пока преподаватель с пары не отправила в больницу, ни о чем не догадывалась. А в регистратуре врач проходит: «Ты чего здесь стоишь? Иди быстрее без очереди». Диагноз — желтуха. Долго пролежала в больнице, после так и не смогла восстановиться. Учебу профукала, потому пошла туда, куда всех берут, — в интервьюеры. Работаешь, что желтухой болеешь. Кожа жухнет, зрение притупляется, слух портится, но эка невидаль. Кто бы погнал отсюда, а то сама никогда не уйду. Точно, дотяну до больницы.

93. Голова свободна

Говорят, что опытные продавцы на проходных местах получают полторы тысячи в день. Сначала думалось: всего-то надо узнать, где оптовый рынок и место проходное. Весь город пешком обходили с мужем, искали, где палатку поставить. Нашли, обустроились, начали. Но не тут-то было. Быстро сообразили: если прямых закупок нет, ничего не получится. Большая маржа только в сказках, да присказках, на деле — ноль или такой доход, что слезы наворачиваются. Кругом такие же бедолаги, как мы. Вскоре попала на телефонные опросы. Здесь не трясешься за отрицательный баланс, в долг ни у кого не берешь. Получаешь мало — так голова свободна для других забот и заработков.

94. Умение отвечать

Все учат задавать вопросы. Требуют следование скрипту, общей логике анкеты. Но не менее важно умение отвечать на вопросы респондентов. Это совсем не просто. От уверенности, лаконичности, точности ответа зависит продолжение интервью. Если будешь не подготовлен, не сможешь объяснить, прокомментировать, лучше самому прекратить разговор. Все одно оборвется, не будет закончено интервью. Некоторые ситуации особо критичны. Когда спрашиваем возраст у женщин, доходы у людей работающих, профессиональный статус у безработных, просим описать имущество у домохозяев и т. д. Надо объяснять, просто, доходчиво, без заумных слов и длиннот. Надо показать, нет злого умысла, вопросы оправданны, необходимы. Искусство интервьюирования не только в вопросах, но и ответах.

95. После тренинга

В первый день вышла на работу, все пошло как по маслу. Очень понравилось. На второй день пришла, похуже. На третий — еще хуже. А на четвертый и пятый — совсем ничего. Думаю, надо увольняться: не мое. А потом из компании позволили, пригласили на тренинг по удержанию респондентов*. Послушала. Вроде двенадцать лет проработала в диспетчерской службе такси, все перевидала, думала, знаю, что к чему. Оказалось, нет, учиться надо. После тренинга решила проверить, что советуют. Стало получаться. Поняла, что каждый день по двадцать анкет никогда не будет. Когда густо, когда пусто — приписка любого интервьюера. Каким бы профессионалом ты ни была, но опрос есть опрос.

“

Более-менее анкету освоишь, думать перестаешь — одни буквы мелькают на экране. Летят часы, и только по тому, что зрение упало, переспрашиваешь чаще, хрип появился, замечаешь — пересидела, увлеклась.

”

* Несмотря на многочисленные предположения и подтверждения эффективности тренингов интервьюеров [Billiet, Loosveldt, 1988; Clancy, 2014; Walsh, 2014; Wuyts, Loosveldt, 2017], о них практически не упоминается в научных публикациях (см. в качестве исключения [Мудрец, Морев, 1996; Бурлацкая, Петрова, 1997; Shelly, 2014]), не разрабатываются методики, не развиваются школы интервьюеров.

96. Посмотреть на результаты

Очень интересно было бы на результаты опросов посмотреть. В телевизор иной раз что-то просочится. Но что? Мы-то вопросы читаем. Там совсем про другое. Социологи из Москвы всегда о своем талдычат. Нам лишь улыбаться остается. Возьмем вопросы о политических партиях. Сам чувствуешь, общаешься на перекуре с другими интервьюерами — по-разному расстановка сил за Уралом и в центре России, например. Где-то «Единая Россия», но есть голоса, и немалые, в пользу тех же коммунистов или ЛДПР. Не может быть, чтобы везде «Единая Россия» такой успех имела! Конечно, статистику не составишь из своих впечатлений, но то, что по телевизору говорят, доверия не вызывает.

Темы → 126 / Схемы → 120

97. Элементарная вежливость

Раньше не заморачивался вежливостью. Бывало, матом ругнешься, рывкнешь на кого. Но уже второй год пошел, как опрашиваю людей по телефону. Иначе стал на это смотреть. Звонишь, поприветствуешь человека, он в ответ: «Я вас слушаю». Сейчас прямо режет слух. Если с тобой поздоровались, поздоровайся сам. Невежливо, некрасиво себе под нос что-то мямлить или строить из себя большого начальника. Даже если ты суперзанятой, сказать «здравствуйте» много времени не съест. Потому сам не забываю сказать «здравствуйте», «спасибо», «до свидания», а то и комплимент какой по месту ввернешь. Лишним никогда не будет. Только смеюсь иногда: чтобы элементарную вежливость усвоить, пришлось интервьюером стать.

98. Штрафов не боюсь

Нам редко заранее дают технические инструкции, как все должно быть, а требуют уже постфактум строгого соблюдения надуманных правил. То ли по ходу изобретают, то ли выслуживаются? Разве поймешь. Шаг в сторону — штраф. Другие возмущаться начнут, а я махну рукой и другому скажу: «Отпусти, пусть на их совести этот маразм останется». Обычно на инструктаж ссылаются, но там одни общие слова. Супервайзер так воспринимает ситуацию, я — по-другому. Нет общих правил в психологии. И я не хочу человека обижать, наступать ему на нервы. Потому лучше к респонденту прислушаюсь, чем крикливому молокососу заказчику буду во всем потакать. Штрафов не боюсь. Совесть и правда важнее денег.

99. Правда за столом

Согласно инструкции, в состоянии алкогольного опьянения людей опрашивать нельзя. Спрашиваю интервьюеров, как с этим дела обстоят. Один отвечает: «Разве поймешь по телефону, что к чему, а когда поймешь, поздно спохватываться. Если анкета завершается, как бросить?» Второй: «В выходные стабильная ситуация — разговор с пьяными. Они любители порассуждать. Только думают долго, тянут слова, а в остальном ничуть не хуже трезвых». Третий: «Часто слышу за кадром „буль-буль“, звон посуды. Если не психует, не нервничает, спокойно выпивает, почему нет? За столом только правду можно узнать, сама с языка слетает». Толерантное у нас отношение к подпитию. По правилам нельзя, а по факту вполне себе можно.



Много раз говорил о мнимом различии количественного и качественного интервью, о надуманности речевой стандартизации. Но только через разговоры с интервьюерами, их нескрываемый скепсис и разочарование от невыполнимых правил, диктуемых сверху, осознал катастрофическую пропасть между методологической нормой и ее воплощением в опросе. Для понимания этого нужно стать интервьюером — другого шанса нет.

100. Я лишь улыбаюсь

До звонкового центра месяц проработал слесарем-наладчиком на пивном заводе. Бывает, конечно, капитализм, но там — зона. Камеры кругом. Шаг влево, шаг вправо — расстрел. Кури по расписанию. Постоянно должен быть в движении. Есть маршрутный лист: масло поменял, в компрессор заглянул, по системам прошел — все за два часа выполнил. Зачем слоняться? Тут же бежит мастер, сынок хозяина. «Сходи хоть куда-нибудь, ну ведь видят!» От такой организации труда лучше подальше держаться. Потому все бегут. Текучка ужасная! Даже главные инженеры меняются как перчатки. Я месяц проработал, уже старожилом назвали. Когда попал в интервьюеры, вздохнул полной грудью. Некоторые жалуются, я лишь улыбаюсь: пороха еще не нюхали.

101. Сетования на халтуру

Не раз приходилось слышать сетования на непрофессионализм, халтуру и безответственность интервьюеров. Как правило, это пространные речи с невнятными рассуждениями о правильном и ошибочном поведении, о том, что «показывает практика» и чему «учит опыт». Однако переходишь к конкретным вопросам, пытаешься выяснить, где допущена ошибка, как ее можно избежать, как поступать правильно, если столько слов о неправильном, и неизменно видишь недоуменный взгляд. С одной стороны, слышатся упреки в отклонении от нормы, с другой — наблюдается почти животный страх перед полевой работой, реалиями опросной коммуникации. Апологеты строгой исследовательской морали на деле оказываются всего лишь глашатаями устаревшей догматики, защитниками собственных страхов перед полевыми буднями интервьюера.

102. Сущие невидимки

Есть профессии публичные, на виду. Водитель автобуса, продавец, полицейский. О них все знают, говорят. А есть невидимые, незаметные. Взять моряков. Мало кто отдает отчет, что каждую минуту тысячи судов в море. Но есть желание — можно увидеть. Например, есть такая карта, MapAIS. На ней все суда, которые в пути, как на ладони. Взять интервьюера. Кто о нем знает? Иногда по телевизору мелькнет: «по данным Левада-Центра или ВЦИОМа». А сотни компаний, вроде нашей, сущие невидимки. Занимаемся публичными вопросами, а сами, как шпионы, в тени. О каком доверии, соучастии в опросе может идти речь, если люди даже не догадываются о нашем существовании?

Темы → 124 / Схемы → 121

103. Обмана не вижу

Не люблю людей обманывать, потому как-то не задерживаюсь на работах. Устроилась в курьерскую службу по доставке квитанций, диспетчером по физическим лицам. Я знаю очень хорошо город, потому быстро взяли. Принимала квитанции, сортировала, контролировала курьеров. Их было у меня около 50 человек. Но проработала только один год. Была очень большая задолженность по зарплате перед ними, по нескольку лет. И это было очень тяжело нравственно. Ушла. Устроилась оператором в контактный центр негосударственного пенсионного фонда. Когда хозяин решил втюхивать банковские карточки «Тинькофф», я с ними распрощалась. Пришла интервьюером работать, понравилось сразу. Полгода тружусь, обмана нигде не вижу. Потому куда уходить пока не собираюсь.

104. Многое что дает

Завершая двухчасовой разговор с интервьюером, спрашиваю: «Что же дает эта работа, кроме небольшого заработка? Почему не уходите? Что держит?» Не раздумывая, внахлест моей фразы: «Многое что дает. Во-первых, не каждая работа становится твоим университетом. Любой проект сначала тебе знания дает, потом ты их уже передаешь респонденту. И это не только новости и сплетни, но порой очень полезная информация. Во-вторых, изменяешься душевно, человечней как-то становишься. Раньше жена по жэкам и прочим инстанциям ходила. Теперь меня посылает: «У тебя лучше получается. Умеешь с людьми разговаривать». Дело вовсе не в разговорных навыках. Становишься добрее, учишься слышать людей. И я бы сказал — это здорово».

105. Нет страха

Тема страха — одна из ключевых в дискуссиях, затрагивающих вопросы доверия к опросам общественного мнения. Ужесточение режима, сворачивание демократических свобод, усиление силовых ведомств, их роли в социально-экономической сфере выступают в качестве основных аргументов, объясняющих страх. Люди боятся высказывать свое мнение. Политика перестала быть открытой и безопасной. Такова риторика оппозиционных изданий. Интервьюеры на это лишь пожимают плечами. Да, бояться и откровенно в этом признаются госслужащие, военные, крупные бизнесмены, кто связан с властью, кто напрямую получает указания или вознаграждения. Но таких немного. Пенсионеры, работяги, домохозяйки, забулдыги высказываются прямо, без каких-либо оговорок. Нет страха у тех, кто далек от власти. А таковых превеликое множество.



Мы — полевые интервьюеры. Наша профессия — задавать вопросы, регистрировать ответы. Технические средства, речевые приемы лишь часть профессионального мастерства. Не менее важны накопленный опыт, интуиция, эмпатия к людям и критическое отношение к себе. Поэтому так сложно удержаться в профессии. Трудно быть одновременно эффективным и внимательным. Но в этой трудности — наша профессиональная идентичность.

106. Приходится совмещать

Жили в доме на двух хозяев. Замкнула проводка. Январь. Мороз — минус 35. В этот день было очень много выездов. Везде были проблемы с электричеством. И хотя пожарка в пяти минутах от дома, но на выездах были. Пока вернулись, набрали воды. В итоге ехали 50 минут. Дом бревенчатый. Все выгорело к тому моменту, как они приехали. У соседей крыша сгорела, и залили их хорошо. Подали на нас в суд. Выиграли. Насчитали триста тысяч. Пять лет с зарплаты половину забирают. Сама в разводе. Сын учится в институте на втором курсе. Везде всем должна. Одной работой не обойдешься. Приходится совмещать, искать неофициальный заработок.

107. Хочется отдавать себя

Пришла в «Войс» полгода назад. Коллектив сразу понравился, со всеми сдружилась. Такое ощущение, лет пять работаю. Смотрю на других интервьюеров, учусь у них. Удивляюсь, как с людьми разговаривают: доступно, добро, по-человечески, по-простому. Хотя говорят, у меня голос хороший, только им удерживаю респондентов, но сначала не все получалось. Голоса недостаточно, чтобы быть хорошим интервьюером. Надо людей понимать, любить. Есть чему учиться, почему и работать хочется. Внимательнее, спокойнее теперь отношусь к респондентам. Хвалят. Как-то сказала, что меня сократить собираются на основной работе, так мне сразу: «Приходите, мы вас так ждем». Это приятно и важно. В такой компании хочется работать, отдавать себя.

108. Упертость спасает

Я человек упертый. Мне надо чего-то добиться, и точка. С места не сойду. Нет анкет, идут отказы. Некоторые теряются. Если не получается, смотришь, бросили работу. Я буду сидеть до последнего. Чтобы нормально зарабатывать, нужно знать нюансы, приемы. За месяц-два в этом не разберешься, не вникнешь. И никакая инструкция не поможет, никакие наставления. Все на своей шкуре надо попробовать, свои ошибки сделать, самому себя же матом покрыть. Вспылил, остыл — вот и шанс появился разобраться, понять, что к чему. Упертость только и спасает. Раньше думал — это недостаток, пытался как-то избавиться. В звонковом центре стал работать, понял, нет лучше качества для интервьюера.

109. Поймать настроение

Опыт приходит постепенно, день за днем. Начинаешь слышать людей. С одними — разные словечки хорошо работают. Скажешь, «будьте любезны», и прям чувствуешь, человек расплылся в улыбке и отказать уже не может. С другими — не до слов. Сразу понимаешь, что ничего лишнего, никаких комплиментов. Тогда чуть сложнее. Надо свое расположение, внимание показать через интонацию. Не казаться слишком слащавой, а уверенно и в то же время немножечко низким таким, женским голосом выводить слова. Одним словом, подстраиваешься, стараешься поймать настроение человека, заговорить в его диапазоне искренности. Тогда он или она раскрывается: на время не смотрит, отвечает точно, по делу, не раздражается на бессмысленные вопросы.

110. Все устраивает

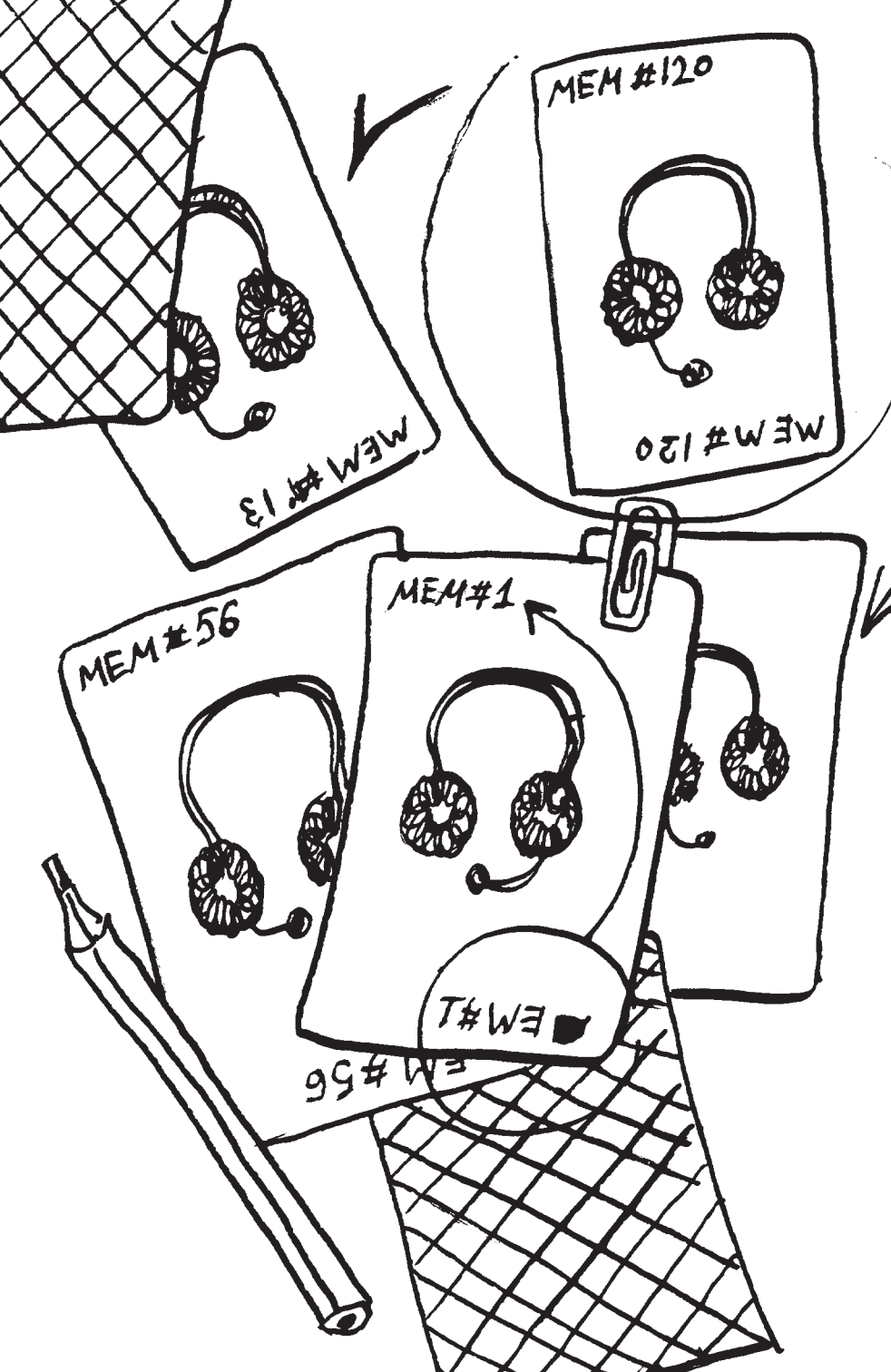
Расспрашиваю о работе, но личная жизнь прорывается, выпирает принятой когда-то неустроенностью. Трагичность скомкана в улыбке: «Как развелась с мужем, сын не подпускал мужчин. Ни-ни! Мама для него собственность. Научилась скрывать. Познакомилась с нынешним через сайт знакомств. Бывает и такое. Сама бы не поверила раньше. Он — классный, интеллигентный, грубого слова не услышишь. Поддерживает во всем, помогает материально. Сразу сказал, что женат. Решила, попробуем, повстречаемся, а потом жалко было расставаться. Хотела посмотреть, что это за человек. Сразу не узнаешь, кто такой. У него трое сыновей взрослых, внуки. Старше меня на десять лет. К пенсии готовится. Мне очень хорошо с ним. Все устраивает».

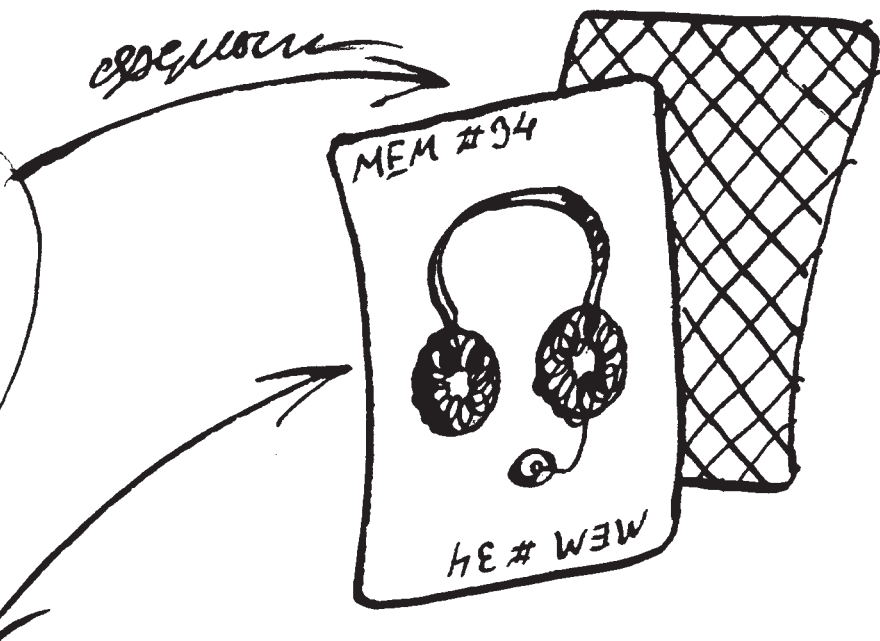
111. Пожилые люди

Бывают пожилые люди, отставные офицеры, прошедшие конкретную жизнь, иногда так начинают тему развивать — заслушаешься. Стараешься не затягивать, конечно. Но если человек от души говорит, из уважения слушаешь, а иной раз и учишься. Сам не мальчик, на пенсии давно, а столкнешься с таким мнением, задумаешься, несколько дней будешь в голове носить. Когда такой народ о Путине с уважением отзывается, разве будешь всерьез воспринимать интернетную болтовню? Что тут сравнивать? Одни о стране думают, за народ переживают, другие в пустословии утонули. Если бы каждый меньше болтал и больше работал, страна давно из нищеты поднялась. Надо чаще прислушиваться к пожилым, учиться у них жизни.

112. Публичная сфера

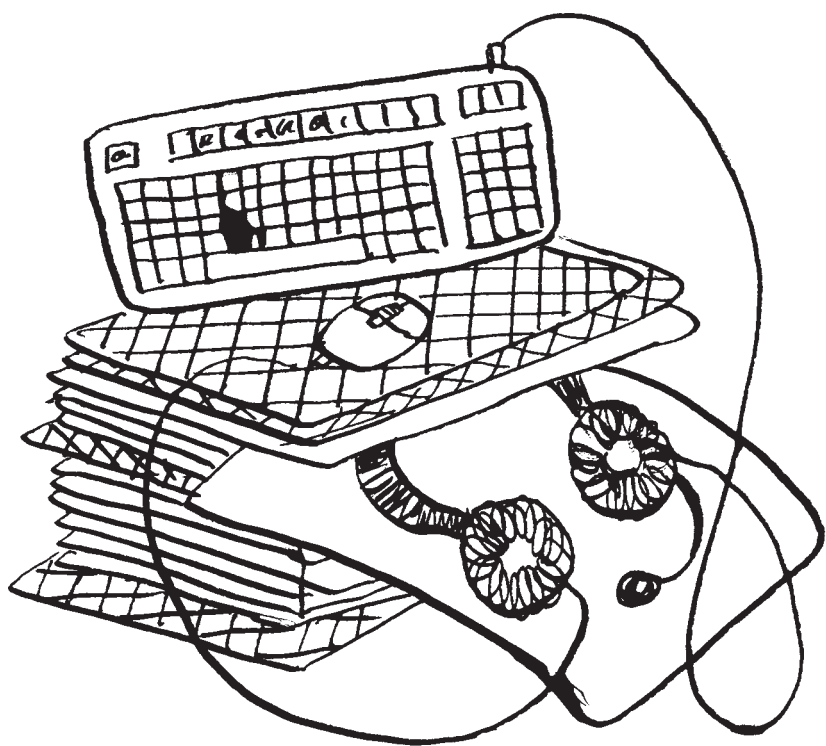
Наш мир состоит из череды происшествий, мелких и крупных, проходящих и длительных, со множеством последствий. Мир человека не прост. Общественное мнение за последние годы подвергается не меньшим рискам. Разрушение публичной сферы трагично по своим последствиям. Вирусы недоверия, разобщенности, стяжательства и корыстолюбия быстро распространяются в среде, где отсутствует привычка к публичным высказываниям, где не собираются, не сопоставляются мнения граждан. Пока общественное мнение будет связываться с несколькими компаниями и ключевыми спикерами, говорящими за всю страну, оно будет разрушаться и деградировать, а реальные его защитники, интервьюеры, оставаться в тени политических и социальных дискуссий. Наша задача — исправить эту явную ошибку непубличного производства публичного дискурса.





