

Искажения в самоописаниях в ходе неформализованного интервью: сенситивные ситуации и стратегии самообъяснения информантов*

Антон Смолькин

Кандидат социологических наук, заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин
Liberal Arts Института общественных наук, Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте РФ,
сотрудник Московской высшей школы социальных и экономических наук
Адрес: пр. Вернадского, д. 82, стр. 1, Москва, Российская Федерация 119571
E-mail: anton.smolkin@gmail.com

В статье анализируются особенности сенситивных вопросов и, шире, сенситивных ситуаций в неформализованных интервью. Несмотря на то, что для неформализованного интервью прямые сенситивные вопросы нетипичны, так как могут разрушить коммуникацию, существует достаточно обширный класс вопросов, коммуникативные перспективы которых контекстуальны и которые справедливо считать условно-/частично-сенситивными. В частности, рассматриваемые в тексте вопросы об уважении к пожилым людям не настолько сенситивны, чтобы на них не отвечали вообще, но одновременно достаточно деликатны, чтобы в своих ответах информанты были вынуждены прибегать к сложным оправдательным тактикам. Практика подтверждает известный тезис, что для преодоления сенситивности наиболее действенна тактика «оправдывающих преамбул», позволяющая снять груз моральной ответственности либо с самого информанта (в нашем случае — через вопрос «бывают ли сами пожилые люди виноваты в плохом к ним отношении?»), либо с обстоятельств в целом (через создание игровой ситуации — коллективное обсуждение «как не уступить место пожилому человеку в общественном транспорте»). Следует помнить, что в ходе такого рода исследования мы узнаем не столько реальные причины нарушений, сколько практические представления о норме с точки зрения информанта и набор легитимных причин ее невыполнения. Особое внимание следует обратить на самостоятельную информативную ценность сенситивности. В частности, уровень репрессивности социальных норм в конкретных областях социальной жизни может быть измерен через разницу в ответах, полученных различными способами.

Ключевые слова: сенситивность, неформализованное интервью, эффект интервьюера, правила нарушения правил, отношение к пожилым людям, третий возраст

Интервью как взгляд через самоописания информантов

Пафос качественных методов в социальных науках заключен в особой фокусировке исследовательского взгляда, позволяющей изучать то, что другими методами

© Смолькин А. А., 2015

© Центр фундаментальной социологии, 2015

* Статья написана при подготовке научно-исследовательской работы «Политика возраста. Анализ поколенческой стратификации российского общества» (ЦСИ РАНХиГС, 2015 г.).

просто не может быть изучено. Неконвенциональность/нетипичность индивидуального опыта в действительности допускает максимально широкий круг изучаемого — от проблем неясной природы до этнографического прочтения самых банальных ситуаций, ориентированного на поиск новых перспектив или новых смыслов в, казалось бы, уже известных феноменах — т. е. наоборот, превращение самоочевидного в проблемное (Романов, Ярская-Смирнова, 1998). Идеальное качественное исследование начинается с парадокса в программном вопросе, что, собственно, и затрудняет его изучение менее лабильными методиками; превращение неизвестного в определенное дает возможность поймать его в фокус более формализованных методов. Неформализованному интервью при этом вполне обоснованно адресуется целый набор традиционных упреков в субъективизме или иных формах ненаучности: нечеткая верифицируемость (постулируемая, например, «неповторимостью ситуации интервью»), когда у разных исследователей могут получаться различные результаты), нерепрезентативность данных и т. п.

Главным аргументом использования одного из наиболее распространенных качественных методов — глубинного неформализованного интервью — является возможность изучения проблемы через опыт/объяснения самого объекта. Таким образом, минимизируются разрывы между исследуемой социальной реальностью, как она представляется ее непосредственным участникам (или как они хотят ее представлять; или как они хотят, чтобы исследователь думал, что они ее представляют, и т. п.), и ее описанием, т. е. получаемыми на выходе научными текстами «со вкусом живых людей». В рамках этого метода особую роль играет личность самого исследователя, чьи особенности влияют на смещения в ответах.

Эффект интервьюера

Центральной проблемой, имманентно присущей методу, считается эффект интервьюера, под которым принято понимать искажения в ответах информанта, обусловленные самим фактом коммуникации с конкретным исследователем. