

DOI: 10.14515/monitoring.2014.1.05

УДК 303.621.322(470+571):323/324(477.75)

Е.В. Вьюговская ПРИЗРАЧНАЯ СЖАТОСТЬ ФОРМУЛИРОВОК ВОПРОСОВ (НА МАТЕРИАЛЕ ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА О КРЫМЕ)

ПРИЗРАЧНАЯ СЖАТОСТЬ ФОРМУЛИРОВОК
ВОПРОСОВ (НА МАТЕРИАЛЕ ТЕЛЕФОННОГО
ОПРОСА О КРЫМЕ)

ВЬЮГОВСКАЯ Елена Васильевна — ведущий аналитик автономной некоммерческой организации прикладных исследований «Социальная Валидация». E-mail: el.vyugovskaya@gmail.com.

VAGUE CONCISENESS OF QUESTION WORDING
(BASED ON THE TELEPHONE SURVEY ABOUT
CRIMEA)

V`YUGOVSKAYA Elena Vasil'evna – Leading Analyst, “Social Validation”. Autonomous Non-commercial organization of Applied Studies E-mail: el.vyugovskaya@gmail.com.

Аннотация. Данный текст представляет отклик на статью Дмитрия Рогозина «Насколько корректен телефонный опрос о Крыме: апостериорный анализ ошибок измерения», опубликованную в текущем номере журнала «Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены» (№2, 2014).

Автор исследует проблему коммуникации между интервьюером и респондентов в рамках телефонных опросов. Эмпирической основой исследования являются результаты телефонного опроса об отношении россиян к присоединению Крыма, проведенного Фондом «Общественное мнение» в Крыму 14–16 марта 2014 г. На базе массива аудиозаписей телефонных интервью, отобранного случайным образом, анализируются записи разговоров, несущие в себе грубые ошибки интервьюера. Особое внимание уделяется фрагментам интервью, в которых респонденты отступают от предложенных им закрытий ответа, но пытаются объяснить свою позицию.

Автор делает вывод, что нестандартная тактика ответа респондента не является спонтанной. Она зависит 1) от острого полемического характера темы опроса, активно обсуждаемой средствами массовой информации; 2) в еще большей мере от речевых норм и правил интервьюера и респондента; 3) от формулировок вопросов, краткость и ясность которых не обеспечивают равносильную краткость и ясность ответов. По мнению автора, анализ материалов опроса

Abstract. This text is a response to Dmitry Rogozin's article titled “On the Accuracy of the Telephone Survey about Crimea: A Posteriori Error Analysis” published in the current issue of the *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes* (No 2, 2014).

The author investigates the problem of communication between interviewer and respondent in telephone survey. The study is based on the results of the telephone survey regarding the attitudes of Russians towards accession of Crime; the survey was conducted by the Public Opinion Foundation on March 14-16, 2014. The author provides the analysis using randomly selected telephone interviews` audio recordings containing gross errors made by interviewers. Special attention is paid to those episodes of interviews where respondents deviate from the proposed answers trying to explain their stance.

The author believes that non-typical answer strategy is not spontaneous; it depends (1) on sharp polemical character of the topic actively discussed by mass media, (2) more on speech standards of interviewer and respondent, and (3) on question wording where clarity and conciseness in wording do not provide clarity and conciseness in answers. The study revealed that defining the political status of Crimea is quite a difficult task which cannot be simply reduced to the choice between common answers “yes”, “no” or “Don`t know”.

показал, что определение политического статуса Крыма для респондента — сложная проблема, не сводимая к простому выбору между традиционными ответами «да», «нет» и «затрудняюсь ответить».

Ключевые слова: телефонный опрос, мегаопрос, телефонный интервью, ФОМ, ВЦИОМ, Крым, коммуникации, интервьюер, респондент.

Keywords: telephone survey, mega poll, telephone interview, POF, VCIOM, Crimea, communications, interviewer, respondent.

Пожалуй, главным камнем преткновения для исследователей остается проблема анализа коммуникации между интервьюером и респондентом. Стандартизированное интервью, с одной стороны, представляет регламентированную процедуру сбора эмпирических данных, основным инструментом измерения в которой выступает анкета. С другой стороны, это коммуникативное взаимодействие, диалог, протекающий с момента его зачина до окончания по правилам и условиям разговора в традиционном его смысле [3]. Согласно последнему определению, интервью может принимать более гибкую и свободную форму, что чаще всего выражается в дополнительных вопросах, которые задает респондент, и комментариях, толкованиях, которые выдвигает интервьюер. Это обусловлено схемой производства речи, где адресат хотя и является на первый взгляд пассивным участником общения, роль его в процессе речепроизводства исключительно велика [4]. Речь существует не сама по себе, но всегда совершается ради другого, слушающего, поэтому производитель речи не может не учитывать языковых навыков и умений того, к кому она обращена. Слушающий же есть потенциальный говорящий, который воспринимает речь, руководствуясь собственной языковой компетенцией. Воспринимая речь говорящего, он «присваивает» ее, интерпретируя по-своему, по своим принципам, в меру своего понимания. Принадлежность слова наполовину говорящему, наполовину слушающему оказывает влияние на постоянные усилия собеседников сделать обе половины как можно более тождественными, реализовать их стремление говорить как другой. Приспосабливая свою речь к навыкам собеседника, говорящий может в значительной степени отказываться от собственных навыков, трансформируя речь таким образом, чтобы другие лучше понимали его [2].

Гибкость интервью или же его регламентированность напрямую зависят от опросного инструмента исследования. Доказательством тому послужили материалы всероссийского мегаопроса населения, проведенного ФОМ и ВЦИОМ с 15 по 17 марта 2014 г., на тему отношения россиян к вопросам защиты крымчан и вхождения Крыма в состав России¹. Д.М. Рогозин в статье «Насколько корректен телефонный опрос о Крыме: апостериорный анализ ошибок измерения» [1] не преминул отметить лаконичность анкеты, соответственно, ее релевантность поставленным задачам исследования: *«Впервые в масштабном проекте опрашиваемых не изводили бесконечными повторами и натужными формулировками, а предлагали высказаться в рамках одной темы. Вопросы с лаконичными, дихотомическими закрытиями (да, нет, затрудняюсь ответить), не требовали расширенных пояснений и*

¹ Автор выражает глубокую признательность президенту Фонда «Общественное мнение» А.А. Ослону, ведущему специалисту ФОМ Т.Э. Османову за предоставленные материалы исследования. Написание данной полемической заметки стало возможно в результате продолжительного обсуждения опроса в группе Мануфактура «Соцпох» социальной сети Facebook, а также в закрытом сообществе «Методический цех» все той же социальной сети, объединяющем специалистов Фонда «Общественное мнение», Лаборатории методологии федеративных исследований ИНСАП РАНХиГС, АНО «Социальная Валидация» и слушателей Шанинки.

дополнительных интерпретаций со стороны интервьюера, их ясность и актуальность осознавалась большинством отвечающих».

Однако, несмотря на небольшое количество вопросов, ограниченных «крымской» тематикой, внешнюю сжатость и даже некоторую афористичность формулировок вопросов (в частности «Вы согласны или не согласны с мнением, что Крым — это Россия?») и предлагаемых ответов, данный опросный инструмент не смог удержать респондента и интервьюера в рамках стандартизированного интервью. Реплики некоторых респондентов, подходящие больше на комментарии к вопросам и частично отождествляемые с ответами, отражают их намерение пуститься в рассуждение по заданному вопросу, чем и обуславливается призрачная краткость и безусловная ясность словесных форм, за которыми скрывается гораздо более глубокий смысл.

Анализ коммуникации

Среди отобранного случайным образом массива аудиозаписей телефонных интервью ФОМ и закодированного впоследствии по 4-м переменным, наибольший интерес для автора представили записи разговоров, закодированные под переменной грубые ошибки интервьюера. При последующем прослушивании аудиозаписей автора прежде всего интересовали фрагменты, в которых респонденты отступают от предложенных им закрытий ответа, но пытаются объяснить свои варианты, тем самым побуждая интервьюера делать оговорки, замечания, пояснения к тому или иному вопросу. Автор приводит наиболее показательные примеры нестандартной реакции участников телефонного интервью. Кроме того, автор считает целесообразным показать уход от строго вопрос-ответной ситуации на разных этапах интервью, приуроченный к различным содержательным вопросам анкеты; посмотреть, как формулировка того или иного вопроса влияет на малейшие колебания на первый взгляд устойчивого развития коммуникации. Необходимо отметить, что интервьюеры в проанализированных интервью (и прочих прослушанных записях) не отступают от первичного дизайна анкеты, как правило, задают вопросы в исходной словесной форме, за редким исключением самостоятельно прибегая к уточнениям и ремаркам, что прослеживается в следующих фрагментах:

Фрагмент 1

Муж, Мурманская область (продолжительность интервью 2:47 мин)

- 1 И: Скажите, Вы согласны или не согласны с присоединением Крыма к нашей стране в качестве субъекта Российской Федерации? Да, согласен, нет, не согласен — какой ответ?
- 2 Р: Ааа, вот Вы — россиянка?
- 3 И: Что?
- 4 Р: Вы — россиянка?
- 5 И: К сожалению, я Вас так плохо слышу. Если можно, повторите еще разок.
- 6 Р: Вы — россиянка?
- 7 И: Конечно!
- 8 Р: Я за присоединение, но и я за определение... самоопределение Крыма.
- 9 И: (вздыхая) Ох, так Вы мне скажите, вот на поставленный вопрос, который я Вам задала, что Вы ответите мне? Да, согласны или нет, не согласны с

присоединением Крыма к нашей стране в качестве субъекта Российской Федерации?

10 *Р: ... (еле различимый поток звуков) я сейчас за самоопределение Крыма.*

11 *И: (вздыхая, а затем повышая голос, переходя на ярко выраженный недовольный тон) Вы мне скажите, мм, да или нет? Согласны или не согласны?!*

12 *Р: Не знаю, пусть что будет. Извините, пожалуйста (кладет трубку).*

Респондент, охотно согласившийся на интервью, внятно и односложно отвечавший на вопросы, внезапно отходит от, казалось бы, заранее известного хода беседы и на вопросе «Вы согласны или не согласны с присоединением Крыма к нашей стране в качестве субъекта Российской Федерации?» задает интервьюеру встречный — о ее гражданской принадлежности: «Вы — россиянка?» (фрагмент 1, реплика 3). Не совсем понятно, чем обусловлен такой речевой поворот респондента, но, вероятно, и тем, чтобы дать уверенный, однако не однозначный ответ на вопрос о присоединении Крыма «Я за присоединение, но я и за определение... самоопределение Крыма» (реплика 8). Не снискав поддержки у интервьюера, которая, в свою очередь, несколько раз предприняла попытку вернуть его к упорядоченной беседе, выказывая при этом явное недовольство и переходя на повышенный тон (реплики 9, 11), респондент утрачивает прежний энтузиазм (реплика 12), безусловно, вызванный острой политической тематикой интервью, вежливо прощается и кладет трубку. Обвинять интервьюера в безуспешных попытках ремонта коммуникативной ситуации не вполне уместно, тем более, что сбои возникли и в силу технических причин. Гораздо интереснее увидеть, как респондент пускается/готов пуститься в рассуждения относительно «крымского вопроса», как не соглашается ни с одним из приведенных закрытий, но стремится дать свой ответ; как в ситуации, где, пожалуй, предусмотрены все условия, чтобы упростить деятельность отвечающего, предоставить ему вполне ясный выбор, респондент нарочито усложняет беседу, проблематизирует тему интервью.

Фрагмент 2

Жен., 58 лет, высшее образование. Омская область (продолжительность интервью 2:13 мин)

1 *И: Вы согласны или не согласны с мнением, что Крым — это Россия?*

2 *Р: Ммм, в смысле что... исторически, юридически или... что его нужно выбирать?*

3 *И: Ну, скорее исторически, наверное...*

4 *Р: Ну да...*

5 *И: Угу...*

6 *Р: (парамельно)... его специально строили для этого.*

7 *И: Угу. Вы согласны или не согласны с присоединением Крыма к нашей стране в качестве субъекта Российской Федерации?*

8 *Р: А выхода нет.*

9 *И: Угу. Согласны, да? Скажите, пожалуйста, сколько вам полных лет?*

Данный фрагмент примечателен тем, как респондент истолковывает один из содержательных вопросов анкеты «Вы согласны или не согласны с мнением, что Крым — это Россия?» (фрагмент 2, реплика 2). Вопрос для нее неоднозначен, ей видится необходимым в данной ситуации обратиться к аспектам взаимоотношений крымской и российской территорий — историческим, юридическим, политическим, в связи с этим озадачить и

интервьюера. Это тот уникальный случай, когда респондент не идет на поводу апологетичности вопросительных формулировок (тем более таких фигуральных), в некотором смысле подвергает их сомнению, нуждается в пояснении. Можно ли говорить здесь о том, совершил интервьюер ошибку или нет, уточнив вопрос (реплика 3)? Признаком ошибочности сообщения является его противоречивость, что, в свою очередь, определяется тем, нашло оно понимание и отклик у собеседника или нет. Интервьюер хотя и намеренно сузила границы вопроса, причина кроется скорее не в коммуникативном поведении, но в формулировке вопроса, носящего метафорический характер, что, как известно, дает возможность разного толкования того или иного высказывания/понятия.