Схемы

(113–122)



Социальное исследование начинается с удивления, вопроса, озадаченности. Смотришь на происходящее и думаешь: как такое возможно? Почему? На чем держатся эти отношения? Дальше развилка. Можно уйти с головой в книжки, собственные мысли, запереться в комнате и произвести нечто нетленное и фундаментальное. Можно пойти к людям с вопросами, слушать, уточнять, записывать — и продолжать удивляться. Любое интервью поддерживается озадаченностью, глубинное — только им питается. До такой степени растерян, что стоишь с неприкрытой головой разинув рот и слушаешь, слушаешь, слушаешь... Или сидишь, наклонившись к собеседнику, не перебивая, не поправляя, не указывая, а лишь впитывая его истории и слова.

Раньше, до эпохи тотальной фиксации, было проще. Наудивлялся, напился чужими эмоциями, пришел к какой-то мысли — пиши, обдумывай, создавай объяснительную модель. Теперь многочасовые беседы порождают объемные тексты — расшифровки аудиоматериалов, полевые заметки, фотографии, видеоматериалы. Объем следов от исследовательской деятельности подчас превышает таковую. Мы в состоянии фиксировать уже больший объем информации, нежели тот, который способны воспринять и проанализировать. Что с ним делать? Как прорваться сквозь сотни тысяч знаков и образов, под которыми уже еле-еле различима разговорная динамика, коммуникативные смыслы, доводы собеседников? Вернуться в поле и начать все заново? Или отказаться от фиксации, довериться лишь собственной интуиции?

На этом ломаются многие исследователи: начинают убеждать себя и окружающих о погружении в жизнь, жонглируют цитатами или дают огромные блоки интервью, мол, разбирайтесь сами — материал самодостаточен и не требует комментариев. Ситуация патовая. Из нее выходят по-разному, но всегда с небольшим успехом. Я опираюсь на так называемую обоснованную теорию (*grounded theory*), разработанную Ансельмом Строссом и Барри Глезером в размышлениях над умиранием [Glaser, Strauss, 1968], затем подхваченную десятком учениц [Developing grounded theory, 2009; Grounded theory, 2013]. Одна из наиболее успешных, Адель Кларк вдохновила и меня [Clarke, 2005; Рогозин, 2007], дала подсказку, каким образом преодолеть тягостное давление исследовательского материала, способное любого загнать в состояние тоски и апатии.

На первом этапе выделяешь из материала «кричащие вещи» — на которых спотыкаешься, не можешь пройти мимо. Из-за нахлынувших эмоций, мыслей, переживаний они заставляют задуматься, недоумевать,

размышлять, искать объяснения происходящему. Ансельм Стросс называл такую операцию свободным кодированием, Адель Кларк — составлением неструктурированной схемы. Для меня это стало работой по созданию неструктурированного набора мемов [Схемы → 112]. Присвоение номеров условно и нужно лишь для идентификации и последующего обращения к материалу. Внимание на первом этапе посвящаешь исключительно содержанию каждого мема, не задумываясь о структуре, связях, возможных сетевых конструкциях.

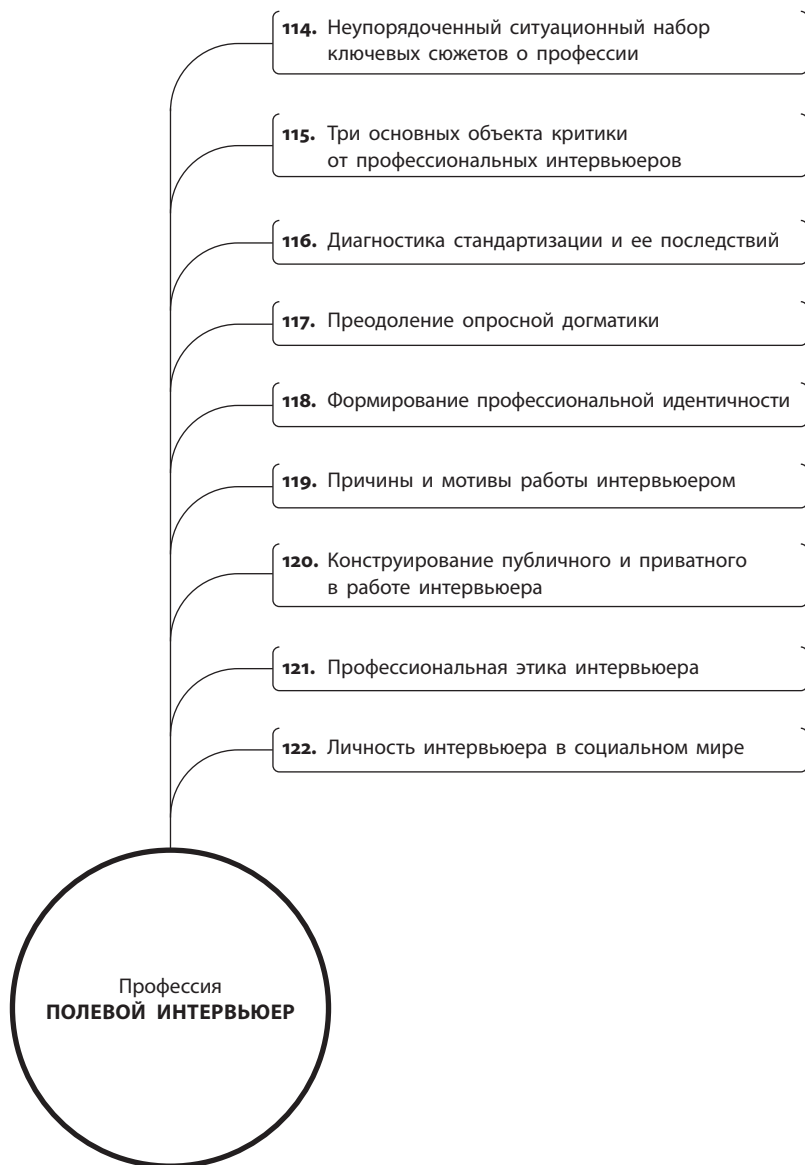
Радикальным отличием составления мемов от процедур, применяемых в традиции обоснованной теории, выступает отказ от трансляции «как если бы» необработанного материала. Проводя кодирование, исследователи размечают кодами первичные данные (транскрипты, аудиозаписи, фотоматериалы, видео). Если требуется внесение собственных заметок, примечаний в систему меток, используются так называемые мемо, или вставки, однозначно имеющие авторство исследователя. Адель Кларк такую операцию называет составлением абстрактных карт, в которых абстрагирование достигается выделением этикеток, меток, различающих элементы неупорядоченных списков (или карта, в терминологии А. Кларк). Согласно классической обоснованной теории, обработка кодов проводится с помощью осевого кодирования — выделения центральных узловых кодов, объясняющих или связывающих остальные, формирования сетевых образований. Осевое кодирование задает общую «парадигму кодирования» как рассмотрение условий, контекста, стратегий взаимодействия и последствий действий для всех участников исследовательского предприятия, включая исследователей и исследуемых [Strauss, Corbin, 1990, p. 96]. Так производится соотнесение эмпирических наборов данных с теоретическими категориями исследователя.

Напротив, я исхожу из предположения, что исследователя нельзя вынести за скобки даже в первоначальных данных. Интервью — это совместный продукт. Поэтому, не играя в систему разметок, составляю мемы, в которых явно обозначена авторская позиция, подкрепленная автобиографической линией рассуждений. Здесь нет белых мест автономного, не замутненного исследовательской оптикой знания, нет иллюзии объективного представления реальности. Тотальность данных, определяющая идеологию обоснованной теории, должна быть заменена на тотальность автобиографического контекста. Исследователь неразличим от собираемых данных, и создавать иллюзию такой различимости — вводить читателей и потенциальных критиков в заблуждение.

Когда составлен первоначальный набор ключевых сюжетов, идей или эмоций, начинаешь размышлять о том, что их связывает или различает. Так рождаются схемы [→ 113], аналоги теоретического кодирования (по Строссу) или сетевых карт (по А. Кларк), которые могут служить навигацией по первоначальным текстам или представлять самостоятельные сгустки смыслов, наталкивающих на размышления второго порядка.

Не поясняя и не комментируя, я предлагаю рассмотреть схемы как своеобразный конструктор для, возможно, создания собственных моделей или критики моделей, построенных мной. Схемы — это, прежде всего, инструменты для актуализации критической мысли, а не узурпации права на интерпретацию. Каждый волен составить собственную схему, а приведенные ниже рассматривать только в качестве примеров личного опыта по теоретическому конструированию профессионального мира интервьюера.

113. Общая схема ключевых сюжетов, выделенных в беседах с интервьюерами



114. Неупорядоченный ситуационный набор мемов

53. Свобода важнее денег 47. Не блюда разносить

35. Конечно, виноват 92. Дотяну до больницы

99. Правда за столом 85. Работа от нужды

88. Работа агитатора 31. Взяла дисциплиной

62. С ребенком просидела **44. Нет возможности роста**

54. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ РАБОТА

69. Приземлять к реальности 60. Упрятанная буря

39. Попробуй их пойми **106. ПРИХОДИТСЯ СОВМЕЩАТЬ**

107. ХОЧЕТСЯ ОТДАВАТЬ СЕБЯ 32. Разглаголивать времени нет

51. Непрофессиональный поступок **109. Поймать настроение**

74. Чувствуешь с первых реплик

63. Пока идут навстречу 59. Колющее прикосновение

87. Незначимость времени 82. Долбить параметрами

95. После тренинга **48. К опросам всерьез**

38. Чего выпендриваться? 108. Упертость спасает

33. Предельно личное **55. ПОСТОЯННО В КОЛЛЕКТИВЕ**

96. Посмотреть на результаты 91. ЭТИЧЕСКИЙ НАВЫК

50. Евгений Медленный 34. Замещение очевидности

83. Пока работаешь — живешь

30. Мамочка, ты у меня молодчина!

98. ШТРАФОВ НЕ БОЮСЬ 111. Пожилые люди

45. Спасибо родственнице

36. Среди таких людей **41. Полное отстранение**

37. Ничего особенного 80. Переждать нельзя

97. Элементарная вежливость

101. СЕТОВАНИЯ НА ХАЛТУРУ

2. Безучастно участливая

104. МНОГОЕ ЧТО ДАЕТ
13. Правильные акценты
76. Настоящая наука
9. Место умножения абсурда
- 52. РОБОТЫ НЕ ОШИБАЮТСЯ**
3. Важное через работу
29. Все спокойно **21. Это квартира?**
75. Подстроиться и подождать **105. Нет страха**
58. РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ 17. На благо злодеев
- 25. НЕ МАШИНА** 71. Как на свиданку 67. ДОБИРАЯ ЧАСЫ
- 18. Тоталитаризм стандартизации**
12. Сотворила провокацию 16. Тематическое любительство
72. ЧЕТЫРЕ АНКЕТЫ **84. Когда за пятьдесят**
20. Возраст энергичный 10. Для тех, кто попал
- 40. Страх и ложь** 11. Интуиция без знаний
79. Несколько теплых слов **81. Чем проще, тем лучше**
94. Умение отвечать 56. Просто уходишь
103. Обмана не вижу **61. МЕСТО ДЛЯ МАМОЧЕК**
- 100. Я лишь улыбаюсь** 68. Лучше делать самой
23. Навязанная имитация **57. ИСКРЕННИЙ РЕСПОНДЕНТ**
- 28. Качества интервьюера** 26. Язык гипотез
77. Мы все донесем 93. ГОЛОВА СВОБОДНА 66. Интересные люди
86. Разговор как жвачка 22. Чуть активней быть
1. Жизнь чувствуешь **78. Четыре бабушки** 70. И НЕТ ТЕБЯ
6. ПРИВЫЧКА К АВРАЛУ 5. Зарплата выправляется
- 112. Публичная сфера** 19. Ходят гусаками
14. С улицы пришла
27. Сама располагаешь 24. Есть инструкция
8. Жизнь вне рамок
64. Верующий человек 102. Сушие невидимки

90. Люблю работать

7. С СОБОЙ ИГРАЮ

4. Управление эмоциями

42. И ты не ты

15. Разговор впустую

49. Нет в работе корысти

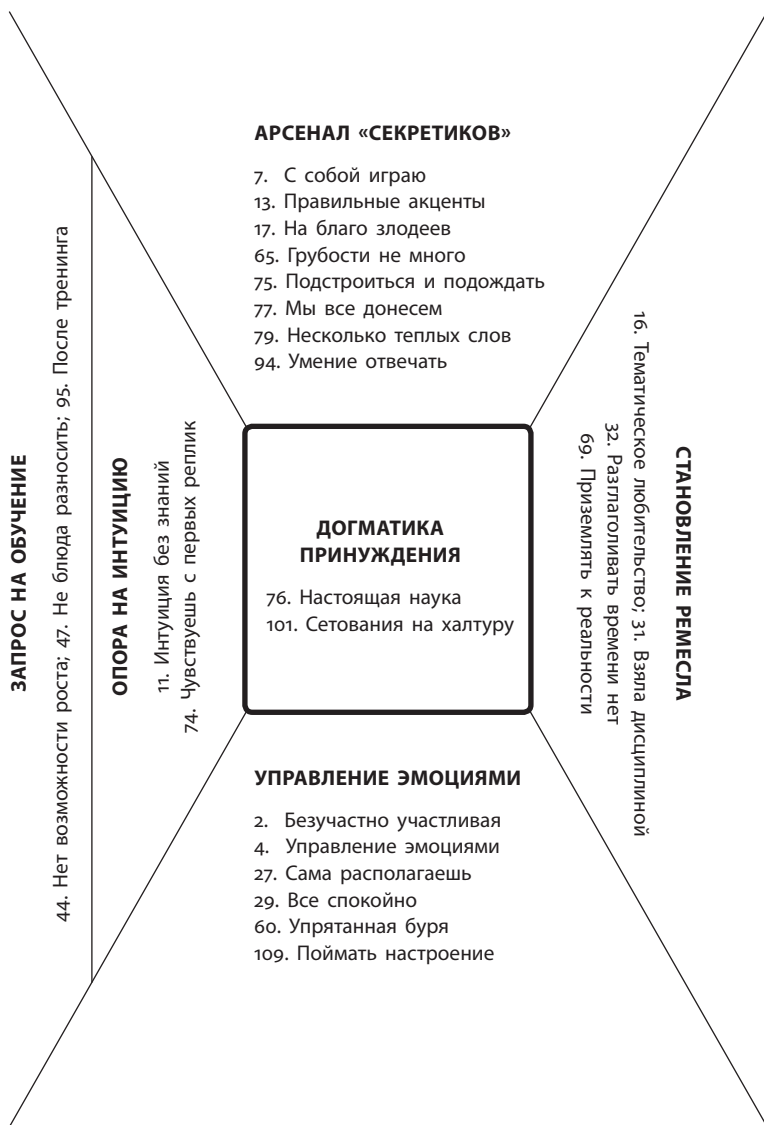
115. Три основных объекта критики от полевых интервьюеров



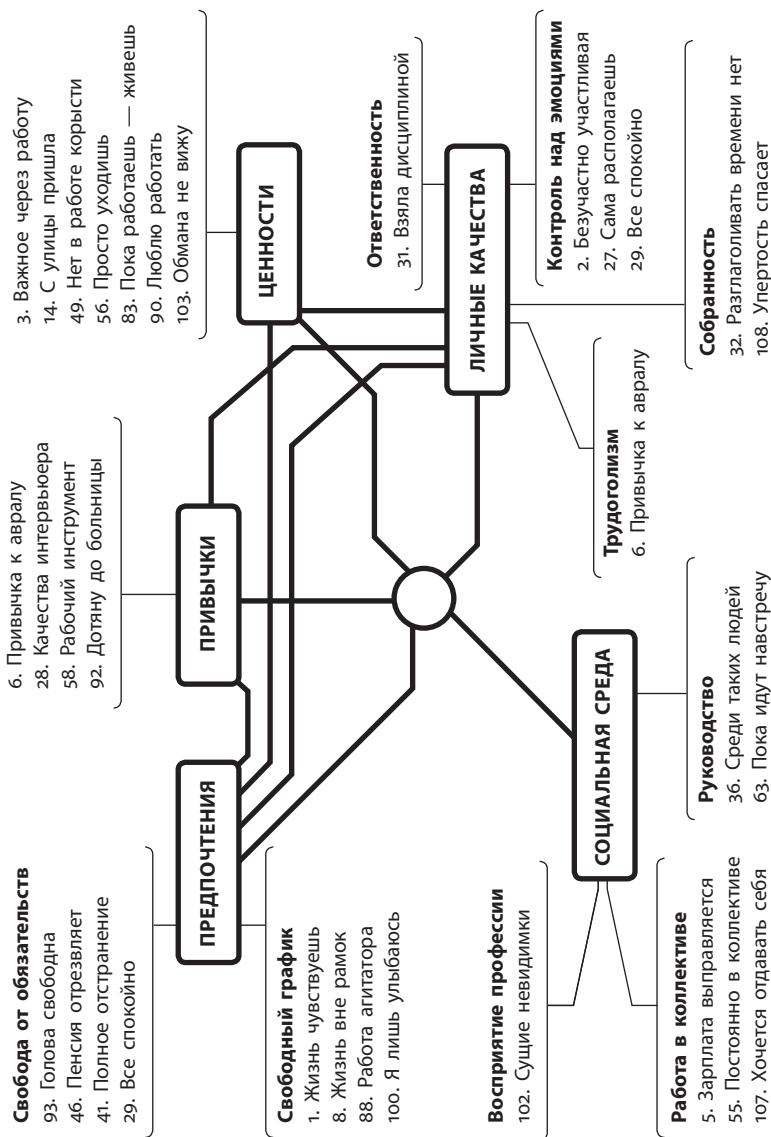
116. Диагностика стандартизации и ее последствий



117. Преодоление опросной догматики



118. Формирование профессиональной идентичности



119. Причины и мотивы работы интервьюером



120. Конструирование публичного и приватного в работе интервьюера

Публичное, вынесенное вовне

ПОДДЕРЖИВАЕМ ЦЕЛОСТНОСТЬ СТРАНЫ

38. Чего выпендриваться?
80. Переждать нельзя
96. Посмотреть на результаты

ДЕПОЛИТИЗАЦИЯ, А НЕ СТРАХ

40. Страх и ложь
105. Нет страха

ЧУЖЕРОДНОСТЬ ЗАКАЗЧИКОВ

59. Колючее прикосновение
77. Мы все донесем

ИНТЕРВЬЮЕР

БЫТЬ ЧЕЛОВЕЧНЕЙ

73. Любить людей
78. Четыре бабушки
104. Многое что дает

ВИДЕТЬ ЛЮДЕЙ, УЗНАВАТЬ СТРАНУ

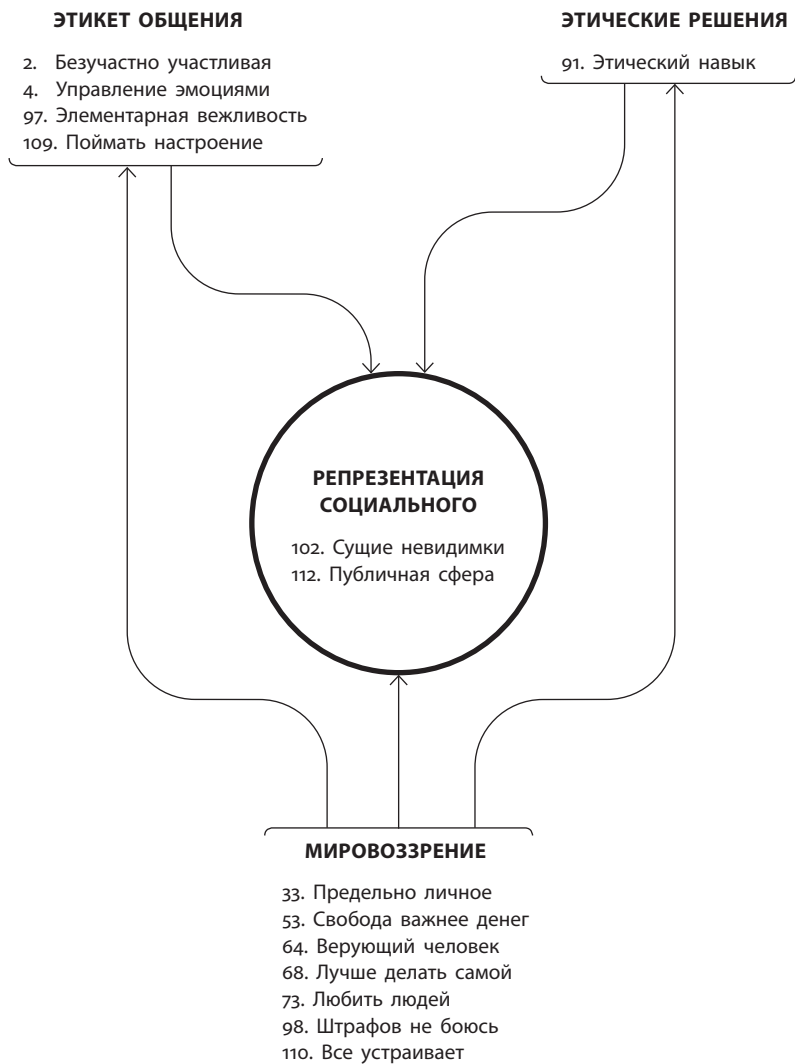
30. Мамочка, ты у меня
молочина!
50. Евгений Медленный
57. Искренний респондент
66. Интересные люди
70. И нет тебя
111. Пожилые люди

НЕТ ЛЖИ В ОБЩЕНИИ

22. Чуть активней быть
43. Правдивость ответов
51. Непрофессиональный поступок
87. Незначимость времени
99. Правда за столом

Приватное, оставленное в разговоре

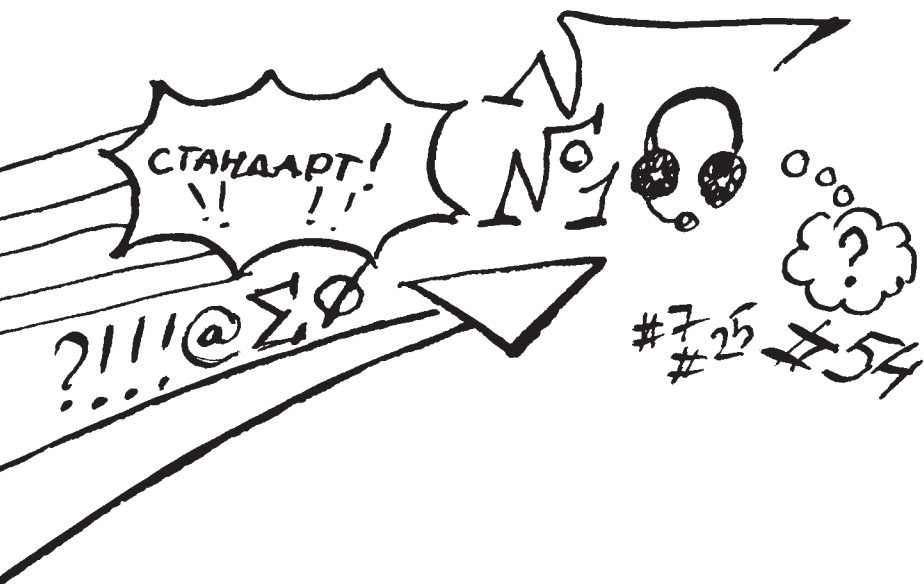
121. Профессиональная этика интервьюера



122. Личность интервьюера в социальном мире

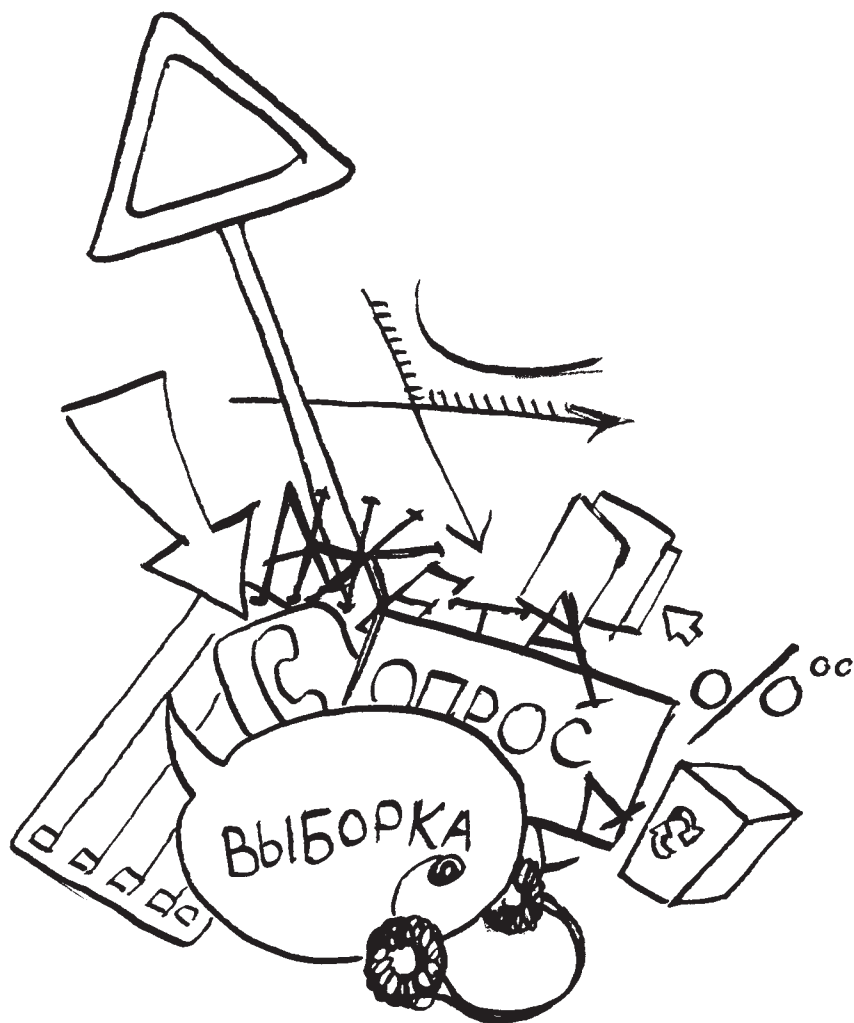
	Обязанности	Полномочия	Интересы	Ценности
Мег мир	Нет данных	Нет данных	Нет данных	Нет данных
Макро страна	Передача жалоб и пожеланий суверену. Представление через мольбу, просьбу, исполнение поручений	Информирование о происходящем. Инструмент обратной связи	Самосознание общества, узнавание себя. Присутствие в публичном пространстве	Помощь людям. Сочувствие, милосердие, социальная работа
	77	3	66; 70; 96; 105; 111; 112	73; 78; 79
Мезо регион	Нет данных	Нет данных	Нет данных	Нет данных
Микро семья, друзья, знакомые	Воспитание детей, забота о родителях, сохранение семьи	Управление разговором, установление адекватности ответа	Коммуникативная мобильность, стремление к новизне, учеба, востребованность	Самореализация
	30; 61	2; 4; 13; 17; 49; 69; 109	28; 83; 104; 107	1; 71; 90





Темы

(123–128)



С точки зрения теоретического осмысления тематическое насыщение материала избыточно. Темы уже заданы в мемах и схемах. Внимательный читатель, не спешащий с выводами и заключениями, их легко различит. Темы нужны для точного обозначения субъективной позиции исследователя, фальсификации невольной объективации его труда. Поэтому я использую сквозную нумерацию. Мемы, схемы и темы имеют равноправный, равнозначный статус в производстве теоретического знания о природе вопрос-ответной коммуникации, об особенностях профессии полевого интервьюера.

Как и в схемах, темы включают прямые отсылки к мемам, что позволяет организовать нелинейное чтение основного материала. Поэтому темы можно воспринимать в качестве навигаторов, актуализирующих собственные размышления или критические замечания. Но кроме этого, темы — это кирпичики будущей теории полевого интервьюера, на создание которой направлены все текущие усилия.

Нарративный стиль изложения в темах позволяет включить проделанную работу в общий контекст методической рефлексии, направленной на осмысление труда интервьюера. У меня нет задачи убедить кого-либо в важности, сложности или противоречивости социальных отношений, с которыми сталкивается интервьюер, социального контекста, в котором он вынужден производить общественное мнение. Единственная задача настоящего раздела — подтолкнуть к размышлениям, обозначить пробелы в знании, актуализировать исследовательскую компоненту там, где обычно принято не замечать, проходить мимо. Полевой интервьюер — это ключевое, основополагающее звено подавляющего большинства современных социальных исследований. Увы, но до сих пор столь банальную истину следует доказывать и аргументировать.

123. Иллюзорная прямота стандартизации*

Семнадцатый год занимаюсь методологией опросов общественного мнения, изучаю правила организации выборки, оцениваю смещения, прислушиваюсь к особенностям вопрос-ответной коммуникации. И не перестаю удивляться очевидной, бросающейся в глаза несурезицы, полнейшей нелепицы, сопровождающей любой разговор по анкете. Имя ее — стандартизация речевого поведения интервьюера, или требование дословного, без улыбок, оговорок, комментариев и слов благодарности воспроизведения заранее написанного текста:

— Интервьюер — это попугай, его мнение, позиция, ценности нас не интересуют. Неудачники и нищebroды, собирающие для нас материал, годны лишь для повторений. Нормальные люди в интервьюеры не пойдут.

Если бы это были слова политика, журналиста или новоявленного эксперта, жонглирующего количественными дан-

* Первый краткий вариант текста опубликован в газете «Троицкий вариант: Наука» [Рогозин, 2017a]. Для настоящего издания текст скорректирован, значительно дополнен и расширен. Если в первоначальном варианте речь шла о стандартизации как таковой, теперь я останавливаюсь на стандартизации речевого поведения интервьюера. Такое уточнение делает критику более точной, позволяет уйти от излишней публицистичности, если не сказать неряшливости, первоначальных формулировок. Кроме того, критика дополнена конструктивными предложениями. Нельзя лишь отрицать происходящее, каким бы чудовищным, нелогичным и нелепым оно ни представлялось. Необходимо представить альтернативный взгляд на происходящее, тем более нет задачи конструирования новой реальности. Всё уже давно сказано внимательными к реальности коллегами. Моя задача — корректно передать сказанное.

ным, можно было не удивляться, пройти мимо и забыть. Но это слова профессора социологии, человека уважаемого, несколько десятилетий преподающего студентам методологию социологического исследования. Это голос отечественной социологии, грубой, неряшливой, не желающей замечать мусор окружающего мира, некритически копирующей удобные для себя сентенции западных авторов.

Не замечать происходящего, создавать конструкции «при прочих равных условиях», ссылаться на закон больших чисел, усредняющий мелкие недочеты, — небольшой, но весьма устойчивый арсенал риторической защиты апологетов стандартизации. «Всякий, кто в той или иной ипостаси имел дело с участием в опросах, прекрасно понимает, что в определенных ситуациях вполне допустимо не соблюдать те или иные предписания, содержащиеся в инструкциях к инструменту», — утверждает В. В. Картавец [Картавец, 2017, с. 33]. Действительно, если инструкция — это всего лишь схема, правило, лежащие за пределами опросной ситуации, которая самодостаточна и несводима к сформулированным кем-то требованиям, проблема снимается.

Опрос — это речевое взаимодействие интервьюера и респондента, схема его регламентирует, но не определяет полностью. Регламент надо соблюдать, но в реалиях нормально от него отказываться. Нет эпистемической континуальности опросного инструмента, то есть возможно отдельно рассуждать об анкете и последующем интервью, — нет проблемы с нарушением процедуры. Реальности разорваны и не подлежат сопоставлению. Такова логика нейтрального отношения как к стандартизации, так и к ее нарушениям. Наука есть наука: «стандартизация есть то, что позволяет говорить об интервью как научной процедуре» [Картавец, 2017, с. 28]. К чему это приводит? Трансформируя директив в метафорическую конструкцию, размывая иллюкативную цель принуждения (по Остину) до объяснений и оправданий отклоняющихся действий, исследователь тем самым

подрывает стандартизацию как таковую, коррумпируют опросную процедуру. Если, сталкиваясь с опросной ситуацией, можно без последствий отбросить определяющие ее правила, значит, это не правила и не инструкции, а методическая невнятица, годная лишь для отвлечения внимания от опросных реалий.

Сбои в интервью

В 2017 году наконец-то запустили проект по изучению интервьюеров, их жизненного мира, системы ценностей, представлений о происходящем, об их месте в формировании и транслировании общественного мнения. Разговариваем подолгу, с перерывами на чай, со вспыхивающими жаркими спорами, с пересказами трудностей и достижений.

Молодая женщина тридцати пяти лет, проработавшая два года полевым интервьюером, недоумевает над мудрствованием приписных социологов:

— *Опрашивали как-то оленеводческие бригады где-то на Севере. Человек по возрасту, по месту жительства подходил. Я должна его опросить. Ему 25 лет, но нет даже начального образования. Разговор тянется как жвачка. Он терпеливо выслушивает, переспрашивает, а я уже вся извелась повторять да объяснять. Я ему: «Перспективы развития», а он: «Что это такое?» Тут связь оборвалась. Даже перекрестилась: «Ну слава богу» — и перезванивать не стала. Невозможно это переносить. Анкеты таким языком написаны, с высшим образованием половину терминов не знаешь. Если составлять вопросы для умников, почему не предупреждать, не отсекаль в самом начале простых людей? Зачем всех изводить, превращая разговор в сплошное мучение?*

В такой ситуации не удивительны отступления от анкетных вопросов. Если кто-то просит пояснить сказанное, элементарно невежливо тыкать ему инструкцией, монотонно перечитывая корявую канцелярщину анкеты. Во всем мире интервьюеры раз за разом трансформируют анкетные вопросы, адаптируют их к устной речи, текущей ситуации, запросам собеседников [Brenner, 1982; Presser, Zhao, 1992; Рогозин, 2002; Картавцев, 2017]. Но стандартизирующие весь мир социологи не терпят ошибок. Они лучше обвинят интервьюера, чем признают собственную несостоятельность.

Мужчина, за шестьдесят, четвертый год работает интервьюером:

— Бывает, по запарке ошибешься. Но себя останавливаешь, стараешься не нарушать. Нажмешь не ту кнопку, или надо по отдельности варианты представить, а ты скопом зачитаешь. Потом думаешь: что же я сделал? Не надо было так. Но все проходит. В запале идешь, идешь, все нормально! — упс! — и проколешься. Конечно, виноват. Но чтобы досконально все нормы выполнять, надо человека не слышать. Иной собеседник так увлечет, что эти сноски мелким шрифтом и не заметишь, проскочишь не чихнув. И когда кто-то начинает носом тыкать, мол, тут не так и здесь не то, невольно думаешь, а сам-то хоть раз пробовал роботом прикинуться, чтобы все так было?

Мемы → 35

Стандартизация, граничащая с кричащим формализмом, плоха не своей жесткостью, бесчеловечностью или полным недоверием по отношению к здравому смыслу. Ее главный недостаток — это нечувствительность к коммуникативным сбоям и провалам типичных ситуаций. Один человек начнет плавать с ответом, другой — ерничать и издеваться, третий — флиртовать и заигрывать с интервьюером. Казалось бы, внешние,

сопутствующие ответам коммуникативные стратегии, на деле переопределяют сами ответы. Интервьюеры это чувствуют, но, придерживаясь стандартизации, пропускают, делают вид, что ничего не происходит. Лишь немногие осмеливаются остановить интервью или нарушить процедуру. Прежде чем задавать содержательные вопросы, они отремонтируют общее понимание разговора. Ограниченность стандартизации чувствуется многими экспертами, кто всерьез относится к опросам, и первые среди них — интервьюеры.

Мемы → 48

Наблюдение за ошибками

Женщина, чуть старше пятидесяти, с обаятельной улыбкой, с первой же минуты располагающая к разговору:

— Десять лет с детьми сидела. Ни подруг, ни родственников рядом, никого. С людьми общаться совсем разучилась. Но деньги нужны, сомнение скомкала — и вперед. Прошла собеседование. Тут же дали пробную работу — опрос населения по банковским вкладам. Люди неохотно об этом говорят. Но я справилась. Послушали и сказали: «Вы — то, что нам нужно». Сразу нырнула в людской водоворот, и закрутило. Сидишь, надеваешь наушники, набираешь воздуха — и погнали! Главное, с волнением справиться, говорить четко, где-то даже официально. Но люди разные: кто грубовато ответит, кто начнет наседавать, кричать. Невольно споткнешься, голос дрогнет, что-то пропустишь, заикаться начнешь. Сильно уверенно себя чувствовать не получается: не машина.

Мемы → 25

Рьяные контролеры и их начальники, отмечающие любые отклонения интервьюера от анкеты, наказывающие, укоряющие, требующие во всем дословности, не понимают, что

своему присутствию в опросной индустрии они всецело обязаны тем самым нарушающим, обходящим инструкции интервьюерам. Последние сохраняют равновесие между формализованным безумием анкет и человеческим общением, позволяют год от года воспроизводить стандартизированный бред количественных исследований. Тактически все оказываются в выигрыше. Одни тешут научное самолюбие, поддерживающее веру в стандартизацию и возможность тотального измерения любых проявлений человеческой свободы. Другие, смягчая и обходя острые углы, зарабатывают деньги в беспрецедентных условиях полного подавления воли. Но стратегически проигрывают все. Опросная индустрия столетие не может перешагнуть методологический тоталитаризм стандартизации вопросов. | Мемы → 18

Вместе с тем основной объект адекватного методического интереса не вопросы, произнесенные с тем или иным отступлением от анкеты, а полученные на них ответы. Не прямая, отсылающая лишь к дословному произнесению вопросов, а косвенная, опирающаяся на схожесть восприятия последних, стандартизация — предмет многолетнего интереса исследователей. К этому, например, относится понятие адекватности ответа, введенное в научный оборот Ханнеке Хауткооп-Стеенстра, как свойство, отражающее непротиворечивое соотнесение ответа с опросным заданием, контролируемое вмешательство интервьюера в коммуникацию [Houtkoop-Steenstra, 1996, p. 208]. Или еще раньше, в далеких 1960-х, этому была посвящена процедура оценки работы интервьюеров, разработанная Национальным центром общественного мнения (NORC), об этом писал Сеймур Садмен, предлагая вниманию коллег скорректированные критерии оценки качества, основанные на выявлении «процедурных ошибок» [Sudman, 1966]. Из предложенных поведенческих кодов лишь один имеет отношение к дословному произнесению формулировок ответов. Практически весь инструмент оценки у С. Садмена посвящен анализу регистрируемых ответов,

особенностей речевого поведения интервьюера, позволяющих уточнить, скорректировать, сопоставить ответ респондента с опросным заданием.

В Национальном центре изучения общественного мнения применялось семь кодов, указывающих на ошибки полевого интервьюера: (1) пропуск ответа, (2) регистрация нерелевантного или повторяющегося ответа, (3) пропуск значимых деталей в ответе, (4) принятие отказа от ответа без дополнительных уточнений, (5) отвлеченные, неточные уточняющие вопросы, (6) ошибки в кодировании множественных ответов, (7) чрезмерное повторение вопроса [Sudman, 1966, p. 665]. С. Садмен отмечает, что в такой кодировке пропущены значимые ошибки интервьюера, поэтому он предлагает расширенную версию, в которой представлены десять блоков неадекватного поведения интервьюера, приводящего к ошибкам измерения:

Во-первых, отсутствие уточняющих вопросов в ситуации (а) отказа от ответа; (б) неопределенного ответа; (в) нерелевантного ответа; (г) ответа, который не соответствует предлагаемым закрытиям, формату вопроса.

Во-вторых, (а) использование неточных, отвлеченных уточняющих вопросов и (б) уточнение вопроса до его предъявления респонденту.

В-третьих, непригодные уточнения, в том числе (а) уточняющие вопросы, приводящие к принятию частичных, неполных ответов; (б) использование поддерживающих, одобряющих реплик без прояснения, уточнения ответа; (в) принятие первого произнесенного ответа без уточнения возможных дополнительных идей; (г) акцентирование внимания, уточнение нерелевантных ответов вместо переключения на подходящий ответ, что приводит к нерелевантному заполнению анкеты; (д) формирующие ответ уточнения.

В-четвертых, необъясненные изменения в анкетных ответах, включая исправления и зачеркивания в анкете. (Следует

учитывать, что речь идет о бумажной регистрации ответов, когда интервьюер ручкой или карандашом отмечал в анкете нужные варианты).

В-пятых, циклические ошибки, в том числе (а) противоречия в ответах, (б) ошибки и противоречия в кодах с записанными комментариями, (в) множественное кодирование, когда таковое запрещено.

В-шестых, ответы записаны в ненадлежащем месте или виде.

В-седьмых, ошибки завершения, в том числе (а) пропуски целых блоков анкетных вопросов, особенно имеющих отношения к классификационным признакам — национальности, полу, возрасту, семейному статусу; (б) ошибки в заполнении табличных вопросов или таблицы отбора (если применяется метод Киша для отбора внутри домохозяйства).

В-восьмых, наличие парафраз вопросов. Для регистрации этой ошибки всегда следует анализировать все интервью, а не отдельные вопросы.

В-девятых, наличие невнятных комментариев, выражений-паразитов, отвлекающих внимание респондента от анкеты.

В-десятых, пропуски или добавления комментариев, в том числе (а) пропуск или сокращение вопросов, (б) добавление избыточных вопросов или удлинение анкетного вопроса [Sudman, 1966, p. 666].

Таким образом, иллюзорная прямота и теснота стандартизации, отражающая лишь дословное воспроизведение анкетных вопросов, давным-давно поставлена под сомнение. Если разговор заходит о качестве работы интервьюера, приоритет, основное внимание следует уделять «интерактивной перспективе опроса» [Ти, 2001], «манипулированию стилем интервью» [Мягков, Журавлева, 2005, с. 60], осмысленной регистрации ответов респондента с удержанием его внимания и расположения к опросу. Те, кто называет интервьюера попугаем, расписываются в собственном

невежестве и непонимании опросной технологии. Безусловно, проще руководствоваться элементарными формами контроля, взыскивая с интервьюеров за малейшие отклонения от чудакватых инструкций. Только вместо контроля качества такая стандартизация производит ложь [Адлер, Шнер, 2016, с. 101], становится катализатором фальсификаций и фабрикаций в опросном инструменте, коррумпирует всю измерительную логику стандартизированного интервью.

Причина заблуждений

Почему убежденность в оправданности, необходимости, научности стандартизации речевого поведения интервьюера настолько устойчива? Ни экспериментальные планы, ни рациональные доводы, ни свидетельства непосредственных участников опросных коммуникаций не могут подорвать убежденность апологетов речевой стандартизации в правильности и безальтернативности их позиции. Почему?

Во-первых, любые формальные требования чрезвычайны удобны, неприязнательны, дешевы. Правило дословного произнесения анкетных вопросов хорошо контролируется. Удобна регистрация, нет сомнений в кодировании. Любой может подтвердить или опровергнуть изменение в формулировке вопроса, наличие или отсутствие дополнительных фраз, высказываний. Здесь не нужно задумываться, обучать персонал, привлекать экспертов для разработки и тестирования опросного инструмента. Предельная контролируемость, военная четкость, привычная среда указаний и распоряжений.

Во-вторых, отсутствие экспертного внимания к ситуации опроса, принятие, казалось бы, базового правила дословного произнесения анкетных вопросов привело к полному вымыванию исследовательского интереса из области вопрос-ответной

коммуникации в стандартизированном интервью. Убежденность в научности стандартизации давно возведена в догму, религиозный фетиш, оправдывающий недостаток квалификации и легитимирующий участие в опросной индустрии людей, не имеющих ни методологических навыков, ни желания их приобретения.

Норма дословного произнесения анкетных вопросов давно стала оградительным амулетом против любых сторонних посягательств, элементом корпоративной культуры, различающим своих и чужих. «Это все знают, иначе не может быть, иначе нет исследования», — типичная формула, позволяющая не задумываться, не ставить неудобные вопросы, не удивляться происходящему, полностью отличного от заявленной стандартизации речевого поведения интервьюера.

В-третьих, следуя логике объективированного, универсального знания, приравнивая социальные науки естественным, современные защитники речевой стандартизации не принимают во внимание значимые ограничения к опросному инструменту, которые были сформированы пионерами массовых опросов. Согласно первым инструкциям, в обязательном порядке вопросы должны быть короткими, сформулированными в простых, бытовых выражениях; интервью — короткими, не больше пяти минут [Wright, Marsden, 2010, p. 7]; а респонденты — подготовленными, то есть им должно быть детально разъяснены правила коммуникации в стандартизированном интервью. Ни одно из этих условий не выполняется современными стандартизаторами. Отказываясь от сформулированных когда-то требований, они ни на йоту не отступают от их следствия — дословного произнесения простого, очевидного, одинаково понимаемого обоими участниками коммуникации вопроса.

В-четвертых, безразличие к коммуникативным особенностям интервью привело к нечувствительности по отношению

к современным западным дискуссиям о проблемах стандартизации. Отечественные защитники последней ссылаются на работы первой волны развития опросных методов, датированной 1920–1940 годами. Тогда конструировались измерительные процедуры в социальных науках, обосновывались требования к неизменности операционального определения или свода правил по организации и проведению социальных измерений [Lundberg, 1929; Dodd, 1942]. Норма дословного произнесения вопросов была выдвинута в качестве базового условия корректной операционализации [Ноэль, 1978; Панина, 2001, с. 144–145]. Но практически сразу подобный операционализм был подвергнут жесткой критике [Adler, 1947; Blumer, 1940, 1942; Israel, 1945]. Стандартизация интервью в массовом опросе была не отменена, но смещена в другую область. Стандартизировать следует не речь интервьюера, а его поведение, регистрацию отклонений от опросного задания. Не нужно требовать безупречного исполнения правил, следует задать условия регистрации сбоев и смещений. В этом состоит современная повестка стандартизации (которой без малого полвека). Последняя оказывается отнюдь не настолько прямой и тесной для дополнительных интерпретаций, насколько ее пытаются представить недоучившиеся полстеры.

«Основной критерий хорошего проведения опросов — стандартизация», — пишет Флойд Фаулер, один из наиболее последовательных проповедников стандартизации опросного инструмента [Fowler, 2004, p. 260]. Только в его текстах речь идет совсем о другой стандартизации: о выявлении ошибок и смещений, связанных с поведением интервьюера, о стандартизации процедуры, а не речи. Анкетный вопрос не может быть идентичен произнесенному по целому ряду признаков, один из которых — базовое онтологическое различие между этими типами вопросов. «Устный и письменный язык имеют в значительной степени различающиеся грамматические модели — так,

сложные синтаксические явления, характерные для письменного языка, — например, распространенные деепричастные обороты, — практически не встречаются в устном. И напротив, в устном языке используется много так называемых дискурсивных слов («таких», «как вот», «ну» и т. д.), которые мало проникают в письменный язык. В устном языке, в отличие от письменного, огромную роль играют просодия и невокальные средства, такие, как жестикуляция [Кибрик, Подлесная, 2003, с. 5]. Поэтому трансформация письменной речи в устную требует целого ряда приемов, поддерживающих, оправдывающих и объясняющих происходящую трансформацию [Рогозин, 2002]. Поэтому стандартизация как отождествление письменной и устной речи есть прямое невежество, увы, по-прежнему отражающееся в сотнях нормативных документов, поддерживаемое инструкциями и личной верой людей, близких к опросам, но далеких от их понимания.

Наконец, в-пятых, стандартизация — это символ современности, пусть и уходящей, как представляется многим обществоведам, рассуждающим о постмодерном обществе. Наряду с бюрократизацией, индустриализацией, конвейеризацией, институционализацией и формализацией, стандартизация помогает регулировать и калибровать социальный порядок, через культуру, время и географию создавая эквивалентность в современном мире [Timmermans, Epstein, 2010, p. 70]. Стандартизацией, разговорами о ней, пронизаны все текущие нововведения в общественном и государственном устройстве. Потому стандартизация в опросных технологиях — это лишь малая, незначительная часть иной, масштабной стандартизации, отголоски которой видны на всех уровнях профессионального разделения труда. Но об этом и о последствиях этого для исследовательского сообщества порассуждаем в следующем тексте.