Фрагмент 3

Муж, 41 год, среднее специальное образование. Республика Тыва (продолжительность интервью 1:48 мин)

- 1 И: Как, по-вашему, Россия должна или не должна защищать интересы русских и представителей других национальностей, проживающих в Крыму?
- 2 Р: Ну, думаю, должна.
- 3 И: Угу, даже если это осложнит отношения с другими странами? Все равно должна защищать?
- 4 Р: Надо компромисс какой-то найти.
- 5 И: Угу.

Во фрагменте 3 можно говорить об обоюдных смещениях как со стороны интервьюера, так и со стороны респондента, которые возникают в результате изменения интервьюером изначальной формулировки вопроса «Россия должна или не должна защищать интересы русских и представителей других национальностей, проживающих в Крыму, даже если это осложнит отношения с другими странами?», в пользу ее сокращения до второй части (фрагмент 3, реплика 3), влияние чего кажется не вполне очевидным; и в результате комментария респондента на заданный вопрос (реплика 4). Интервьюер, в свою очередь, не стала обременять себя и собеседника излишними расспросами, ограничившись коротким согласием, тем самым отождествив вариативную реплику респондента с ответом на вопрос (реплика 5). Данный пример позволяет бесконечно рассуждать на тему эффекта интервьюера, однако любопытнее взглянуть на довольно спорную позицию респондента, не готовой категорично и безусловно отвечать на вопрос о защите интересов своей страны и словно косвенно призывающей к обдуманности и взвешенности того или иного принятого решения.

Заключение

Сложность и значимость проблемы взаимовлияния интервьюера и респондента на результаты социологических исследований трудно переоценить. Коммуникативное поведение обоих в ситуации телефонного интервью представляет комплексное многогранное явление, включающее воздействие различных личностных, поведенческих и коммуникативных характеристик на качество получаемых эмпирических данных. Как полагает Э. Косериу, речевая деятельность развивается «по двум осям соответствия — соответствия с традицией и соответствия со слушающим. Обе оси совпадают в значительной части (в противном случае диалог был бы невозможным); однако в той мере, в какой они не совпадают, обычно преобладает соответствие со слушающим, поскольку нет речи, которая не была бы

коммуникацией» [2, с. 191]. Нестандартная тактика ответа респондента не является спонтанной. Она зависит, по меньшей мере, от острого полемического характера темы опроса, активно обсуждаемой средствами массовой информации; и в большей мере, речевых норм и правил интервьюера и респондента, от уместности высказываний, правильного употребления и восприятия слов каждым собеседником; от формулировок задаваемых вопросов, краткость и ясность которых еще не обеспечивают равносильную краткость и ясность ответов. Вместе с тем анализ материала совместного всероссийского опроса ФОМ и ВЦИОМ показал, что определение политического статуса Крыма для респондента — более глубокий вопрос, чем поверхностное его сведение к взаимоисключающим возможностям, более сложная проблема, чем простой выбор между традиционными «да», «нет» и «затрудняюсь ответить».

Литература

- 1 Рогозин Д. М. Насколько корректен телефонный опрос о Крыме: апостериорный анализ ошибок измерения // Мониторинг общественного мнения : эконом. и соц. перемены. 2014. № 2 С. 4 - 25.
- 2 Косериу Э. Синхрония, диахрония и история // Новое в лингвистике. М., 1963. Вып. 3.
- 3 Солганик Г. Я. Основы лингвистики речи : учеб. пособие. М. : Изд-во МГУ, 2010. 128 с.
- 4 Moore R. J., Maynard D. W. Achieving understanding in the standardized survey interview : repair sequences // Standardization and tacit knowledge: interaction and practice in the survey interview / ed. by D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York : John Wiley & Sons, 2002. P. 281–311.
- 5 Schober M. F., Conrad F. G. Does conversational interviewing reduce survey measurement error? // Public Opinion Quarterly. 1997. Vol. 61, Nr. 4. P. 576–602.