124. Неочевидные последствия стандартизации

В 2015 году ВЦИОМ выступил инициатором по разработке профессионального стандарта социолога. Инициатива конъюнктурная, направленная на реализацию общегосударственной программы всеобщей стандартизации страны*. Действующие нормативные акты в наших землях есть самый убедительный аргумент инициативности, и убеждать никого не пришлось. Вскоре подключились социологии НИУ Высшая школа экономики, Института социологии РАН, представители региональных исследовательских компаний. Если поставлена задача на уровне правительства, следует выполнять, иначе выполняют другие — такова беспроблемная логика текущих игр в общественно значимые проекты. Удивляться здесь нечему: государство у нас единственный легитимный новатор, поставщик и контролер исполнения профессиональных стандартов. Остальные — лишь комментаторы, интерпретаторы, просители и пользователи (см., например, [Крылов, Кустов, 2015; Соколов, 2016; Красношлыкова, Васильчук, 2017]). Их удел — вносить поправки, комментировать ранее установленные положения, настаивать на переносе сроков введения нормативного акта, жаловаться и просить.

Не берусь рассуждать о подготовленных документах: прагматика их появления на свет далека от полевой работы, в которой я хотя бы понимаю чуть больше случайного прохожего. Нормотворчество притягивает людей особого склада, создавая надежные оградительные барьеры для остальных. Но нельзя пройти мимо весьма любопытной детали, нюанса,

* См., например: указ Президента Российской Федерации от 16 апреля 2014 г. № 249 «О Национальном совете при Президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям»; постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов».

затерянного в нагромождении казенных словообразований, — компетенции интервьюеров, реально выполняющих работу по сбору данных, представлены лишь в списках, через запятую с наблюдателями, модераторами и операторами, на уровне механизмов и машин, помогающих воплотить генеральную задачу проведения социологического исследования. Именно на эту, бессмертную идею вселили социологического знания и его носителя — социолога и механизацию, роботизацию иных участников опросного предприятия, позвольте обратить внимание.

На защите интересов социолога*

Бессмертие идей обозначается в публичном дискурсе нечувствительностью к корпоративным интересам, безразличием к профессиональным или образовательным статусам, — «то, что кажется простым средством, оказывается чем-то большим» [Куракин, 2009, с. 92]. Бессмертие идей проявлено в их очевидности, непроблематичности, я бы сказал, скучности — «есть дела и поважнее». Итак — раз, два, три! — попробуй, интервьюер, поговори:

Раз. У тебя нет голоса, ты сам понимаешь, что ты — никто. Твоя обязанность — «строго следовать полученным инструкциям и четко выполнять задание. Никаких отступлений здесь быть не может». Твое право — «выяснять у руководителей проекта возникающие у респондентов вопросы. Но эти вопросы ни в коем случае не должны быть критикой анкеты или целей и задач исследования, а должны касаться только технологии сбора информации, заполнения анкеты» [Муздыбаев, 2015, с. 5–6].

* Данный раздел впервые был опубликован в газете «Троицкий вариант: Наука» [Рогозин, 2017b]. В настоящем издании он подвергся незначительным дополнениям.

Мужчина за шестьдесят, двадцать лет проходивший механиком на судах дальнего плавания, не усидевший на диване, забредший в звонковый центр, — профессиональный интервьюер:

— *Есть профессии публичные, на виду. Водитель автобуса, продавец, полицейский. О них все знают, говорят. А есть невидимые, незаметные. Взять моряков. Мало кто отдаст отчет, что каждую минуту тысячи судов в море. Но есть желание — можно увидеть. Например, есть такая карта, MapAIS. На ней все суда, которые в пути как на ладони. Взять интервьюера. Кто о нем знает? Иногда по телевизору мелькнет: «по данным Левада-Центра или ВЦИОМа». А сотни компаний, вроде нашей, — сущие невидимки. Занимаемся публичными вопросами, а сами как шпионы — в тени. О каком доверии, соучастии в опросе может идти речь, если люди даже не догадываются о нашем существовании?*

Мемы → 102

Два. Твоя задача — конвертировать возмущения, несогласия, речевые сбои, несуразности анкеты в череду конвенциональных нарушений, которые делать нельзя, но без которых не обойтись. Многочисленные отклонения устной речи интервьюера от написанных вопросов стали общим местом в методической опросной культуре [Suchman, Jordan, 1990; Houtkoop-Steenstra, 1996, 2000; Mayard, Schaeffer, 2000; Турчик, 2013; Nyroos, Sandlund, 2014]. Не беда — всегда можно закрыть глаза на неудобные результаты методических исследований.

Женщина средних лет, разведена, подрастает дочка. Интервьюер со стажем. Буднично и неэмоционально рассказывает о разговорах с новичками в профессии:

— *Порой новенькая пройдет анкету и начнет возмущаться: «Что там за люди сидят? Какую ахинею придумывают! Хотя*

о чем-то думают?» Я тут же урезоню: «Ну ты же не там сидишь. Успокойся. У каждого — свои мозги, свой хлеб. Придумали и придумали». Так разве успокоится: «И мне бабушке восьмидесятилетней зачитывать, не работает ли она или не сидит ли в декретном отпуске?» — «Ты зачитай, и все. Большие споришь. Хочется им — пусть слушают. Может у них место такое, абсурд собирать и множить».

Мемы → 9

Хороших вопросов не бывает. Об этом знает любой методист, проработавший хотя бы несколько лет за составлением анкет для массовых опросов [Садмен, Брэдберн, 2002]. Что-то можно исправить на пилотаже, предварительном тестировании опросного инструмента. Но любые исправления порождают новые ошибки. Поэтому интервьюеры вынуждены ремонтировать осмысленность диалога, подстраивать неоднозначные суждения под текущий контекст, образовательный и культурный уровень собеседников. Нечего удивляться крепким словам, которые вырываются у интервьюеров в сторону составителей анкет. Приписать невменяемость социологу — неплохое средство для умирения эмоций и успокоения разыгравшихся страстей.

Три. Будь собой, строй свой мир, не забегай за линию начальствующего социолога. Предписанная роль механизма — передатчика чужих вопросов и приемника чужих ответов — не предполагает какого-либо вмешательства, понимания чужого мира большой социологии.

Прислушиваюсь к молодой маме, для которой особое значение играет свободный график с максимальной загрузкой:

— Первое время за телефоном был какой-то кошмар! Не мое, казалось, не выдержу. Как можно навязываться на разговор к незнакомым? Если кто отказал, так просто беда. Грубым словом покрыл — трагедия. Но ничего, переболела неверием, выправилась. По профессии я — учитель, потому взяла дисциплиной. Учителя

никогда не опаздывают, не имеют права на слабость. Приходила на работу за пять минут до смены. Выспалась не выспалась, поела не поела, но улыбнулась — и вперед. Бывали проколы. Однажды заказчик запротестовал. Попросил меня снять с опроса, потому что в трубку зевала. Мужу плохо было, всю ночь со скорой бежали. Но если я записалась, то пришла. Дисциплина прежде всего.

Мемы → 31

В унисон слова юриста, оказавшегося на мели и записавшегося в интервьюеры:

— Я обычно приземляю людей с точки зрения закона и просто здравого смысла. Профессия юриста оставляет отпечаток. Потому к работе интервьюера отношусь куда серьезней многих. Если задача состоит в сборе голосов, мнений, малейшие отклонения, сбои в разговоре могут многое испортить. Ведь никто, кроме интервьюера, не видит, не знает, как человек отвечает: в каком настроении, расположении, в каких обстоятельствах. В анкете ничего такого нет. Многие махнут рукой, внесут что есть, нажмут кнопку «завершить» — анкета уйдет в базу. Я лучшие остановлю интервью, сама прерву разговор, если вижу, что человек смеется, комедию ломает, не относится серьезно к вопросам. Приземлять людей к реальности — мое кредо.

Мемы → 69

Зачем нужен профстандарт Социолога? Очевидно, «для защиты корпоративных профессиональных интересов»*. Во вциомовском объяснении нет ни новации, ни прорвавшегося вовне откровения — защита интересов профессионального сообщества есть одна из фундаментальных задач стандартизации [Timmermans, Epstein, 2010, p. 74]. Защищаться

* См. подробнее на веб-сайте ВЦИОМ: http://wciom.ru/nauka_i_obrazovanie/professionalnyi_standart_sociologa/ дата обращения: 6.03.2017.

нужно от государства, чтобы в лице Министерства образования оно не навязало очередную невнятицу образовательных стандартов, в лице расторопных чиновников иных министерств и ведомств не слило выгодный тендер исполнителям вне устоявшейся корпорации. Защищаться нужно от народа. Иначе нет доверия, а борьба за доверие — это лучшая защита собственных интересов. Защищаться нужно от интеллигенции, время от времени проявляющей внимание к результатам опросов, ибо их внимание зачастую неудобно и двусмысленно. Но самое главное — защищаться следует от интервьюеров, их повседневной рациональности, их решений и действий, их коммуникации с респондентами.

Иначе — интервьюер может заговорить. Тогда, раз — будет разрушена монополия на общественное мнение, приписанная «большой тройке» московских опросных компаний. Два — возникнут ограничения на вопросы. Окажется, что не каждый чих чиновника, подкрепленный весомым бюджетом, может быть оформлен анкетным вопросом. Безусловно, обо всем можно спросить, но не все поддается ответу — и тем более интерпретации. Три — сложнее станет защищать тотальность речевой стандартизации, невозможным будет монополизм в производстве общественного мнения. Без этого образ великого Социолога меркнет, место его сжимается, влияние падает — и статус усыхает. Для интервьюера кредо — «приземлять к реальности», для Социолога — защищать корпоративные профессиональные интересы.

Социология стандартов

Стефан Тиммерманс и Стивен Эпштейн в обзорной работе о социальных последствиях стандартизации, которую я уже цитировал выше, отмечают удивительную нечувствительность современного гуманитарного знания к феномену стандартизации

современного общества. Они вводят понятие социологии стандартов как возможности иначе взглянуть на происходящие социальные процессы, переосмыслить классические социологические вопросы неравенства, социальной стратификации, прогресса, современности [Tommermans, Epstein, 2010, p. 84–85]. Эта нечувствительность напрямую связана со включением социологов в процессы стандартизации, отсутствие оптики для дистанцирования и проблематизации происходящего в их непосредственном окружении.

Социология как сфера интересов различных игроков (начиная от государственных служащих и бизнесменов и заканчивая пенсионерами и безработными) давно приобрела черты социального института. Существенным образом растеряв первоначальный запрос на научные исследования, зачастую она лишь прикрывается последними для воспроизводства установленного социального порядка. Выражения «сделать социологию», «провести социологическую экспертизу», «предоставить социологическое обоснование» — словоформы из мира социальных агентов, но не исследователей. Само социологическое исследование трансформировалось в обслуживание, обоснование интересов сторонних по отношению к науке лиц, обладающих властью и ресурсами для ее удержания.

Стандарты — это своеобразные субституты авторитарных правил [Tommermans, Epstein, 2010, p. 71], «силовых приемов» [Змиевский, 2009, с. 91], включающие в себя не только элементы принуждения, но и стратификации. Другими словами, стандартизация есть прямой инструмент для воспроизводства социального неравенства. Если современные исследователи склонны видеть последнее в ограниченных образовательных возможностях, различном социальном и материальном статусе, отличающейся мобильности, С. Тиммерманс и С. Эпштейн подчеркивают вторичность подобного рода концептуализаций. В основании последних лежит стандартизация, у которой всегда

есть заинтересованные лица, выходящие на арену социальных взаимодействий, и отверженные, подчиненные, непубличные исполнители предъявляемых, насаждаемых правил и норм. Образование лишь одна из арен для боев за право формировать правила, стандартизирующие жизнь других [Koretz, 2008; Шаронова, 2008; Landri, 2017]. Одна из наиболее драматичных арен.

Объективность, достоверность, незаинтересованность выступают лишь тактическими маркерами для реализации интересов определенных групп. Задача социологии стандартов — в прямом обозначении этих групп, вскрытии и описании социальных интересов, обозначении выброшенных, невидимых участников процесса стандартизации. Социология стандартов — это критически настроенная оптика, открывающая невидимый невооруженному глазу генезис колоссального социального неравенства, замаскированного за словами о техническом прогрессе, справедливости и эффективности стандартизации.

Ссылаясь на работу в области медицины [Timmermans, Berg, 2003], С. Тиммерманс и С. Эпштейн выделяют три вида стандартов. Во-первых, конструктивные стандарты (design standards), или наборы структурных спецификаций, объясняющих состав социальных или технических систем. Во-вторых, перформативные стандарты (performance standards), задающие нормативы на производимые продукты, действия, услуги. В-третьих, процедурные стандарты, определяющие и регламентирующие процессы и действия [Timmermans, Epstein, 2010, p. 72]. В опросах доминируют перформативные стандарты, намного реже встречаются процедурные и практически отсутствуют конструктивные.

Создавая профессиональные стандарты социолога в форме перформативных предписаний, разработчики забывают, что основанием для их исполнения служат процедуры,

которые без их актуализации легко смещаются более удобными и комфортными форматами отчетности. Исследовательские компетенции, представленные как наборы прослушанных курсов, приводят лишь к ужесточению внешнего контроля, лицензированию и дополнительному давлению на конкурентную среду, никак не влияя на ее качественные характеристики. Отсутствие полевой работы в стандартах не случайно. Она попросту не может быть операционализирована игроками, не имеющими ни опыта, ни вкуса, ни желания разбираться в полевых буднях интервьюеров, вникать в особенности вопрос-ответной коммуникации. Стандартизация для них — это форма борьбы за институциональное влияние, что свойственно отнюдь не только нашим ученым [Porter, 1995; Nissen, 2016] и нашему времени [Dear, 2004; Burns, 2016; Rutten, 2016]. Научные сотрудники и представители опросной индустрии, включенные в эту борьбу, давно мутировали в служивое сословие чиновников от науки или экспертов от власти, ратующих за простые формы надзора и контроля. Воля к власти во всех ее проявлениях наиболее ярко выражается в так называемой научной деятельности, где исследовательские интуиции давно уступили место экспертным амбициям.

Изучению представлений чиновников и бизнесменов в обличье ученых, их мотивов, поведения посвящена первая часть социологии стандартов. Вторая — основана на наблюдении за исполнением предписаний, выявлением отклонений и определением санкций. Изучение интервьюеров, вне всяких сомнений, попадает во вторую область. Сейчас они вынесены за скобки структурных и перформативных стандартов, что конструирует особую стратификацию профессии социолога, поднимая на пьедестал бумажную, заявляемую в качестве теоретической, работу над полевыми исследованиями, разговорами, интервью и наблюдениями.

Неочевидные последствия стандартизации

Стандартизация — неотъемлемая часть нашей жизни. У одних ее критика вызывает недоумение, желание приписать говорящему странность, недалекость или эпатажность. У других — кроме страха и агрессии, ничего нет. Критика покусается на правильное, очевидное, безусловное. Потому естественным кажется сопротивляться, освобождать свой круг от подобных выпадов. У третьих, людей вольных и творческих, стандартизация актуализирует отвращение и неприятие. Критика ими поддерживается и не обсуждается. Можно продолжать, называя четвертую, пятую группу, отказывающихся всерьез, аналитически рассматривать стандарты, — лишь немногие склонны смотреть на стандартизацию как социальное явление, анализируя собственные этические решения.

Как производятся и развиваются стандарты? Кто и как сопротивляется стандартам и по каким причинам? Как стандарты соотносятся с локальными контекстами, как изменяют социальные взаимодействия? [Moreira, 2016, p. 1408] Это ключевые вопросы для начала анализа современных стандартов, последствий от их повсеместной и непроблематичной включенности в нашу повседневность как универсальных рецептов [Lampland, Star, 2009; Busch, 2011] для того, чтобы справиться с ее неопределенностью.

Стандартизация — это упорядочивание своего отношения к миру и себе. В ней всегда заключена власть. Ничего не меняет, принята она добровольно или по принуждению. Отсюда социология начинается с идентификации и критики этой власти, указанию на неочевидные последствия стандартизации.

Во-первых, стандартизация лишает голоса, склоняет к подчинению, некритическому мировоззрению. Легко переложить ответственность на некоторый объективный стандарт,

кажущееся естественным решение, тем более если оно подтверждено административной или научной властью. Казус подчинения легко обнаруживается иностранцем, человеком не из этого мира или окружения. Но тот, кто погружен в социальный контекст, свой практически не имеет шансов рассмотреть конвенциональный, потому спорный характер любой стандартизации.

Например, современный мир, в том числе и Россия, весьма благосклонно, если не восторженно, воспринимает триумфальный рост Международной организации по стандартизации, распространение ее влияния на практически все без исключения страны [Казанцева, Ткачук, Пильникова, 2016; Михеев, Зейслер, Елишина, 2016]. Разработанная в 1987 система стандартизации ISO-9000 сейчас представляется естественной и неproblemатичной. Однако следует не забывать базовую гипотезу, лежащую в ее основании, — должная организация документооборота создает необходимые и достаточные основания для качества выпускаемой продукции. Гипотеза, подтверждаемая во многих исследованиях, подчас дает сбой. И даже всесильная на сегодняшний день ИСО, у нас незаметно сместившая на второй план советские ГОСТы, подчас сбывает, приводит к ошибкам и недоразумениям. Например, многие японские компании, по наблюдению Корнелии Шторц, прошли сертификацию ISO-9000 лишь формально, оплачивая услуги по аудиту как маркетинговое продвижение своей продукции, но, по факту ничего не меняя в управленческих процессах [Storz, 2007; цит. по: Timmermans, Epstein, 2010, p. 82]. Аналогичные тенденции можно обнаружить и в российских компаниях [Версан, 2009, с. 78], но для этого требуется допустить возможность сбоев в стандартизации, усомниться в бессмертной объективности насаждаемого ими порядка.

Во-вторых, стандартизация порождает скрытое сопротивление. Поскольку стандарты всегда претендуют на установление естественного, оптимального порядка, граничащего со здравым

смыслом, сомнение в последнем есть противопоставление себя миру, неестественное, социально неодобряемое поведение. Люди склонны молчать, нарушать, уходить от ответа, нежели открыто демонстрировать свое несогласие с представленными нормами. «Каждый волен проверять то, за что платит», — говорит интервьюер [Лосенкова, Галашова, 2016, с. 81]. «А мы вольны выполнять так, как считаем оптимальным, уместным и необходимым», — хочется продолжить не высказанную вслух мысль. В результате стандартизация описывается одним способом наверху, среди принимающих решения менеджеров, и совершенно другим — среди подчиненных, исполняющих эти решения.

В-третьих, в стандартизации изначально заложена интенция на тотальное объяснение, предсказание и упорядочивание мира. Люди, разрабатывающие стандарты, склонны утопать в деталях, лишая других каких-либо признаков ответственного действия. Вся ответственность определяется исключительно точным, без отклонений исполнением предписанных, заранее составленных операций. На этом был основан тейлоровский научный менеджмент, технократический стиль управления [Адлер, Шпер, 2016, с. 101], в этом истоки неизбывной тяги к речевой стандартизации труда полевого интервьюера. За производственными регламентами, лишаящими последнего человеческих качеств — воли, эмоций, спонтанных проявлений, лежит куда более фундаментальная установка — редукция всей коммуникации до системы обмена машинными кодами [Куракин, 2009, с. 99]. Иными словами, конструируя из интервьюера робота, не отклоняющегося от предписанных кодов, автоматически роботом представляется и респондент, точно попадающий в своих ответах в предписанные системы релевантностей.

Наконец, в-четвертых, стандартизация, как любая форма власти, от предписаний, распоряжений и поручений переходит к надзору и наказанию. Управление отклонениями в большинстве случаев построено на пресечении неуместных,

незапланированных действий, основано на достижении строгого соответствия наблюдаемого процесса с инструктивными предписаниями.

Речь здесь не идет об отказе от стандартов и призывам к произволу и анархии. Следует избегать крайних суждений, внимательно и осторожно относиться не только к текущим правилам, но и к здравому смыслу, личным убеждениям. Работа по улучшению или поддержанию качества выпускаемой продукции, оказываемой услуги начинается с описания заинтересованных лиц, их мотивации участвовать в стандартизации, понимания основных требований, процедур, процессов, регламентирующих деятельность подлежащих стандартизации субъектов и объектов. Последнее невозможно без критического, рефлексивного отношения к собственным оценкам, представлениям и убеждениям. Стандартизация не безусловное благо, а система компромиссов, уживаться с которыми можно лишь через последовательную работу с недочетами и ошибками, посредством трезвого наблюдения за последствиями от реализации нормативных предписаний или отклонения от таковых.

В опросах общественного мнения подобный надзор нашел свое отражение в методическом аудите, или процедурах поиска фальсификаций и фабрикаций, допускаемых в полевых работах [Рогозин, Картавцев, Галиева, Вьюговская, 2016]. Какова реальная роль методического аудита в опросной индустрии? Каковы последствия от систематического контроля текущих стандартов качества полевой работы? Зачем социологу изучать фабрикации? Об этом уже в следующем тексте.

Тексты → 125

125. Зачем социологу изучать фабрикации?*

Контактные центры (call-centers), работающие на входящие или исходящие звонки — не суть, есть драйверы новой, глобальной экономики. Немобильные, патриархальные, ограниченные семейным кругом и редкими встречами с друзьями интервьюеры начинают разговаривать с миром. Стефани Редден описывает работу интервьюеров в контактных центрах Канады, в большинстве своем обслуживающих соседние Соединенные Штаты [Redden, 2016]. Дешевая рабочая сила в бывших индустриальных районах, где много свободных рук с приличным образованием, тому причина. Работа в глобальном контексте — это с одной стороны, с другой — нестабильность, низкая оплата, жесткий контроль, ограничение творчества, отказ от профессионального признания. Интервьюер не профессия, а вид временного заработка. Она, работающая на телефоне, — даже не интервьюер, а оператор, повторяющий вопросы, реагирующий на ответы.

Женская работа

Я не оговорился. Именно «она». Это третья черта работы в контактном центре. Интервьюер или оператор — сугубо женская позиция на рынке труда [Belt, et al, 2002, p. 23; Buchanan, 2002; Bonds, 2006]. В домашнем хозяйстве приготовление обеда, уборка помещения, глажка, штопка, шитье как бы не рассматриваются профессиями. Это нечто вмененное, приписанное женской социальной активности. Одни говорят о досуге, другие —

* Первый, краткий вариант текста опубликован в журнале «Ассоциации», 7/89 [Рогозин, 2017с]. Для настоящего издания текст существенно дополнен и расширен.

о социальной роли: неоплачиваемой, но обязательной, незамечаемой, но необходимой. Незаметный труд (*invisible work*) или как бы не труд вовсе [Daniels, 1987; DeVault, 2014; Hatton, 2017]. В России, и не только, принято либо ругать феминисток за излишнюю драматизацию ситуации, отказ от традиционных ценностей, вменять им разрушение привычного уклада, либо безразлично относиться к базовым ценностям феминизма, пока нет угроз привычному патриархальному укладу [Панова, Якьева, 2014]. Виктория Бромли подчеркивает, что негативные стереотипы о феминизме доминируют в современном обществе [Bromley, 2012, p. 1]. На деле феминистская теория разрушает лишь наши стереотипы, зашоренность, отсутствие чувствительности к несправедливому, локальному разделению труда, гендерной стратификации людей. «На первом занятии я всегда спрашиваю студентов: „Кто из вас феминист?“ — продолжает В. Бромли. — Около 10 процентов студентов обычно называют себя, примеряя эту политическую идентичность. Я всегда удивляюсь: как же много студентов испытывает замешательство от этого вопроса! Потому задаю более привычные вопросы о равных правах. Нужно ли платить одинаково за эквивалентный труд? Иметь равный доступ к образованию? Свободу на принятие решения о рождении детей? Нужно ли прекратить насилие в отношении женщин? Большинство студентов поднимают руки. На что я говорю: разделение этих убеждений делает их феминистами» [Bromley, 2012, p. 14].

Высокая улыбчивая девушка. Юрист по образованию. С увлечением рассказывает о работе по специальности, занятиях вокалом, поездках в Москву и Петербург. Спрашиваю: «Почему выбрала работу интервьюером? Что нравится?» Задумалась: «Как вам сказать? Разве может нравится нужда? Что делать, когда совсем нет ни денег, ни работы?» Молчу. Она, вздохнув, продолжает: «Когда не хочется мыть полы, садишься

за телефон и опрашиваешь людей». Богадельня не может притягивать или нравиться. Мало кто хочет в ней оказаться. Но она нужна, крайне необходима для тех, кто попал в трудную жизненную ситуацию, встал на учет в центре занятости [Селиванов, 1996, с. 168]. Поддержать, помочь, не дать опуститься — не в этом ли основной смысл донны не признанной профессии полевого интервьюера?

Мемы → 10

Итак, труд интервьюера — это глобальный и, одновременно, низкостатусный и низкооплачиваемый женский вид занятости, разновидность «женского гетто» [Belt, 2004]. Труд интервьюера — это точка напряжения, в которой наблюдается разрыв между открывающейся перспективой и реалиями текущего дня или, как сказали бы социологи, воспроизводится статусная неконсистентность [Саблина, 2000; Романова, 2009].

Женщина, чуть старше пенсионного возраста, интервьюером работает третий год:

— В профессии интервьюера нет главного — возможности роста. Даже потенциально некуда развиваться. Возьмем обычного экономиста. Сначала приходит молодым специалистом. Ничего не знает: как смету составлять, коэффициенты рассчитывать. Объяснили. Дальше становится начальником отдела. Начинает планировать, руководить составлением смет, принимать решения. Дальше, если освоил бухгалтерию, может вырасти до финансового директора. Начинает контролировать денежные потоки. Хотя бы потенциально расти в организации может каждый экономист. А у интервьюера что? Ничего. Выучился вопросы задавать за несколько дней, и все, потолок. Ну стал больше брать анкет в единицу времени, и что? В чем мотивация? Анкеты накручивать? Можно какое-то время забавляться, но долго с такой мотивацией не протянешь.

Мемы → 44

Разговаривая с сотнями разных людей, имеющих колоссальный по разнообразию социальный опыт, интервьюер приобретает невиданную для локального сообщества экспертную позицию. Она знает устройство социального мира куда лучше штатных социологов, вынужденных опираться на вторичные и потому весьма лукавые цифры. Она наращивает коммуникативные навыки. Умение говорить с незнакомыми людьми на незначимые для них темы, способность удерживать на линии десятки минут спешащих, рассерженных, удрученных собеседников дорогого стоит. И одновременно она никто, проводник чужой, зачастую никчемной, механистической, недодуманной мысли, диктор плохо сколоченных предложений, пошлых своей канцелярской вымученностью словесных оборотов. Она — попугай, чье слово ничего не значит, чей статус ничего не стоит.

Женщина среднего возраста, интервьюер с высокими показателями производительности труда:

— Очень тяжело удерживать респондентов, когда нужно зачитывать большие списки. Многие, не дослушав, бросают трубку. Особенно если вначале не все гладко шло, пришлось уговаривать на интервью, 100 процентов — бросят. Бывает, конечно, кто-то предупреждает. Одна женщина оборвала на полуслове. Я объясняю, что по правилам должна все зачитать. «Если будете продолжать, я положу трубку». Пришлось пропустить вопрос. Тогда анкету зачили. Может, на контроль не поставили, а может, в положение вошли. Хотя последнее из области фантастики. Мы для них — роботы, а роботы не ошибаются. Удивительные у нас социологи. Такое ощущение, что с Луны прилетели и ни разу в жизни не разговаривали с живыми людьми.

Мемы → 52

Статусная неконсистентность порождает сопротивление, повседневное, невербализуемое женское неприятие сложивше-

гося социального порядка. Сопротивлению женщин, работающих в контактных центрах, посвящена упомянутая выше статья Стефани Редден [Redden, 2016]. Труд интервьюера контактного центра есть овеществленная форма повседневного сопротивления (everyday resistance), альтернативного классическим коллективным действиям (забастовкам, стачкам). Отсюда отклонения от опросных заданий, подмена номеров, отказ от ремонта коммуникации и доведения ее до абсурдных обертонов. Фальсификация и фабрикация исследования, проводимые интервьюерами, есть акт борьбы слабых с несправедливым устройством мира трудовых отношений. Через повседневное сопротивление слабая позиция интервьюера становится охранной грамотой ремесла. Разрушая исследовательское задание, интервьюер сохраняет собственную идентичность, ибо только в сопротивлении возможно обретение профессионального самосознания.

Задачи методического аудита

С автоматизацией опросов московские и региональные компании увлеклись контролем [Лосенкова, Галашова, 2016, с. 78]. Все силы уходят на поиск ошибок, сбоев, вольных или невольных фальсификаций. Вопрос не так зачитала, паузу не там сделала, усмехнулась не вовремя — каких только приди-рок не услышит интервьюер! Кроме оправдания выявленных ошибок, как бы ничего и нет. Но слушаешь интервьюеров и поражаешься точности наблюдений, верности аргументов, изящности принимаемых во время разговора решений. Не могу не перебить: «Почему не расскажете? Не поделитесь? Ведь это так важно для самого исследования!» В ответ: «Кто нас послушает? Да они сами должны знать, ведь это очевидно». Увы, очевидность у организаторов опросов давно заместилась азартом поиска ошибок и сбоев.

Потому интерес к фабрикациям со стороны исследователей выходит за рамки операциональной деятельности, контроля качества, соблюдения регламентов и процедур. Изучение фабрикаций есть давно потерянная в учебных аудиториях социология, в своем первоначальном, не искаженном сервильными отношениями смысле, — социология, изучающая порядок производства социальных артефактов, называемых общественным мнением. Фабрикации интервьюеров следует изучать не столько для ремонта неуклюжего опросного инструмента, а для понимания социальных взаимодействий, определяющих наши интерпретации повседневности, а значит, создающих повседневность как таковую.

Перед подготовкой рукописи «Методический аудит массового опроса» мы организовали внутренний семинар, одним из результатов которого стала теоретическая схема методического аудита. Не успев продумать целостную концепцию, поместили ее в приложение [Рогозин, Картавцев, Галиева, Вьюговская, 2016, с. 312]. Хотя по значимости именно эта схема должна определять общую логику размышлений о методическом аудите.

Схематически методический аудит делится на четыре значимые области, определяющие основные направления прилагаемых усилий и ожидаемых результатов.

Во-первых, ремонт текущего опроса, который основан на проверках отклонений и сбоев опросного инструмента в отношении выборки, анкеты и поведения интервьюера. Большая часть ремонта посвящена выявлению полевых фабрикаций и фальсификаций, а также невольных ошибок, допускаемых на всех стадиях сбора и обработки данных.

Во-вторых, критика методологии опросного инструмента, или свод общих правил, норм, требований и рефлексия всех регламентирующих составляющих. Современное методологическое мышление в основном определяется теорией общей ошибки исследования [Wright, Marsden, 2010, p. 16–17], поэтому

основную задачу этого раздела мы сформулировали как изучение процедур обнаружения, регистрация и анализа ошибок. Первая и вторая области относятся к методологической части исследования или отвечают на вопрос: как организовывать и проводить исследование? Но этим не ограничивается труд методолога. Повторяя маршруты, сверяясь с полученными данными, воспроизводя новые замеры, методист невольно наращивает материал всего исследования, достигает иных ракурсов для проблематизации содержательного поля.

В-третьих, проводится аналитическое обогащение опроса. Тестируются гипотезы, вскрываются новые проблемы, добавляются смыслы, которые по тем или иным причинам были пропущены изначально. Методический аудит — это неоценимое подспорье в содержательном осмыслении происходящего, актуализации исследовательского внимания на значимых вопросах.

Наконец, в-четвертых, в методическом аудите проводится этнография опроса, а именно: анализируются механизмы производства общественного мнения, решаются вопросы того, как работают стандарты, как воспринимают ситуацию все участники стандартизированного интервью. Именно эта, последняя область представляет интерес для социолога. Через радикальное сомнение в валидности и надежности получаемых данных, рефлексию собственной деятельности, поддерживаемую автоэтнографическим стилем исследования [Рогозин, 2015], можно пробиться к реальности, преодолеть ограничения объективирующей мир науки. В анализе сбоев и ошибок, разработки методологических рамок, обогащении опроса социология востребована не больше и не меньше, чем другие дисциплины: когнитивная психология, теория коммуникации, общественные отношения, сравнительные социальные исследования и т.д. Напротив, во включенном наблюдении за механикой опроса потребность в социологическом воображении (по Миллсу) выходит на первый план. Социологу изучение

фабрикаций необходимо не столько для исправления инструментария, сколько для наблюдения за социальной реальностью, в дальнейшем трансформируемой в общественное мнение, публичный дискурс или набор моральных суждений.

Предупреждение изобличительского энтузиазма

Уверенность социолога в своей правоте, подкрепленная, с одной стороны, методологической литературой, статусом, требованиями заинтересованных сторон, с другой — отказом от сбора обратной связи со стороны интервьюеров, отсутствием методической рефлексии, породила движение по контролю и надзору за работой полевых интервьюеров, изобличением намеренных отклонений от опросного задания. Методический аудит полевых работ — результат этого движения. Направленный на анализ качества эмпирического исследования, выявление сбоев и недочетов в опросной механике, методический аудит непосредственно затрагивает этическую сторону социальных исследований, порождает конструирование моральных суждений, определяющих должное и недопустимое в поведении интервьюеров.

Мы не раз подчеркивали, что задача методического аудита не поиск виновных и наказание нерадивых, а поддержание систематической работы по изучению ошибок [Ипатова, 2014, с. 29; Rogozin, Ипатова, 2015; Rogozin, Картавцев, Галиева, Вьюговская, 2016], что определяется доминирующей в настоящий момент теорией общей ошибки исследования (см. подробнее об этом в следующем разделе). Развитие последней в какой-то степени объясняет ренессанс интереса к фабрикациям и фальсификациям со стороны методистов. Другими словами, причина не в том, что интервьюеры стали больше фабриковать за последние

годы, а в том, что исследователи, с одной стороны, нашли язык описания, с другой — технические средства для наблюдения и регистрации фальсификаций и фабрикаций, допускаемых интервьюерами [AAPOR, 2003, 2005; Koczela, Furlong, McCarthy, Mushtaq, 2015; Koczela, Scheuren, 2016; Murphy, Biemer, Stringer, Thissen, Day, Hsieh, 2016]. Вместе с тем редко удается избежать побочных, негативных эффектов от комплексной проверки полевой активности опросных компаний.

Обнародовав результаты методического аудита, вскрывшие значительные фальсификации и фабрикации в одной из известных региональных компаний [Рогозин, 2016], первоначально я столкнулся с осуждением и негодованием от подобной открытости со стороны ряда коллег. Этот шаг, с их точки зрения, подрывал доверие к опросной индустрии, способствовал распространению негативных установок среди заинтересованных лиц, снижал уровень внутриотраслевой кооперации. Одним словом, открытость результатов была воспринята как посягательство на внутреннюю, изначально сокрытую от сторонних глаз опросную среду.

Подобная реакция скорее укрепила уверенность в осмысленности сделанного шага, обнажила истинные мотивы, стоящие за бесконечными разговорами о доверии к массовым опросам со стороны руководителей, не проявляющих должного интереса к основаниям этого доверия или причинам воспроизводимого массового недоверия. Побочный негативный эффект методической открытости обнаружился в другом месте.

В рамках Российской исследовательской недели проходила выставка технологий маркетинговых исследований в Сокольниках*. Я подошел к стенду компании, в которой были обнаружены фальсификации, у некоторых интервьюеров доходящие до

* 2-я Выставка решений методик и технологий для маркетинговых исследований. ResearchExpo / Организатор Ассоциация исследовательских компаний 7/89. Москва, 2017, 17 марта. www.rsearchweek.ru

100 процентов всех заполненных анкет. Поздоровался, спросил о текущих делах. Меня встретил удивленный и настороженный взгляд. Но первоначальное опасение вскоре сменилось достаточно доверительной беседой. Я не пытался выяснять отношений, читать нравоучения, указывать на недостатки, не думал поучать. Поэтому услышал то, что, возможно, не предназначалось для меня: «Вы знаете, что самое страшное, обидное, болезненное во всей этой истории? Ты работаешь годами, доверяешь людям, делишься с ними и радости, и невзгоды... А они смотрят на тебя голубыми глазами и... врут, врут, не стесняясь, не скрывая свое вранье. Меня в том проекте не было в городе — не могла отреагировать оперативно на происходящее, от этого тем обиднее и болезнее. Я проработала с ними не один десяток лет и вынуждена была расстаться. Теперь как-то жестче стала, ушла та душевность и теплота в отношении интервьюеров, ушло доверие».

Прошло уже несколько месяцев с того разговора, но я так и не могу отойти от нахлынувших эмоций. Борясь за качество исследования, вскрывая недостатки в организации полевых работ, я был увлечен полемикой с руководством, их нескрываемым сопротивлением к раскрытию нелицеприятной для них информации, и совершенно упустил из виду внутрикорпоративные последствия подобных дискуссий. Допустившим фабрикации интервьюерам были присвоены черные метки, их просто выбросили из компании, с ними не смогли найти общий язык. Негативные эмоции превысили рациональные рассуждения, а любые доводы стали восприниматься как оправдания. Увольнение — самое простое и самое быстрое решение. Оно позволяет однозначно определить виновных, поддержать собственную идентичность непричастности, сохранить баланс в определении должного и недопустимого в работе. Но это легкий тактический выход из ситуации ничуть не приближает к решению базовой проблемы неотвратимости фабрикации при существующей организации полевых работ.

Для себя я извлек очень важный урок недопустимости избыточного энтузиазма. Нельзя начинать разговор о факриках и фальсификациях, не включая в число собеседников самых важных заинтересованных лиц — полевых интервьюеров. Иначе вся методическая работа сведется к определению лишь правых и виноватых, что есть прямой путь к фальсификации самой идеи исследовательской работы. Как начинать разговор с интервьюерами? Каким образом делиться с ними исследовательской повесткой? Какая теоретическая рамка позволяет описывать эффекты интервьюера, фиксировать их, справляться с последствиями? Это вопросы следующей темы. Темы → 126 ➤

126. Профилактика эффектов интервьюера

Опросы общественного мнения не ругает только ленивый. Провалы в электоральных прогнозах, ошибки в оценке протестных настроений и социального напряжения, заниженные доходы и завышенная лояльность к текущим политическим решениям — это лишь небольшой перечень из года в год повторяющихся претензий к опросной индустрии [Вильчек, 1996; Зурабишвили, 2002; Рогов, 2013; Байдакова, 2015; Дорфман, 2016; Рункевич, 2016]. В ответ социологи клянутся в качестве своих данных, пеняют на коллег по цеху, обязуются исправить мелкие недочеты, развить и модернизировать личную технологию.

— Неужели недочеты мелкие, а ошибки лишь у других? — спрашиваю руководителя одной из опросных компаний.

— Куда там! Ошибок навалом, но разве можно о них говорить открыто? Без того на каждом углу норуют упрекнуть во

лжи или ангажированности, а если еще самому хворост подбрасывать — ничего хорошего из этого не выйдет. Один раз об ошибке скажешь, другой — ни одного заказчика в округе не останется.

Не поспоришь: логика железная. Но с ней можно лишь консервировать проблемы, ждать, когда прорвет, вырвется наружу очередная несуразица. И приходится социологам жить двойной жизнью: между собой перешептываться о смещениях и ошибках, во вне — хором декларировать об их полном отсутствии, как минимум, в текущем опросе, отчете или экспертном заключении. Таковы правила двойной морали по сокрытию данных, укорененной в профессиональном неписаном стандарте отечественной прикладной социологии.

Бегство от ошибок

Почти сто лет назад аналогичная ситуация наблюдалась в Соединенных Штатах — родине массовых опросов в их современном изводе. В переизданной на днях Фондом «Общественное мнение» книжке Бориса Докторова «Первопроходцы мира мнений: от Гэллапа до Грушина» [Докторов, 2017] детально описаны перипетии становления опросной технологии, громкие провалы первых лет. Зазор между американской традицией, извлекающей уроки из прошлого, и российской, постоянно пережевывающей одну и ту же проблему, огромен. Если в Штатах ключевым, безусловным требованием к опросным компаниям стала тотальная открытость методики и техники исследования [Кодекс профессиональной этики, 2016; Рогозин, 2016], мы продолжаем убеждать себя и других в превосходстве, технологичности и прогрессе на деле давно устаревшей идеологии методологической тайны.

Опросы состоят из ошибок, но кто видел, чтобы российские опросные компании об этом говорили? Оправдания

и объяснения громких провалов с электоральными прогнозами не в счет. Методологическая открытость — это повседневный детальный разбор ошибок выборочного дизайна, анкеты, интервьюера. Спрашиваю интервьюера: что с опросами не так, откуда ждать ошибок? Женщина лет сорока, два года на телефонных опросах, чуть задумавшись, рассуждает:

— Очень плохо идет вопрос про общий доход семьи. Не любят его. Если отвечают, то впопыхах, абы что сказать. Так, в Махачкале семья в пять человек и общий доход — пять тысяч. Про себя думаю: «Вы же хлеб на что-то покупаете? Те же памперсы, если маленькие дети». Но вслух никогда не переспрошу. Зачем? Есть инструкция — точно зачитать вопрос и зафиксировать ответ. Зачитала, ответ услышала, записала. Следующий вопрос. Анкету завершить еще надо. Хоть вопрос из последних, но оборвется респондент — и пиши пропало. То еще хуже, прослушивать начнут, придерутся, зачем отошла от инструкции. Разве объяснишь, что ответ странный, не бывает такого в жизни?

Мемы → 24

Не устаю собирать впечатления интервьюеров. Знаю: это самое важное в опросном ремесле. Женщина, к шестидесяти, как вышла на пенсию, никуда больше не берут, кроме интервьюера в звонковый центр:

— На некоторых опросах чувствуешь себя каким-то проводником зла. Спрашиваешь о всяких глупостях, спрашиваешь по-глупому, еще и оправдываешься мнимой важностью. Согласится человек отвечать, расскажет о своей боли, о непотребстве чиновников, несправедливости начальства, пережитой смерти близких, безденежье или врачебной ошибке и размажет всю формалистику опросную вдрызг. Чем больше политики, надуманности в вопросах, тем сильнее режет слух простое человеческое

горе. Не стыкуется оно с любопытством чиновника или партийного деятеля, вываливается из однобокого сценария анкеты. Доведешь интервью до конца, поблаговаришь за участие, вытрешь слезы, сходишь, попьешь воды и дальше. Вроде политические опросы интересней, весомей и касаются всех. Но какое-то колючее у них прикосновение, вымученное.

Мемы → 59

Мужчина 64 лет, работает интервьюером второй год:

— Очень интересно было бы на результаты опросов посмотреть. В телевизор иной раз что-то просочится. Но что? Мы-то вопросы читаем. Там совсем про другое. Социологи из Москвы всегда о своем талдычат. Нам лишь улыбаться остается. Возьмем вопросы о политических партиях. Сам чувствуешь, общаешься на перекуре с другими интервьюерами — по-разному расстановка сил за Уралом и в центре России, например. Где-то «Единая Россия», но есть голоса, и немалые, в пользу тех же коммунистов или ЛДПР. Не может быть, чтобы везде «Единая Россия» такой успех имела! Конечно, статистику не составишь из своих впечатлений, но то, что по телевизору говорят, доверия не вызывает.

Мемы → 96

В кругу организаторов опросов не раз приходилось слышать сетования на непрофессионализм, халтуру и безответственность интервьюеров. Как правило, это пространные речи с невнятными рассуждениями о правильном и ошибочном поведении, о том, что «показывает практика» и чему «учит опыт». Однако переходишь к конкретным вопросам, пытаешься у социолога выяснить, где допущена ошибка, как ее можно избежать, как поступать правильно, если столько слов о неправильном, и неизменно видишь недоуменный взгляд. С одной стороны, слышатся упреки в отклонении от нормы, с другой —

наблюдается почти животный страх перед полевой работой, реалиями опросной коммуникации. Апологеты строгой исследовательской морали на деле оказываются всего лишь глашатаями устаревшей догматики, защитниками собственных страхов перед полевыми буднями интервьюера.

Мемы → 101

Интервьюер не будет спорить и доказывать свою правоту. Работа не ждет — и лишнее это:

— Нам редко заранее дают технические инструкции, как все должно быть, а требуют уже постфактум строгого соблюдения надуманных правил. То ли по ходу изобретают, то ли выслуживаются? Разве поймешь. Шаг в сторону — штраф. Другие возмущаться начнут, а я махну рукой и другому скажу: «Отпусти, пусть на их совести этот маразм останется». Обычно на инструктаж ссылаются, но там одни общие слова. Супервайзер так воспринимает ситуацию, я — по-другому. Нет общих правил в психологии. И я не хочу человека обижать, наступать ему на нервы. Потому лучше к респонденту прислушаюсь, чем крикливому молокососу заказчику буду во всем потакать. Штрафов не боюсь. Совесть и правда важнее денег.

Мемы → 98

Зачастую нежелание говорить об ошибках в опросных компаниях связано с намеренным незнанием таковых, неумением их увидеть, оценить. Нужно ли после этого удивляться промахам в электоральных прогнозах, неточностям в измерениях общественного мнения? Привычка скрывать проблемы от внешнего взгляда давно привела к неумению разглядеть их внутри профессионального сообщества. Нет внимания к проблемам и ошибкам, нет методических размышлений — нет и повода для развития. «Ошибок навалом!» — эхом отдается мимолетное утверждение. Только вместо работы над ошибками

публике в очередной раз предлагаются поздравительные виньетки и уверения в профессиональной честности, неподкупности, безошибочности.

Объяснение эффектов интервьюера

В 2013 году в Университете Мангейма (Германия) прошел международный семинар «Объяснение эффектов интервьюера в массовых опросах». Спустя четыре года Брэди Вест и Аннелис Блом опубликовали статью с одноименным названием, которая представляет собой детальный обзор экспериментальной работы по изучению эффекта интервьюера [West, Blom, 2017]. Теоретической рамкой для систематизации методических экспериментальных планов послужила теория общей ошибки исследования [Groves, Fowler, Couper, et al, 2009; Biemer, 2010; Lyberg, Stukel, 2017]. Это позволило уйти от линейного представления об ошибочных действиях интервьюера, обозначив четыре базовые области потенциальных ошибок, которые непосредственно связаны с его профессиональной активностью.

Первая область определяется активностью интервьюера по конструированию основы выборки и непосредственно связана с ошибками покрытия [West, Blom, 2017, p. 179–180]. Квотирование отбора, установление скрининговых процедур по определению релевантных для опроса групп населения отражает перенос конструирования основы выборки в полевые условия. Интервьюеры ошибаются непроизвольно или намеренно в идентификации нужных респондентов или сами респонденты неточно определяют свой статус по значимым переменным — это приводит к смещениям выборочного дизайна. Чем сложнее процедуры отбора и меньше объем отбираемой группы в исследуемой совокупности, тем больше вероятность возникновения

ошибок покрытия. Это связано как с нарушениями со стороны интервьюеров, так и естественным в такой ситуации попаданием в выборку более доступных (расположенных к общению с незнакомцем) представителей целевых групп.

Вторая область — это установление контакта с потенциальным респондентом, удержание его внимания и получение согласия на продолжение разговора. Ошибки возникают из-за отклонения от предписанной процедуры, оптимизации работы на опросе (уменьшения времени ожидания ответа, отсутствия перезвонов и повторных обращений, неадекватной речевой активности в первые минуты разговора и даже ожиданий интервьюера относительно возможности установить контакт [Eckman, Sinibaldi, Montmann-Hertz, 2013]). Вторая область определяется ошибками неответов — наиболее весомой причиной смещений в опросах общественного мнения [West, Blom, 2017, p. 180–184]. В проанализированных Б. Вестом и А. Бломом экспериментальных исследованиях обнаружилась позитивная связь между опытом работы интервьюера, позитивными, оптимистическими ожиданиями об исходе интервью и низким уровнем ошибок*. В то же время ни возраст, ни пол в большинстве исследований не оказывают значительного влияния на объем допускаемых ошибок.

Третья область есть непосредственное зачитывание вопросов. Именно эта часть попадает в требования по стандартизации опросного инструмента, традиционно ей уделяется максимальное внимание в тренингах и инструктажах интервьюеров [Himelein, 2016]. С точки зрения теории общей ошибки

* Б. Вест и А. Блум анализировали исключительно публикации западных авторов. Однако и в отечественной социологии огромную работу по изучению эффекта интервьюера провел А. Ю. Мялков с коллегами [Мялков, Проскурина, Егорова, 2003; Мялков, Журавлева, 2004]. Организация и полученные результаты их экспериментальных планов не отличаются от западных коллег, поэтому я не буду подробно на них останавливаться.

исследования, третья область связана с ошибками измерения и пропусков ответов [West, Blom, 2017, p. 184–194]. Отталкиваясь от проделанного Н. Шауфер, Д. Дюкема и Д. Мейнардом обзора [Schaeffer, Dykema, Maynard, 2010], Б. Вест и А. Блом указывают на то, что наибольший риск возникновения ошибок измерения связан с особенностями опросного инструмента: (1) вопросами об установках, (2) открытыми вопросами, (3) эмоциональной или сенситивной тематикой, (4) трудными и комплексными задачами, предлагаемыми респонденту.

Наконец, четвертая область определяется регистрацией данных, или занесением ответов респондента в анкету, что описывает процессуальный тип ошибок [West, Blom, 2017, p. 194]. Последние возникают из-за невнимательности или накопленной усталости интервьюера или плохого дизайна опросного инструмента. Чем больше внимания требуется для заполнения анкеты (табличные вопросы, открытые вопросы, включение открытых граф, прочее или другое и т. д.), тем выше вероятность возникновения процессуальных ошибок.

Б. Вест и А. Блом пропустили еще одну значимую область потенциальных ошибок — умение завершить интервью, оставить после себя положительный след в воспоминаниях интервьюера [Ипатова, 2012]. И пусть ошибка такого рода не проявляется в текущей анкете (исключение может составлять коррекция прежних ответов, которая может быть осуществлена после вежливого завершения интервью и подведения итогов разговора, но эта коммуникативная техника практически не востребована в массовых опросах), ее присутствие может принести куда больший вред для опросной индустрии в целом.

Теория общей ошибки исследования не создает новой рамки для анализа работы интервьюера. Об ошибках, допускаемых интервьюером на всех стадиях вопрос-ответной коммуникации, известно давно [Deming, 1944; Mahalanobis, 1946; Докторов, 1979, с. 61; Стацевич, 1993, с. 84]. Она лишь позволяет система-

тизировать и наглядно представить особенности влияния последнего на результаты опроса. Исследователи, внимательно и добросовестно разбирающие полевые будни интервьюеров, даже в годы становления массовых опросов писали о неоднозначности, подчас противоречивости и сложности работы интервьюера. Задача современных методистов заключается лишь в добросовестной обработке их наследия, ответственном отношении к понятию стандартизации, затрагивающем не только область измерения, но и формирования основы выборки, установления и поддержания раппорта, корректной регистрации полученных сведений.

Дуальность стандартизированного интервью

Одна из первых инструкций интервьюеров, определяющая правила проведения стандартизированного интервью, опубликована в 1942 году [Williams, 1942]. Автор — Дуглас Вильямс, пионер полевой работы в опросах общественного мнения, работающий на тот момент в Национальном центре изучения общественного мнения (NORC). Поскольку текст выполнен в нормативном ключе и не содержит требующих проверки гипотез или утверждений, он мало цитировался и практически остался незамеченным исследовательским сообществом. Вместе с тем представленные Д. Вильямсом ограничения и требования к работе интервьюера остаются чрезвычайно важными для понимания текущих оснований стандартизированного интервью.

В тексте четко прописаны привычные для полевых исследований требования к стандартизации [Williams, 1942, p. 637].

Во-первых, требование абсолютной нейтральности. Задача опроса — правдивое измерение мнений людей, того, что

они действительно думают и чувствуют. Нейтральная позиция — это гарантия сохранности первоначального, присущего человеку мнения.

Во-вторых, необходимость задавать вопросы в точности как они написаны в анкете, без каких-либо изменений. Д. Вильямс приводит две причины столь жесткого требования: 1) нет гарантий, что изменение интервьюера лучше анкетного варианта, 2) необходимо сопоставлять результаты разных интервьюеров и быть уверенным в одинаковом подходе к измерению.

В-третьих, никогда нельзя предлагать респонденту возможные варианты ответа, выходящие за рамки написанных в анкете. Не должно быть ни малейшего подозрения в том, что ответ как-то навязан или подсказан интервьюером. Поэтому в случае затруднений следует обходить «не знаю» или «затрудняюсь с ответом», что может быть куда информативнее содержательного ответа.

В-четвертых, если респондент не понял вопрос, просит пояснить, прокомментировать, интервьюер не должен делать ни первого, ни второго. Единственное допустимое действие интервьюера — в точности повторить вопрос так, как он был записан в анкете.

В-пятых, нельзя менять порядок вопросов, поскольку последний непосредственно влияет на ответы.

Пожалуй, это исчерпывающий список основных требований к стандартизированному интервью, воспроизводимых в каждой должностной инструкции интервьюера, инструктаже перед началом поля и личных беседах методистов и контролеров. Любопытно, что в тексте Д. Вильямса требования объединены в раздел «манера проведения интервью» и занимают не более 1/20 текста о базовых инструкциях. Оставшаяся часть нормативных предписаний уже идет в разрез устоявшимся представлениям о стандартизации и может смутить последовательных защитников последней.

Причина заключается в том, что жесткость стандартизации относится лишь к написанным формулировкам. Методисты Национального центра изучения общественного мнения прекрасно отдавали отчет в том, что вопрос-ответная коммуникация отнюдь ими не ограничивается. Кроме задачи воспроизведения анкетных вопросов есть задачи установление контакта, определения правил предстоящего разговора, ремонт сбоев в коммуникации, удержание интереса респондента, уточнение ответов и определение адекватности их вопросному заданию и т. д. Каждая из подобных задач уже не может быть реализована посредством требования простого воспроизведения анкеты, поскольку выходит за рамки спланированного формального скрипта. Другими словами, чтобы поддерживать стандартизацию анкетного задания от интервьюера требуется применять различные коммуникативные стратегии, далеко выходящие за рамки точного воспроизведения написанного заранее текста.

Во-первых, особое внимание всегда уделяется началу интервью, где вариативность речевого поведения интервьюера максимальна. Это не случайно. С одной стороны, еще не задаются содержательные вопросы, и нет риска сместить ответы, с другой — исполняется важнейшая функция стандартизированного интервью — привлечение постороннего человека к сотрудничеству, разговоры пусть даже на посторонние и незначимые для него темы. Д. Вильямс отмечает, что первый вопрос следует задавать как можно быстрее, чуть ли не скороговоркой, не пытаясь объяснить респонденту все особенности вопроса, а скорее подталкивая его к тому, чтобы он сам спросил о том, что показалось странным или непонятным: «Дождитесь, пока он спросит, а потом отвечайте. Люди лучше слушают ответы на свои собственные вопросы, нежели неопределенные объяснения чего-либо» [Williams, 1942, p. 636].

Во-вторых, базовым отношением к сценарию опроса Д. Вильямс называет непринужденность и раскрепощенность

диалога, приближение его к обыденному разговору, без излишней серьезности и чопорности. Поэтому лучше не зачитывать вопросы, а произносить их по памяти, глядя в глаза респонденту, создавая видимость, что вопросы принадлежат самому интервьюеру, а не кому-то еще со стороны.

В-третьих, требуется применение адекватных речевых методик корректировки речи респондента, если он увлекается ответом на какой-то один вопрос, дает излишне развернутые ответы. Следует остановить его, указать на возможное недопонимание общих правил разговора, предупредить о времени, которого может не хватить на другие вопросы [Williams, 1942, p. 636–638]. Именно на эту задачу обратили особое внимание через сорок лет Чарльз Кэннел, Петер Миллер и Лоис Оксенберг, призывая к введению новых техник интервьюирования [Cannell, Miller, Oksenberg, 1981, p. 405]. Остановимся на этом подробнее чуть ниже.

В-четвертых, к некоторым вопросам анкеты требуется подстраивать личные вставки, адаптируя их под текущую коммуникацию, давая респонденту время на размышление. Например, если в анкете после основного вопроса идет вопрос «почему?», его не следует задавать в таком укороченном виде. Лучше всего расширить или перефразировать вопрос: «Какова основная причина того, что вы так думаете? Могу я спросить: почему?» [Williams, 1942, p. 638].

Последний пункт выглядит как явное противоречие первоначальному требованию зачитывать вопросы так, как они написаны, что можно списать на недоработку или невнимательность автора. Но это не так. Искусство стандартизации стандартизированного интервью с самого начала не сводилось лишь к монотонному зачитыванию заранее составленного текста. Стандартизация, по замыслу авторов, работающих над ее учреждением в опросах общественного мнения, относилась к ответам респондентов, возможности работы с ними одинаковыми статистическими средствами. «Вы, безусловно, должны адаптировать

свою задачу под конкретного человека, которого интервьюируете», — утверждает Дуглас Вильямс [Williams, 1942, p. 637–638]. Видимое противоречие отражает скорее дуальность интервью как практики получения сведений и удержания внимания, нежели ошибочности предлагаемых к интервьюерам требований.

Не удивительно, что наилучшим образом с двойственными задачами справляются бывалые интервьюеры, имеющие достаточный багаж знаний, навыков и умений, для принятия решений в неочевидных и плохо структурированных ситуациях, уверенные в своих силах и возможностях по удержанию внимания респондента к анкетным вопросам. Парадокс стандартизированного интервью состоит в том, что оно включает большое количество исходов, которые невозможно стандартизировать. Пожилые интервьюеры успешно справляются с этой задачей. Более того, во многих исследованиях делают это куда лучше молодых интервьюеров [West, Blom, 2017, p. 181, 190]. Как организован труд старших возрастных групп в опросных компаниях? Как они воспринимают свое место, свои задачи в разновозрастных коллективах? Как относятся к возрастным интервьюерам руководители компаний? Об этом — следующая тема.

Темы → 127

127. Активное долголетие в массовых опросах*

В 2010-е годы разговоры о старости вошли в моду [Григорьева, 2016]. С одной стороны, олигархи из списков Форбс, бизнесмены помельче, вошедшие в девяностые тридцати-сорокалетними оторви-головами, а также их ровесники, достучавшиеся до власти в нулевые, несколько поизносились, почувствовали

* Первый вариант опубликован в газете «Троицкий вариант: Наука» [Розозин, 2017d]. Для настоящего издания текст расширен и дополнен.

возраст, свой и своего окружения. С другой — стареющая Европа и Америка давно являют миру примеры обращения со старостью. Бесконечные мантры эпатажной молодежи о быстром, урбаническом, инновационном не мешают усилению ценности медленного, сельского и традиционного. Наша современность должна быть временем стариков. Должна, но не обязана.

Обязанность, обязательства, социальная поддержка и забота привычно спариваются с государством. Оно не сопротивляется. Костюмы, галстуки, белые блузы раздают поручения в овальных или прямоугольных кабинетах с неизменной позолотой интерьеров и стеклянным отблеском парадных портретов. Текущая возвышенность государственного дискурса о старости — «Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения»*, утвержденная на самом высоком уровне в феврале 2016-го. Первый пункт — указание на стимулирование занятости граждан пожилого возраста. Программе больше года, но ничего не изменилось. Как и на первых этапах реализации программы [Ржаницына, 2016, с. 69; Козырева, Смирнов, 2017, с. 69–70], так и сейчас исследователи продолжают фиксировать лишь ухудшение ситуации с занятостью старших возрастных групп.

Рабочие места для стариков

В России давно повелось: одни отчитываются и получают награды, другие делают и спотыкаются на выговорах. О последних, которые по делу — первые, о региональных опросных

* Распоряжение Правительства РФ от 5 февраля 2016 г. № 164-р «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения». И далее: «Документ разработан Минтрудом России в соответствии с поручением Президента России по итогам заседания президиума Госсовета о развитии системы социальной защиты пожилого возраста 5 августа 2014 года» — отпечатано на официальном правительственном вебсайте.

компаниях, хочется говорить без умолку. Не знаю, можно ли найти еще у нас бизнес, где с такой охотой берут людей пожилого возраста не на проходную, побочную, а на основную, базовую профессию. В опросной отрасли — это профессия полевого интервьюера. Хочется говорить, но лучше дам слово самим интервьюерам — профессионалам своего дела, неизменно восхищающим точностью наблюдений, взвешенностью взглядов и каким-то христианским послушанием на своем чрезвычайно сложном поприще.

Женщина, за шестьдесят, опытный, эффективный интервьюер:

— Начала с инженера-механика в технадзоре. Потом завлекли в отдел коррозии в центральной лаборатории. В девяностые в экономику занесло. Прогнозами занялась, оценкой инвестиций, расчетами производственных планов. Трудовая книжка толстенная. Тридцать два года на одном заводе, а сколько задач пришлось решать и мест менять — не вспомнишь сразу. В пятьдесят пять подошла пенсия. Спросили, буду ли оставаться. Но нечего стало делать на работе. Ушла. Год гуляла. Стало скучно, пошла искать на голову приключений. Негласно на завод пенсионеров не берут, тем более обратно. В других местах и смотреть нечего: администраторы, вахтеры, уборщицы — на другое не рассчитывай. Помыкалась и сотворила провокацию нечаянно — в интервьюеры пошла.

Мемы → 12

В несовершенном, пресмыкающемся перед современностью мире возраст убивает любую квалификацию. С хорошим, грамотным специалистом тяжело — не всякое решение можно принять, не любое поручение выдать. Отсюда и стремление избавиться от возрастных работников, не в меру ратующих за справедливость, часто нетерпимых и бескомпромиссных в отношении любого сумасбродства.

Она долгие годы проработала главным бухгалтером. Работа интервьюером для нее — явное понижение статуса. Но даже здесь, не испытывая особых восторгов от текущей занятости, она выполняет работу настолько хорошо, что уже не первый год ходит в передовиках. На нее равняются, ее ставят в пример, просят помочь новичкам освоиться в профессии.

— Когда тебе за пятьдесят, вверх идут те, кто помоложе. Хоть с тремя высшими и опытом, думать будешь только об одном: как бы место удержать, на пару годиков остаться. Обустройстваешься, закрепляешься, начальству в рот заглядываешь. Стаж идет, да и ладно. Нам, смертным, только под ноги смотреть — как бы не оступиться и не полететь в таратары. Я дура была, плевать хотела, что вокруг директора одна родня. Правду искала, что-то доказывала. Нашла правду на свою голову — сократили. Старуха — с корытом, а я — с телефонными наушниками. Раньше свой кабинет был, теперь на головах друг у друга сидим. «Здравствуйте, здравствуйте, здравствуйте...» Уже в ушах звенит это «здравствуйте»!

Мемы → 84

Мир давно изменился. В прошлое отошел идеал конвейерной судьбы: детство и юность — учеба, молодость и зрелость — работа, старость — отдых и внуки. Не работает, ломается линейная модель. Учиться, любить, работать можно и в жизни, а не только в словах. Потому разговоры о повышении пенсионного возраста не столько танцы с экономией бюджета, сколько предельная социальная рациональность. Не отодвинув пенсионные границы, нельзя претендовать на равные возможности в занятости. Потребность в этом есть огромная, ее слышишь в каждом слове собеседниц и собеседников, перешагнувших нарезанный государством пенсионный возраст.

— Мне — 58 лет. Сестры живут в Германии и Литве. Порой плачутся: «Нам пахать и пахать, а ты уже отдыхаешь». У одной — с 65, у другой — с 63 лет пенсионный возраст. А что делать на пенсии? Тоска — дома сидеть. Рано мы уходим. Возраст энергичный еще, а проку никакого. Можно по театрам ходить. Но это пассивная жизнь. Нельзя получать все время. И отдавать хочется, быть нужной кому-то. Родственники далеко, друзья заняты, новых уже не просто завести. Единственный выход — работа. Но попробуй устройся. То говорят, работать надо, пенсионный возраст повышать, то не берут никуда. Хорошо, опросы есть. Одно из немногих мест, где косо не смотрят.

Мемы → 20

— По горячей сетке сварщиком отработал 20 лет, так что на пенсию заработал давно. Но девяносто восьмой год. Дефолт. Кризис. Денег нет. Пришлось переучиваться. Сдал нужные экзамены в Амстердаме, набрал морской ценз. Результат — 17 лет в море. Ходил под голландским, немецким, английским флагом. Стармех, «старший механик» значит. Четыре месяца в море, четыре — дома. Но от силы месяц пройдет — вызывают, просят. Дома не засиживался. Потом вроде как решил на пенсию выйти. И пошло-поехало: диван, компьютер, телевизор, пиво. Опять компьютер — пиво, пиво — диван. Надоело. Пенсия — вещь унылая. Потому в интервьюерах осел. Пока работаешь — живешь. Жизнь других чувствуешь. Альтернатива — диван, но это не по мне.

Мемы → 83

— Сейчас мне семьдесят, а не работаю лет пять всего. Года два назад спохватилась. Чего сидеть? Муж умер, у дочки своя семья. Скучно, да и копейка лишней не будет. Начала звонить по объявлениям. В газете о возрасте ничего нет. Но каждый спрашивает: сколько лет? Как узнают сколько: «Вы нам не подходите». Отступилась. А тут встретила родственницу.

Она и посоветовала в опросную компанию пойти. Сначала предложили на телефон. Все хорошо, но некоторые ответы надо записывать. А навыв весь вышел. Что я там одним пальцем натыкаю? Отказалась. Предложили на улице опрашивать или по квартирам. Попробовала — получилось. Спасибо родственнице, а то бы кисла дома.

Мемы → 45

В 2010-е годы разговоры о старости вошли в моду. Бизнес, государство, общественные деятели — все призывают обратить внимание на стариков. Региональные опросные компании — одни из немногих, кто обращает. Их часто обвиняют в политической конъюнктуре, упрекают ошибками в прогнозах, ангажированностью и пресыщенной лояльностью правящему режиму. И никогда не обращают внимание на то, что опросная отрасль — одна из немногих — занимается активным старением: предоставляет рабочие места, вырывает стариков из безымянного одиночества и промозглой пассивности дожития. Наша современность должна быть временем стариков. И опросные компании показывают на деле, как это может быть.

Почему старики?

Возраст, наряду с полом, одна из наиболее надежных и легко замеряемых социально-демографических характеристик [Журавлева, 2007, с. 32]. Поэтому нет ничего удивительного в том, что, анализируя эффект интервьюера, исследователи часто обращались к возрасту как к независимой переменной. За несколько десятилетий кропотливого методического труда накоплены значительные массивы данных о влиянии возраста интервьюера на ошибки, связанные с его речевым поведением [West, Blom, 1997, p. 191]. Данные противоречивы. Одни исследователи обнаруживают положительные корреляции между

возрастом и количеством ошибок или качеством собранных сведений, другие — отрицательные, третьи — вовсе не видят никакой зависимости.

Причина в том, что возраст — это интегральная характеристика. Нас как исследователей интересует не календарное количество лет, не биологический, а социальный возраст. Последний измеряется опытом и уравновешенностью или адекватным, взвешенным отношением к себе и своему труду. Именно эти характеристики неизменно позволяют очень хорошо предсказать исход работы интервьюера: его результативность по рекрутингу респондентов (ошибки покрытия и неответов) и качество собираемой информации (ошибки измерения и регистрации).

Умение видеть разнообразие мира, не подводить под одну категорию множественный опыт своих собеседников (что приводит к множественным ошибкам и отклонениям, см. например, [Селиванов, 1996, с. 86–88]) вырабатывается с годами. К пожилым интервьюерам прислушиваются, им чаще, нежели молодым, доверяют сокровенные, интимные ответы [Houle, Angotti, Clark, et al, 2016]. Здесь нельзя опираться лишь на инструктаж или короткое обучение. Гарантом качества работы выступает опыт, приобретенный на других работах, в семье, общении с друзьями, размышлениях о смысле жизни. Безусловно, не каждый старик обладает опытом. Для этого требуется не только прожить, но и пережить происходящее, усвоить жизненные уроки, большинство из которых отнюдь не безобидны. Но в целом нельзя не заметить, что среди тех, кто удержался хотя бы год в профессии полевого интервьюера, выделяются люди старших возрастов. Умение слушать другого, навыки уточняющих вопросов, эмпатия и поддержка собеседников — все это навыки, требующие закрепления и выдержки. Как в хорошем вине вкусовые акценты закрепляются временем, так и профессионализм интервьюера требует многих лет наблюдения за собой, близкими и далекими собеседниками.

Другое дело, что с возрастом человек становится более ответственным, внимательным к ответам собеседника, чаще уточняет, сверяет свои впечатления с интенциями говорящего. Поэтому возрастные интервьюеры, как правило, затягивают разговор с респондентом [Журавлева, 2007; Olson, Bilgen, 2011], что приводит к удорожанию полевых работ и возникновению иллюзорной неэффективности их труда. Любопытно посмотреть на компании, которые пытаются оптимизировать свои исследования исключительно с точки зрения среднего времени на интервью. Несложно сформулировать гипотезу, что именно у них будут увеличиваться ошибки измерения, расти фабрикация и фальсификации со стороны интервьюеров.

Опросы общественного мнения держатся не столько на проверенной методологии, сколько на жизненном опыте и смекалке полевых интервьюеров. Как это становится возможным? Почему в век тотальной информатизации, больших данных, сложных аналитических систем коммуникативные навыки по-прежнему остаются ключевыми для измерения общественного мнения? Об этом в следующем тексте.

Тексты → 128

128. На службе спасения общественного мнения

Продавец, военный, энергетик, школьный учитель, риелтор, главный бухгалтер, воспитатель, начальник торгового отдела, инженер, директор фабрики, торговый представитель, программист, кадровик, экономист, госслужащий, техничка, оператор буровой установки, следователь, юрист, матрос, механик, товаровед, завскладом, работник автомойки, медсестра,

контролер ОТК, преподаватель вуза, секретарь, рабочий на заводе, соцработник и прочее, и прочее. Список профессий, предшествующих трудоустройству в звонковом центре, можно продолжать. Полевой интервьюер, работающий на опросах общественного мнения, — профессия дополнительная, сопутствующая [Селиванов, 1996, с. 172], вбирающая в себя сотни компетенций, — от неквалифицированного труда уборщика помещений до сложнейших управленческих решений в сфере высоких технологий. Ошибка — искать корреляции между приобретенными навыками и текущей позицией. Интервьюер — работа от нужды или по необходимости. Интерес в ней — категория вторичная.

Мемы → 85

Потому нередко истории выживания, выкарабкивания из обстоятельств, обрушившихся из ниоткуда, придавивших всей тяжестью негативных последствий. Разговариваю с женщиной, чуть старше сорока. Работает в университете администратором: пишет учебные планы, распределяет нагрузку, корпит над очередными образовательными стандартами. Улыбается. Что еще остается, как не улыбаться?

— Жили в доме на двух хозяев. Замкнула проводка. Январь. Мороз — минус 35. В этот день было очень много выездов. Везде были проблемы с электричеством. И хотя пожарка в пяти минутах от дома, но на выездах были. Пока вернулись, набрали воды. В итоге ехали 50 минут. Дом бревенчатый. Все выгорело к тому моменту, как они приехали. У соседей крыша сгорела, и залили их хорошо. Подали на нас в суд. Выиграли. Насчитали триста тысяч. Пять лет с зарплаты половину забирают. Сама в разводе. Сын учится в институте на втором курсе. Везде всем должна. Одной работой не обойдешься. Приходится совмещать, искать неофициальный заработок. Иначе по суду все снимут. А жить на что-то надо, чем-то сына кормить.

Мемы → 106

Не менее типичны рассказы пенсионеров, выброшенных на заслуженный отдых, растерявших былую востребованность, нужность людям. Оттого идут в интервьюеры, часто без особого желания и энтузиазма.

— *Интервьюировать — нормальная работа, обычная. Ничего особенного в ней нет. Сейчас уже бабушка, все в прошлом. Мне нравилось работать заведующей в детском саду. По тому времени у меня был огромный детский сад, самый большой в городе. Четырнадцать детских групп. Тридцать с лишним лет проработала. Мне нравилось все обновлять, чтобы мои дети везде участвовали, получали грамоты. Меня это радовало. Родители и сейчас встречают: «Как было здорово, когда вы работали! Наши дети покоя не знали, везде участвовали». Интересно было очень. С детства мечтала за детьми смотреть, а бегать по квартирам — никогда. Потому что это обычная работа, любимой ее назвать нельзя. Просто нужны дополнительные средства.*

Мемы → 37

Дополнительный приработок потребен в любом возрасте. Потому студенты не редки в профессии интервьюера.

— *Мама хотела, чтобы я стала врачом. Но я ленилась в школе, не особо учила профильную биологию, потом ЕГЭ не сдавала. Пошла в педагогический. А сейчас жалею. Лучшие бы выучилась на врача. Понятно, кем ты будешь, куда пойдешь работать. Это настоящая профессия. Уже даже думаю какой-нибудь колледж медицинский закончить, хотя бы медсестрой стать. По своей специальности точно не буду работать. В школе крохи получают, а часов — море. Из интервьюеров, как магистратуру закончу, уйду. Это исключительно дополнительная работа. Как основная не годится. Пусть коллектив хороший, работать нравится, много нового узнаешь, но деньги такие, что всерьез их воспринимать нельзя. Зря маму не послушалась.*

Мемы → 54

Низкооплачиваемая, неквалифицированная, низкостатусная работа интервьюера полностью вписывается в концепт «невидимой» работы, предложенный Арлен Каплан Дениелс в 1987 году [Daniels, 1987; цит. по: DeVault, 2014, p. 777]. Эрин Хаттон выделяет три признака, позволяющие говорить о невидимой занятости. Первый — правовой: низкая оплата труда или ее полное отсутствие, нелегальность работы, теневой, невидимый государству характер отношений. Второй признак — пространственный: отсутствие устойчивого рабочего места, присутствие надомной или домашней работы. Третий — культурный: отрицание профессиональных навыков и умений, отсутствие образовательных стандартов и норм, отрицание профессиональной сферы, понятия занятости и работы [Hatton, 2017]. Все верно. В труде интервьюера легко обнаруживаются полный набор признаков «невидимой» работы. Но не хватает еще одного, четвертого признака, о котором не упоминает Эрин Хаттон, — психологического. Это принятие невидимости своего труда самими интервьюерами, что может проявляться в низкой мотивации производительного труда, отказе принимать решения, склонности к фабрикациям и фальсификациям.

Многие опросные компании учитывают психологическую составляющую через драконовские, бесчеловечные способы контроля. Вместо согласования интересов — поиск ошибок, вместо договоренности — контроль и надзор, вместо мотивации и вознаграждения — система штрафов и порицаний. «Когда труд рассматривается вынужденным, неинтересным, бессмысленным, по-другому нельзя», — скажут идеологи принуждения и надзора. Скажут — и отчасти будут правы.

Однако следует внимательнее присмотреться к последнему, психологическому признаку работы полевых интервьюеров. Насколько они отчуждены от своей профессии? Насколько далеки от результатов своего труда? Насколько безучастны и равнодушны к респонденту, его горестям и невзгодам?

Молодая женщина, чуть за тридцать:

— Если муж рядом или еще кто, маленькая зарплата не смущает. Остаются работать интервьюером только те, кто может себе позволить целый день сидеть на телефоне и не особо нуждаться в деньгах. Как сказать, деньги, безусловно, нужны, крайне необходимы. Но есть поддержка, кто-то еще в семье зарабатывает. Ты можешь отключиться, не думать: «Как же так, семьдесят рублей в час, где еще найти?» Нет, звонишь, спокойно, ровно. Думаешь о людях, а не деньгах. Помаленечку, потихонечку учишься. Анкет становится больше, зарплата выправляется. Начинаешь голову поднимать, замечать, кто вокруг. Это дополнительные силы дает. Когда есть с кем впечатлениями обмениваться, эмоцию выплеснуть, тогда и работа спорится.

Мемы → 5

Не складывается образ обманывающего, завистливого, любой ценой зарабатывающего свою копеечку интервьюера. Не удерживаются такие, уходят. Не та это сфера, где можно быстро заработать [Исупова, с. 148; 1996; Хайкин, Павлов, 1991, с. 63]. Разговаривать с людьми и думать лишь о деньгах тяжело, физически невозможно. Безусловно, деньги для интервьюера чрезвычайно важны, но не они мотивируют, помогают справиться с психологической нагрузкой.

— В интервьюерах держит интерес и свободный график, возможность какой-то подработки. После основной работы нельзя найти что-то подобное. Но работаешь в ночную смену, заканчиваешь в двенадцать ночи, а ставки дневные. Трудовой кодекс давно забыт, и не только здесь. Девчонки приходят и не задерживаются. Нужда в деньгах есть, но есть и восприятие справедливости. С другой стороны, поднимут ставки, платить будут больше, ничего не изменится. Работа нереально тяжелая. Не оправдывает любая зарплата реальных затрат: физических,

эмоциональных, душевных. Когда основной мотив — интерес, возможность пообщаться, денежный стимул — дело десятое. Над собой смеюсь: построила личную жизнь по телефону. Бегу с работы на работу как на свиданку.

Мемы → 71

В 1960 году Американская ассоциация исследователей общественного мнения провела круглый стол с провокативным названием: «Говори громче, интервьюер» [Sheatsley, 1960]. Ведущим круглого стола был Пол Шетсли*, один из основателей ассоциации, на тот момент он возглавлял Нью-Йоркский офис Национального центра общественного мнения (NORC). Участники представляли две равные по количеству группы: во-первых, полевые интервьюеры, частично занятые в разных опросных организациях, во-вторых, исследователи, непосредственно занятые полевыми работами от сбора до обработки данных. Вторые задавали вопросы, первые — отвечали. Наши разговоры с интервьюерами удивительно похожи по своей тональности, основным выводам, эмоциональному наполнению той далекой как по времени, так и пространству дискуссии. Интервьюеры говорили о низкой оплате труда, малом внимании исследователей, необходимости тренингов и обратной связи, но особый упор делали на том, что работа интервьюером не столько связана с жадой заработка, сколько с интересом

* Пол Бейкер Шетсли (1916–1989) — «пионер и несомненный лидер исследований общественного мнения», как его назовет в опубликованном в The New York Times некрологе Альфонсо Нарвез [Narvaez, 1989], всю жизнь занимался опросами. С основания связанной с Американской ассоциацией исследователей общественного мнения, он не переставал писать ее историю. Внимательно относился к рутинной полевой работе, изучал особенности формирования общественного мнения. Поэтому его интерес к интервьюерам отнюдь не случаен. Единственным альтернативным увлечением Пола Шетсли была американская музыка — джаз и блюз, которой он так же отдавал себя полностью, играя сам, работая над социальным описанием игры других.

к жизни простых людей, важностью общения, обмена мнениями. У нас одинаковые проблемы и сложности. Удивляет, что большинство из них так и остались нерешенными.

Полевое интервью — одна из сложных и ответственных задач. Сталкиваясь с чужой радостью или болью, прислушиваясь, входя в обстоятельства, нельзя остаться прежним. Об этом говорят интервьюеры, между делом упоминая поступки достойные нравственного подвига, социального служения. Повседневное, повсеместное, нехлопотное они помогают людям, ничего не прося взамен, не думая ни о вознаграждении, ни о признании.

Рассказывает профессиональный интервьюер, женщина чуть за пятьдесят.

— За короткое интервью можно запросто вывести человека из депрессии. Несколько теплых слов в конце, какое-то пожелание. Или вначале кто-то не хочет разговаривать, отнекивается. Понимаешь, что интервью не будет. Все равно поддержишь, улыбнешься в микрофон. Пусть оставишь в недоумении. Короткие гудки, а ты чувствуешь: забросила камушек, круги пошли, что-то оставила эта минутка в его жизни». Поразительная чуткость, отзывчивость, сострадание к собеседнику определяется апологетами опросной формализации ошибками и недочетами, злостным отклонением от нейтральной и незаинтересованной процедуры сбора социальной информации. Им не понять, что профессионализм интервьюера связан не только с получением информации, но и установлением, поддержанием и развитием отношений.

Мемы → 79

— Сейчас у меня четыре телефона, четыре бабушки, которым регулярно звоню. Новосибирская, Новгородская, Кемеровская области, в деревнях, и одна из Новосибирска, городская. Из интервью было ясно, что им некуда, не с кем. Одиноки, брошены. Больные, немощные. Одна, Марья Терентьевна, особенно

причитала: «Вы меня забудете, никто не звонил целый год. Не хочу жить!» Представляете такое услышать? Не удержалась, записала телефоны и переговариваюсь. Раз в месяц где-то звоню, спрашиваю: «Как себя чувствуете? Как здоровье?» Ничем помочь не могу, но понимаю, насколько важен мой звонок. Они ждут. Так радуются — не передать! А я лишь повторяю: «Вы себя берегите, за собой следите, принимайте лекарства».

Мемы → 78

У нас много говорится о важности социальной поддержки малоимущим, старикам, нуждающимся. Рассуждения о совестливости, доброте, милосердии на каждом углу. Мероприятий не счесть, отчетов и бумаг о их проведении еще больше. Но только в таких местах можно увидеть не вывороченные отчетностью доброту и милосердие. Без огласки и шума полевые интервьюеры дают людям то, что невозможно купить ни за какие деньги, к чему нельзя принудить моральными увещеваниями. Если и есть в России социальная служба, то здесь, в звонковом центре, мы видим ее фактический авангард.

Эхом отзывается привычное: «Интервьюер — работа от нужды или по необходимости. Интерес в ней — категория вторичная». Удивительно, насколько укоренена привычка российских полстеров не идти дальше, не заглядывать за пределы нужды, не разбираться в причинах и мотивах работы интервьюером. Зачем? Но «интервьюеры — это „глаза и уши“ опросной компании в поле. Помимо данных, внесенных в анкету, они узнают намного больше о самом респонденте, его жизненной ситуации, взглядах на разные темы, о его аргументациях, страхах, мечтах» [Ипатова, 2016, с. 67]. Всего и надо — перестать играть в контроль и надзор, насаждать интервьюерам психологию «невидимой» работы, вменять бессмысленность труда, построенного на угрозах и понуканиях. Нужно малое: разглядеть в подчиненных людей, умеющих жалеть и сопереживать, научиться любить и уважать труд полевого интервьюера.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В недавно переведенной на русский язык статье Габриэля Абенда выделяется семь типов теорий, присутствующих в социологии [Абенд, 2015]. Первый тип характеризуется наличием общих выводов о некоторых социальных явлениях, генерализациях, позволяющих нам судить о больших общностях. Второй — направлен на объяснение частных явлений, построении причинно-следственных отношений в наблюдаемом социальном мире. В третьем — решается герменевтическая задача, предлагается «оригинальная интерпретация, прочтение или понимание смысла определенного среза эмпирического мира» [Абенд, 2015, с. 25]. Четвертый тип наиболее распространен в отечественных интерпретациях теоретической работы. Это размышления над текстами, реконструкция аргументов, предположений и контекстов выдвигаемых приписным теоретикам, классикам социологической мысли — Марксу, Веберу, Дюркгейму, Зиммелю, Бурдьё или Латуру. Пятый тип теории определяется как мировоззрение или перспектива восприятия и интерпретации социального мира. Это некоторый способ рассмотрения и проблематизации происходящего, рамка соотнесения наших предположений и норм с фактическим их воплощением в разных социальных контекстах. Шестой тип — это представление нормы как таковой, особенность наблюдения за социумом и изменение последнего. Наконец, седьмой тип — это актуализация конкретных социальных проблем, с которыми сталкивается исследователь, ареалов жизненного мира, в котором пребывают те или иные социальные группы.

Если следовать традиционному для нас представлению о теории как форме развития дискурса «теоретической социологии» (теория четвертого типа, по Абенду), то проделанную работу можно назвать лишь описательным упражнением,

публицистикой, не претендующей ни на какие гранд-обобщения. Но это лишь одна седьмая (по Абенду) от возможных подходов к теоретическому языку описания. В такой классификации обоснованный подход (grounded approach), опирающийся на полевой материал, черпающий аргументацию в неказистых речевых конструкциях, вполне находит свое место в современной социальной теории. Разговор о профессии полевого интервьюера, реконструкция базовых тем и проблем, определяющих его профессиональную идентичность, представляет собой теорию пятого и седьмого типа одновременно. С одной стороны, я пытаюсь реконструировать некоторую перспективу восприятия социального мира, называемого общественным мнением, показать возможности приобретения и осознания опыта, который лежит в основе массовых опросов. С другой — речь не идет о глобальных проблемах современности. Предмет моего интереса локален. Это жизненный мир полевого интервьюера, невидимый и недоступный наблюдателю вовсе не по причине закрытости или недостижимости последнего, а исключительно из-за безразличия и пренебрежения к полевой работе как таковой со стороны профессионального сообщества исследователей общественного мнения.

Итак, можно выделить шесть базовых суждений или критических гипотез, характеризующих позицию полевого интервьюера в опросах общественного мнения, определяющих особенности производства суждений о социуме.

Во-первых, несмотря на аргументированную критику, десятки экспериментальных планов, отзывы участников опросов об ошибочности жесткой стандартизации речевого поведения интервьюера, норма дословного зачитывания анкеты, без каких-либо отклонений, учета текущего контекста, установления раппорта и обучение респондента отвечать на вопросы продолжают доминировать в отечественной опросной индустрии.

Во-вторых, работа полевого интервьюера остается невидимой, нерелевантной со стороны профессионального

сообщества. В большинстве исследовательских компаний интервьюеру отводится роль передаточного механизма, его позиция объективируется, а деятельность отчуждается. В такой ситуации нельзя говорить не только о профессии, но и о труде интервьюера, поскольку, с точки зрения апологетов речевой стандартизации, у интервьюера изымается сама возможность понимания ситуации, интерпретации и принятия решений в случае отклонения коммуникации от опросного задания.

В-третьих, вычеркивание полевого интервьюера из сферы принятия решений приводит к скрытому сопротивлению опросной догматике. Фальсификации и фабрикация связаны не столько со злым умыслом, желанием наживы или потребностью в обмане, сколько отчуждением интервьюера от результатов своего труда. Антагонизм между полевой и аналитической службами опросной компании лежит не в особой природе человеческих отношений, а в методологических ошибках, изначально допущенных в моделировании стандартизированного интервью.

В-четвертых, взаимодействие между полевым интервьюером и супервайзером или аналитиком должно строиться на основаниях сотрудничества и взаимопонимания. Включение интервьюера в исследовательский процесс позволяет точнее определить ошибки репрезентации и измерения, откалибровать опросную процедуру в соответствии с поставленными исследовательскими задачами.

В-пятых, основная мотивация работы интервьюером определяется потребностью общения, заботы, помощи и поддержки людей, социального служения. Несмотря на чрезвычайную значимость материального вознаграждения, удерживаются в индустрии не те, кто руководствуется лишь получением дохода, а кто видит, осознает свою значимость в исследовательском коллективе, роль в формировании общественного мнения в целом.

В-шестых, нельзя рассматривать работу полевого интервьюера как проявление врожденной склонности к общению.

Коммуникация в рамках стандартизированного интервью, направленного на получение сведений, поддержание раппорта и разрешение этических затруднений требует обучения и непрерывного образования. Навыки и умения интервьюера вырабатываются с годами, непосредственно связаны с жизненным опытом и умением слушать людей. Однако меньшую роль играют адекватные приемы расположения к себе собеседника, ведения доверительной беседы, умение переключать внимание, регистрировать значимые признаки, произносимые в общем речевом потоке и т. д. Поэтому первейшая задача руководства исследовательской компании — не надзирать и наказывать за промахи, а поощрять рефлексивную работу над ошибками и внимательное отношение к своему труду.

Полевой интервьюер — единственная самодостаточная, целостная фигура в эмпирическом обществознании. Именно он лицом к лицу сталкивается с социальной реальностью, о которой потом идут бесконечные пересуды со стороны приписных экспертов и теоретиков. Поэтому сверхзадача настоящей работы — это критика текущего состояния социальных исследований, по факту нечувствительных к своим базовым основаниям. Коли речь идет об измерении общественного мнения, нет ничего важнее профессии полевого интервьюера. И наша общая задача — постараться это понять.

Проделанная работа по организации долгих разговоров с интервьюерами, последующему конструированию мемов, составлению схем и написанию текстов направлена на формирование и развитие теории полевого интервьюера. Я не могу сказать, что уже выработаны основные концепты, представлена система понятий, определены ключевые различия. Теоретической конструкции еще нет. Но уже обозначены основные допущения, методологические предпосылки, сделаны первые шаги по формулированию базовых положений будущей теории. Развитие последней может кардинальным образом изменить

наши представления о полевой работе. Если по пути не поглотит рутина и текущие заботы, у нас есть шанс преодолеть вязкую трясику недоговоренностей, партикулярных условий и тотального безразличия к деталям вопрос-ответной коммуникации, загоняющих полевого интервьюера в угол, а вместе с ним и всю индустрию массовых опросов.

Настоящая книга — не начало пути, а продолжение. Полевой интервьюер десятилетия спасает опросы общественного мнения от разрушения и коррупции, спасает несмотря на пренебрежительное отношение к себе и своему труду. Пришло время и нам подумать о защите интересов главного спасателя опросной технологии. Подумать — и пересмотреть не только позицию, но и подходы, регламенты, нормативные акты, определяющие деятельность интервьюера, ограничивающие его или ее осмысленное участие в исследованиях общественного мнения.

Освобождение интервьюера из-под гнета нерелексированной нормативности есть непосредственная задача критической социальной теории полевого интервьюера. Настоящая книга несовершенна, во многих местах недодумана, скомкана до эмоциональных суждений. Потому не стесняйтесь критиковать и опровергать ее базовые положения, приводить альтернативные аргументы и примеры, противоположные опыту и точке зрения автора, — и у нас появится шанс продвинуться чуть дальше в понимании труда полевого интервьюера, а значит, и общественного мнения как результата последнего.

ЛИТЕРАТУРА

1. AAPOR. Interviewer falsification in survey research: Current best methods for prevention, detection and repair of its effects. Oakbrook Terrace, IL: American Association for Public Opinion Research, 2003.
2. AAPOR. Report on interviewer falsification. Oakbrook Terrace, IL: American Association for Public Opinion Research, 2005.
3. Adler F. Operational definitions in sociology // American Journal of Sociology. 1947. Vol. 52. No. 5. P. 438–444.
4. Belt, V. A female ghetto? Women's careers in telephone call centres // Call Centres and Human Resource Management / Ed. by S. Deery, N. Kinnie. London: Palgrave Macmillan, 2004. P. 174–197.
5. Belt, V., Richardson, R., Webster, J. Women, social skill and interactive service work in telephone call centres // New Technology, Work and Employment. 2002. Vol. 17. No. 1. P. 20–34.
6. Biemer, P.P. Overview of design issues: Total survey error // Handbook of survey research. 2nd ed. / Ed. by J.D. Wright, P.V. Marsden. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Lim., 2010. P. 27–58.
7. Billiet, J., Loosveldt, G. Improvement of the quality of responses to factual survey questions by interviewer training // Public Opinion Quarterly. 1988. Vol. 52. P. 190–211.
8. Blumer H. Rejoinder to Lundberg's 'Operational definitions in the social sciences' // American Journal of Sociology. 1942. Vol. 47. No. 5. P. 743–745.
9. Blumer H. The problem of the concept in social psychology // American Journal of Sociology. 1940. Vol. 45. No. 5. P. 707–719.
10. Bonds, A. Calling on femininity? Gender, call centers, and restructuring in the rural American west // ACME: An International E-Journal for Critical Geographies. 2006. Vol. 5. No. 1. P. 28–49.
11. Brenner, M. Response effects of 'role-restricted' characteristics of the interviewer // Response behavior in the survey interview / Ed. by W. Dijkstra, H. van der Zouwen. London: Academic Press, 1982.
12. Bromley, V.L. Feminisms matter: Debates, theories, activism. Ontario: University of Toronto Press, 2012.
13. Buchanan, R. Lives on the line: Low-wage work in the teleservice economy // Laboring below the line: The new ethnography of poverty, low-wage work, and survival in the global economy / Ed. by F. Munger. New York: Russell Sage Foundation, 2002. P. 45–72.

14. *Burns, W.* Knowledge and power: Science in world history. New York: Routledge, 2016.
15. *Busch, L.* Standards: Recipes for reality. Cambridge: MIT Press, 2011.
16. *Cannell, C. F., Miller, P., Oksenberg, L.* Research on interviewing techniques // *Sociological Methodology* / Ed. by S. Leinhardt. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1981. P. 389–437.
17. *Clancy, A.* Preventing illegal interview questions: The need for training skilled interviewers // *Academic Medicine*. 2014. Vol. 89. No. 3. P. 371.
18. *Clarke, A. E.* Situational analysis: Grounded theory after postmodern turn. London: Sage, 2005.
19. *Daniels, A. K.* Invisible work // *Social Problems*. 1987. Vol. 34. No. 5. P. 403–415.
20. *Dear, P.* Mysteries of state, mysteries of nature: Authority, knowledge and expertise in the seventeenth century // *State of knowledge: The co-production of science and social order* / Ed. by S. Jasanoff. New York: Routledge, 2004. P. 206–224.
21. *Deming, E.* On error in surveys // *American Sociological Review*. 1944. Vol. 9. P. 359–369.
22. *DeVault, M. L.* Mapping invisible work: Conceptual tools for social justice projects // *Sociological Forum*. 2014. Vol. 29. No. 4. P. 775–790.
23. *Developing grounded theory: The second generation* / Ed. By J. M. Morse, P. N. Stern, J. Corbin, B. Bowers, K. Charmaz, A. E. Clarke. Walnut Creek: Left Coast Press, 2009.
24. *Dodd, S.* Dimensions of society. New York: Macmillan, 1942.
25. *Eckman, S., Sinibaldi, J., Montmann-Hertz, A.* Can interviewers effectively rate the likelihood of cases to cooperate? // *Public Opinion Quarterly*. 2013. Vol. 77. No. 2. P. 561–573.
26. *Edwards, B., Maitland, A., Connor, S.* Measurement error in survey operations management // *Total survey error in practice* / Ed. by P. P. Biemer, E. de Leeuw, S. Eckman, B. Edwards, F. Kreuter, L. E. Lyberg, N. C. Tucker, B. T. West. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons, 2017. P. 255–277.
27. *Fowler, F. J.* Reducing interviewer-related error through interviewer training, supervision, and other means // *Measurement error in surveys* / Ed. by P. P. Biemer, R. M. Groves, L. E. Lyberg, N. A. Mathiowetz, S. Sudman. Hoboken, NJ: Wiley, 2004. P. 259–278.
28. *Glaser, B. G., Strauss, A. L.* Awareness of dying. Chicago: Aldine, 1968. [First ed. 1965]
29. *Grounded theory and situational analysis*. 4 vol. set / Ed by A. E. Clarke, K. Charmaz. London: Sage, 2013.

30. Groves, R. M., Fowler, M. P., Couper, J. M., Lepkowski, E., Singer, E., Tourangeau, R. Survey methodology. 2nd ed. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons, 2009.
31. Hatton, E. Mechanisms of invisibility: rethinking the concept of invisible work // *Work, Employment and Society*. 2017. Prepublished 17 January. [DOI: 10.1177/0950017016674894]
32. Himelein, K. Interviewer effects in subjective survey questions: Evidence from Timor-Leste // *International Journal of Public Opinion Research*. 2016. Vol. 28. No. 4. P. 511–533.
33. Houle, B., Angotti, N., Clark, S., et al. Let's talk about sex, maybe: Interviewers, respondents, and sexual behavior reporting in rural South Africa // *Field Methods*. 2016. Vol. 28. No. 2. P. 112–132.
34. Houtkoop-Steenstra, H. Interaction and the standardized survey interview: The living questionnaire. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
35. Houtkoop-Steenstra, H. Probing behavior of interviewers in the standardized semi-open research interview // *Quality and Quantity*. 1996. Vol. 30. No. 2. P. 205–230.
36. Israel H. E. Two difficulties in operational thinking // *Psychological Review*. 1945. Vol. 52. P. 260.
37. Koczeła, S., Furlong, C., McCarthy, J., Mushtaq, A. Curb-stoning and beyond: Confronting data fabrication in survey research // *Statistical Journal of the IAOS*. 2015. Vol. 31. No. 3. P. 413–422.
38. Koczeła, S., Scheuren, F. Progress in understanding survey data fabrication // *Statistical Journal of the IAOS*. 2016. Vol. 32. P. 277–282.
39. Koretz, D. Measuring up: What educational testing really tells us. Cambridge, MA: Harvard University Press, 2008.
40. Lampland, M., Star, S. L. Standards and their stories: How quantifying, classifying, and formalizing practices shape everyday life. New York: Cornell University Press, 2009.
41. Landri, P. Standards and standardization in European politics of education // *A European politics of education: Perspectives from sociology, policy studies and politics* / Ed. by R. Normand, J.-L. Derouet. New York: Routledge, 2017. P. 13–30.
42. Lundberg, G. A. Social research: A study in methods of gathering data. New York: Longmans, Green and Co, 1929. [Reprinted 1942, 1953; 2nd ed. 1968]
43. Lyberg, L. E., Stukel, D. M. The roots and evolution of the total survey error concept // *Total survey error in practice* / Ed. by P. P. Biemer, E. de Leeuw,

- S. Eckman, B. Edwards, F. Kreuter, L. E. Lyberg, N. C. Tucker, B. T. West. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons, 2017. P. 3–22.
44. *Mahalanobis, P. C.* Recent experiments in statistical sampling in the Indian Statistical Institute // *Journal of the Royal Statistical Society*. 1946. Vol. 109. P. 325–378.
45. *Maynard, D. W., Schaeffer, N. C.* Toward a sociology of scientific knowledge: Survey research and ethnomethodology's asymmetric alternates // *Social Studies of Science*. Vol. 30. P. 323–370.
46. *Moreira, T.* De-standardising ageing? Shifting regimes of age measurement // *Ageing and Society*. 2016. Vol. 36. No. 7. P. 1407–1433.
47. *Murphy, J., Biemer, P., Stringer, C., Thissen, R., Day, O., Hsieh, P.* Interviewer falsification: Current and best practices for preventing, detection, and mitigation // *Statistical Journal of the IAOS*. 2016. Vol. 32. P. 313–326.
48. *Narvaez, A. A.* Paul Sheatsley, 72; Pioneer and leader in opinion research // *The New York Times*. 1989. 18 January.
49. *Nissen, M.* Standards and standpoints: Why and how standards, and studying them, imply critique // *Theory and Psychology*. 2016. Vol. 26. No. 2. P. 163–181.
50. *Nyroos, L., Sandlund, E.* From paper to practice: asking and responding to a standardized question item in performance appraisal interviews // *Pragmatics and Society*. 2014. Vol. 5. No. 2. P. 165–190.
51. *Olsen, K., Bilgen, I.* The role of interviewer experience on acquiescence // *Public Opinion Quarterly*. 2011. Vol. 75. P. 99–114.
52. *Porter, T.* Trust in numbers: Objectivity in science and public life. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1995.
53. *Presser, S., Zhao, S.* Attributes of questions and interviewers as correlates of interviewers performance // *Public Opinion Quarterly*. 1992. Vol. 56. No. 2. P. 236–240.
54. *Redden, S. M.* What's on the line?: Exploring the significance of gendered everyday resistance within the transnational call center workplace // *Globalizations*. 2016. Vol. 13. No. 6. P. 846–860.
55. *Rutten, G.* Standardization and the myth of neutrality in language history // *International Journal of the Sociology of Language*. 2016. No. 242. P. 25–58.
56. *Schaeffer, N. C., Dykema, J., Maynard, D. W.* Interviewers and interviewing // *Handbook of survey research*. 2nd ed. / Ed. by J. D. Wright, P. V. Marsden. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Lim., 2010. P. 437–470.
57. *Sheatsley, P. B.* The interviewer speaks up // *Public Opinion Quarterly*. 1960. Vol. 24. No. 3. P. 490–494.

58. *Shelly, R. K.* Training interviewers and experimenters // Laboratory experiments in the social sciences / Ed. by M. Webster, J. Sell; 2nd ed. London: Elsevier, 2014. P. 83–102.
59. *Storz, C.* Compliance with international standards: The EDIFACT and ISO 9000 standards in Japan // Social Science Japan Journal. 2007. Vol. 10. No. 2. P. 217–241.
60. *Strauss, A. L., Corbin, J.* Basic of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. London: Sage, 1990. [2nd ed. 1998; 3rd ed. 2008; рус. пер. первого изд. *Страусс, А., Корбин, Дж.* Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники / Пер. с англ. и послесл. Т. С. Васильевой. М.: Эдиториал УРСС, 2001].
61. *Suchman, L., Jordan, B.* Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews // Journal of the American Statistical Association. 1990. Vol. 85. No. 409. P. 232–253.
62. *Sudman, S.* Quantifying interviewer quality // Public Opinion Quarterly. 1966. Vol. 30. No. 4. P. 664–667.
63. *Timmermans, S., Berg, M.* The gold standard: The challenge of evidence-based medicine and standardization in health care. Philadelphia, PA: Temple University Press, 2003.
64. *Timmermans, S., Epstein, S.* A world of standards but not a standard word: Toward a sociology of standards and standardization // Annual Review of Sociology. 2010. Vol. 36. P. 69–89.
65. *Tu, S.-H.* Interview cooperation and procedural response quality / Proceedings of Statistics Canada Symposium 2001: Achieving data quality in a statistical agency: A methodological perspective. OSR-SMR200201. Ottawa, 2001.
66. *Walsh, R.* Certifying interviewers: The role of testing interviewers to improve data quality // Quality and Quantity. 2014. Vol. 48. No. 1. P. 317–335.
67. *West, B. T., Blom, A. G.* Explaining interviewer effects: A research synthesis // Journal of Survey Statistics and Methodology. 2017. Vol. 5. No. 2. P. 175–211.
68. *Williams, D.* Basic instructions for interviewers // The Public Opinion Quarterly. 1942. Vol. 6. No. 4. P. 634–641.
69. *Wright, J. D., Marsden, P. V.* Survey research and social science: History, current practice, and future prospects // Handbook of survey research. 2nd ed. / Ed. by J. D. Wright, P. V. Marsden. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Lim., 2010. P. 3–26.

70. Wuyts, C., Loosveldt, G. The interviewer in the respondent's shoes: What can we learn the way interviewers answer survey questions? // *Field Methods*. 2017. Vol. 29. No. 2. P. 140–153.
71. Абенд Г. Значение слова «теория» в социологии / Пер. с англ. И. А. Конавалова, Н. В. Романовского // *Социологические исследования*. 2015. № 11. С. 23–28.
72. Адлер Ю. П., Шнер В. Л. Кому же учить невыученные уроки? Да и зачем? // *Стандарты и качество*. 2016. № 8. С. 100–105.
73. Байдакова А. Дело социологов: что не так с российской социологией и почему мы все меньше доверяем соцопросам? // *Новая газета*. 2015. 7 октября. № 110.
74. Бурлацкая М. Г., Петрова Л. Е. Стандартизированное интервью: проблемы организации // *Социологические исследования*. 1997. № 10. С. 131–137.
75. Версан В. Г. Кризис в стандартизации систем менеджмента: причины, пути выхода // *Стандарты и качество*. 2009. № 3. С. 78–83.
76. Вильчек В. Социология и пресса в период парламентских и президентских выборов 1995 и 1996 годов. М.: Права человека, 1996.
77. Воронкова О. А. Взаимопонимание в телефонном интервью: социолог — интервьюер — респондент // *Социология: методология, методы, математическое моделирование*. 1996. № 7. С. 119–129.
78. Григорьева И. А. Смена парадигмы в понимании старения // *Социологические исследования*. 2016. № 11. С. 154–155.
79. Докторов Б. З. О надежности измерения в социологическом исследовании. Л.: Наука, 1979.
80. Докторов Б. З. Первопроходцы мира мнений: от Гэллага до Грушина. 2-е изд., дополн., исправл. М.: Общероссийский общественный фонд «Общественное мнение», 2017.
81. Дорфман М. Как врут опросы общественного мнения // *Senses Novus*. 2016. 14 февраля. [Электронный ресурс] <http://www.sensusnovus.ru/featured/2016/02/14/22763.html> [Дата обращения] 8.06.2017.
82. Журавлева И. В. Эффекты возраста интервьюера // *Вестник Ивановского государственного энергетического университета*. 2007. № 1. С. 32–34.
83. Змиевский В. И. Надо действовать! // *Стандарты и качество*. 2009. № 7. С. 89–92.
84. Зурабишвили Т. Социология и пресса: типичные неточности при публикации результатов социологических исследований в СМИ и их причины // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2002. № 3. С. 39–42.

85. *Ипатова А. А.* Как правильно завершить телефонное интервью // Социологический журнал. 2012. № 4. С. 36–61.
86. *Ипатова А. А.* Насколько разумна наша вера в результаты опросов, или Нарушение исследовательской этики в социологических исследованиях // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2014. № 3. С. 26–39.
87. *Ипатова А. А.* Опыт анализа комментариев интервьюеров к телефонным интервью // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2016. № 5. С. 63–75.
88. *Исупова О. Г.* Телефонное интервью: заметки организатора опроса // Социология: методология, методы, математическое моделирование. 1996. № 7. С. 130–146.
89. *Казанцева Н. К., Ткачук Г. А., Пильникова В. Е.* Экономическое развитие страны и международные стандарты // Стандарты и качество. 2016. № 7. С. 34–38.
90. *Картавцев В. В.* Механика интервью: производство ситуативной адекватности ответов на открытые вопросы // Социологический журнал. 2017. Т. 23. № 1. С. 27–42.
91. *Кибрик А. А.* О некоторых видах знаний в модели естественного диалога // Вопросы языкознания. 1991. №1. С.61–68.
92. *Кибрик А. А., Подлесная В. И.* К созданию корпусов устной русской речи: принципы транскрибирования // Научно-техническая информация. Серия 2: Информационные процессы и системы. 2003. № 10. С. 5–13.
93. Кодекс профессиональной этики и практики (дополнен 30.11.2015). Американская ассоциация исследователей общественного мнения / Пер. с англ. Д. М. Рогозина // Социологический журнал. 2016. № 2. С. 143–153.
94. *Козырева П. М., Смирнов А. И.* Российские пенсионеры в условиях кризиса // Социологические исследования. 2017. № 1. С. 64–73.
95. *Красношлыкова О. Г., Васильчук Г. Т.* О путях преодоления рассогласований государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и профессионального стандарта педагога // Профессиональное образование в России и за рубежом. 2017. № 1. С. 47–52.
96. *Крылов А. Н., Кустов Т. В.* Профессиональные стандарты: особенности при работе с профессиональными стандартами // Планирование и обеспечение подготовки кадров для промышленно-экономического комплекса региона. 2015. № 1. С. 178–184.

97. Куракин Д. Массовые опросы как «эпистемическая машина»: социология в стиле «киберпанк» // Социологическое обозрение. 2009. Т. 8. № 3. С. 92–101.
98. Лосенкова Н. А., Галашова Н. Б. Аудиоконтроль полевых работ в телефонных опросах: мнение интервьюеров // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2016. № 5. С. 77–96.
99. Маслова О. М. Мир интервьюера: по данным формализованного и свободного интервью // Социология: методология, методы, математическое моделирование. 2000. № 12. С. 40–64.
100. Матовская А. В. Выявление ошибок интервьюеров: откровения нарративов // Социология: методология, методы, математическое моделирование. 2006. № 22. С. 61–76.
101. Михеев Д. В., Зейслер Г., Елшина Л. И. Об активизации работы зеркальных комитетов ИСО в России // Стандарты и качество. 2016. № 9. С. 43–46.
102. Мудрец Т. Б., Морев В. А. «И мы начали играть...»: психологические методы обучения интервьюеров // Социология: методология, методы, математическое моделирование. 1996. № 7. С. 147–153.
103. Муздыбаев К. Руководство для интервьюера. Берлин: изд-во «Директ-Медиа», 2015.
104. Мягков А. Ю., Журавлева И. В. О стиле интервьюирования и его результатах // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2005. № 2. С. 52–61.
105. Мягков А. Ю., Журавлева И. В. Эффект ожиданий интервьюера в персональном интервью // Социологический журнал. 2004. № 3/4. С. 5–26.
106. Мягков А. Ю., Проскурина Д. А., Егорова О. А. Эффект интервьюера в телефонном интервью: опыт экспериментальной верификации гипотез // Социокультурные проблемы истории и современного развития российской провинции: Межвуз. сб. науч. тр.: Вып. 2. Иваново: ИГЭУ, 2003. С. 92–107.
107. Ноэль Э. Массовые опросы. Введение в методику демоскопии / Пер. с нем., общ. ред. и вступ. ст. Н. С. Мансурова. М.: Прогресс, 1978.
108. Панина Н. В. Технология социологического исследования: курс лекций. 2-е изд. Киев: Институт социологии НАН Украины, 2001.
109. Панова И. Г., Якьева М. С. Отношение к феминизму // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. 2014. № 3. С. 307–319.

110. *Ржаницына Л. С.* Пенсионеры: как они живут и как улучшить их положение // Социологические исследования. 2016. № 11. С. 61–71.
111. *Рогов К.* Фикция «дремучего обывателя»: успех этой технологии продлевает авторитаризму жизнь // Новая газета. 2013. 2 декабря. № 135.
112. *Рогозин Д.* Активное долголетие в опросных компаниях // Троицкий вариант. Наука. 2017d. 11 апреля. № 7. С. 14.
113. *Рогозин Д.* Методологический тоталитаризм массовых опросов // Троицкий вариант: Наука. 2017a. 28 февраля. № 4. С. 3.
114. *Рогозин Д.* На защите интересов социолога // Троицкий вариант. Наука. 2017b. 14 марта. № 5. С. 14.
115. *Рогозин Д.* Ситуационный анализ по Адель Кларк // Человек. 2007. № 1. С. 38–48.
116. *Рогозин Д. М.* Аудит реализованной выборки: от маршрута к отбору по квотам // Полития: Анализ. Хроника. Прогноз. 2016. № 1. С. 122–141.
117. *Рогозин Д. М.* Зачем изучать фабрикацию интервьюеров контактных центров? // Новости маркетинговых исследований: Бюллетень для ключевых людей в индустрии маркетинговых исследований. Группа 789: Ассоциация российских исследовательских центров. 2017c. Январь. Выпуск 3. [Электронный ресурс] <http://789.ru/magazine/avtorskaya-kolonka/13453-rogozin.html> [Дата обращения] 19.01.2017.
118. *Рогозин Д. М.* Как работает автоэтнография? // Социологическое обозрение. 2015. Т. 14. № 1. С. 224–273.
119. *Рогозин Д. М.* Когнитивный анализ опросного инструмента. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002.
120. *Рогозин Д. М.* Открытость методики как этическая норма. Предисловие переводчика // Социологический журнал. 2016. № 2. С. 135–142.
121. *Рогозин Д. М., Ипатова А. А.* Насколько разумна наша вера в результаты «бумажных» квартирных опросов? М: Радуга, 2015.
122. *Рогозин Д. М., Картавцев В. В., Галиева Н. И., Вьюговская, Е. В.* Методический аудит массового опроса. М.: Издательский дом ДЕЛО, 2016.
123. *Романова Н. П.* Феномен статусной неконсистентности // Вестник Забайкальского государственного университета. 2009. № 4. С. 212–217.
124. *Рункевич Д.* Корпорация кошмаров: в погоне за медийностью социологи пугают общество апокалиптическими прогнозами развития ситуации в стране // Известия. 2016. 15 февраля.
125. *Саблина С. Г.* Статусные рассогласования: методология анализа и практика исследований. Новосибирск: НГУ, 2000.

126. *Садмен С., Брэдберн Н.* Как правильно задавать вопросы: введение в проектирование опросного инструмента / Пер. с англ. А. В. Виноцкой; Под ред. Д. М. Рогозина. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002.
127. *Селиванов О. В.* Где найти интервьюера? (Опыт независимого центра изучения общественного мнения МП «Наталья» г. Кемерово) // Социология: методология, методы, математическое моделирование. 1996. № 7. С. 167–174.
128. *Соколов С.* Анализ содержания Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации» // Стандарты и качество. 2016. № 12. С. 14–18.
129. *Стацевич Т. Л.* Особенности работы интервьюеров при телефонных опросах // Социологические исследования. 1993. № 7. С. 83–88.
130. *Турчик А. В.* Конверсационный анализ институционального взаимодействия: коммуникативные стратегии участников «прерванного» телефонного интервью // Социология власти. 2013. № 1–2. С. 122–154.
131. *Хайкин С. Р., Павлов Э. П.* Как помочь интервьюеру: из опыта методических исследований // Социологические исследования. 1991. № 4. С. 58–65.
132. *Шаронова С. А.* Компетентностный подход и стандарты в образовании: сравнительный анализ стран ЕС и России // Социологические исследования. 2008. № 1. С. 138–145.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ УКАЗАТЕЛЬ

АНКЕТА 9, 20, 22, 23, 26–28, 30–33, 42, 43, 46, 52, 54, 61, 63, 64, 67, 70, 71, 74–76, 79, 80, 82, 89, 103, 114–124, 127–131, 141, 142, 144, 148, 151, 156, 158–161, 172, 175, 177

ВЫБОРКА 31, 144, 154, 155

ДЕНЬГИ 20, 28, 33, 34, 48, 53, 54, 60, 61, 64, 106, 118, 119, 170, 172, 175

ЗАКАЗЧИК 26, 28, 37, 66, 78, 82, 107, 130, 150, 153

ИНТЕРВЬЮЕР полевой 9, 10, 12, 17, 19, 23, 43, 55, 69, 73, 78, 87, 99, 102, 113, 116, 137, 141, 146, 149, 163, 167–169, 173, 175, 177–180;

профессия 27, 46, 60, 61, 65, 70, 74, 78, 141, 170, 174;

работа 58, 62, 63, 119, 121, 130, 139, 140, 156, 157, 164, 171–173;

успешный 48;

эффект 28, 32, 120, 149, 154, 155, 166, 167

КОММУНИКАЦИЯ 9, 10, 13, 21, 43, 84, 95, 113, 114, 119, 122, 123, 131, 137, 143, 145, 153, 156, 159, 160, 178, 179

МЕТОДИЧЕСКИЙ АУДИТ 138, 143–147

НАВЫКИ И УМЕНИЯ 19, 46, 48, 74, 78, 86, 100, 108, 123, 142, 161, 166–169, 171, 179

ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ 26, 44, 86, 91, 113, 114, 116, 119, 120, 131, 138, 144–146, 149, 153, 155, 157, 159, 160, 168, 169, 173, 177–180

ОРГАНИЗАЦИЯ выборки 114;

документооборота 136;

полевых работ 148;

социальных измерений 124;

труда 84

ОШИБКИ измерения 70, 84, 89, 120, 121, 129, 150, 156, 166, 168;

покрытия 154, 167;

неответов 155, 167

ПРАВИЛА дословности 28, 52, 82, 122, 124, 142;

коммуникации 123;

необязательные 116, 150, 153;

проведения стандартизированного интервью 157, 159, 160

РЕГИСТРАЦИЯ данных 156;

ответов 121, 157;

ошибок и отклонений 120, 121, 124, 145;

фальсификаций 147

РЕМОНТ коммуникации 23, 49, 129, 143, 159;

опросного инструмента 144

РЕСПОНДЕНТ 10, 12, 18, 19, 26, 30, 31, 34, 36, 38, 44, 51, 52, 54, 60, 64, 66–68, 71, 75, 77–79, 80, 82, 86, 88, 101, 107, 115, 120, 121, 123, 127, 131, 137, 142, 151, 153–156, 158–161, 167, 168, 171, 175, 177

СБОИ коммуникативные 9, 18, 40, 49, 63, 116, 117, 124, 128, 130, 143, 159

СОЦИОЛОГ 52, 81, 116, 117, 127, 129, 131, 134, 138, 139, 142, 145, 146, 149, 150, 152

СОЦИОЛОГИЯ СТАНДАРТОВ 133, 134

СТАНДАРТИЗАЦИЯ 28, 49, 61, 83, 99, 101–103, 114–119, 122–126, 131–138, 157–160, 177, 178

СТАНДАРТИЗИРОВАННОЕ ИНТЕРВЬЮ 9, 73, 122, 123, 145, 157–159, 178, 179

СУПЕРВАЙЗЕР 64, 82, 153, 178

ТЕОРИЯ общей ошибки исследования 144–146, 154–156;
обоснованная 95, 96;
полевого интервьюера 113, 179, 180;
феминистская 140

ФАБРИКАЦИИ И ФАЛЬСИФИКАЦИИ 53, 122, 138, 139, 143, 144, 146–148, 171, 178

ЭМОЦИИ 12, 17, 18–20, 29, 54, 65, 95, 97, 104, 105, 108, 129, 137, 148, 172

ЭМПАТИЯ 87, 167

ЭТИКА 32, 78, 99, 108, 150

Научное издание

Рогозин Дмитрий Михайлович

В ТЕНИ ОПРОСОВ, ИЛИ БУДНИ ПОЛЕВОГО ИНТЕРВЬЮЕРА

Макет, оформление

М. В. Григоренко

Корректор

В. В. Борисова

ООО «Страна Оз».

101000, Москва, ул. Покровка, д. 1/13/6, к. 2, оф.35.

Подписано в печать 25.08.17. Формат 84х108^{1/32}.

Гарнитуры Minion Pro, Myriad Pro. Бумага типографская.

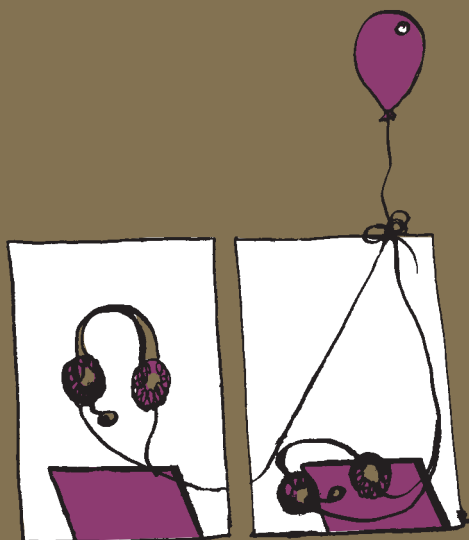
Печать офсетная. Усл. печ. л. 10,08. Уч.-изд. л. 8,13.

Тираж 1000 экз. Заказ .

ISBN 978-5-906139-11-5



9 785906 139115



Наш мир состоит из череды происшествий, мелких и крупных, проходящих и длительных, со множеством последствий. Мир человека не прост. Общественное мнение за последние годы подвергается не меньшим рискам. Разрушение публичной сферы трагично по своим последствиям. Вирусы недоверия, разобщенности, стяжательства и корыстолюбия быстро распространяются в среде, где отсутствует привычка к публичным высказываниям, где не собираются, не сопоставляются мнения граждан. Пока общественное мнение будет связываться с несколькими компаниями и ключевыми спикерами, говорящими за всю страну, оно будет разрушаться и деградировать, а реальные его защитники, интервьюеры, оставаться в тени политических и социальных дискуссий. Наша задача — исправить эту явную ошибку непубличного производства публичного дискурса.



ФОНД ПОДДЕРЖКИ
СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ХАМОВНИКИ



Есть ли жизнь внутри инструкции....

Она там есть и, следует признать, именно эти проявления жизни позволяют старому инструменту работать.

Михаил Дымшиц,
*генеральный директор
консультационной компании «Дымшиц и партнеры»*

С большим интересом и заметной пользой для себя прочитал эту книгу. В своей новой работе Дмитрий Rogozin подтвердил репутацию одного из ведущих в стране экспертов в области методолого-методической тематики и, в частности, в нише организации массовых опросов [...] Книга однозначно свидетельствует, что в «тени опроса» скрыты драмы и радости полевого интервьюера. Много драм и мало радостей. От этого никуда не деться: они присутствуют в самой сути работы интервьюера. И об этом надо знать.

Борис Докторов,
независимый исследователь, США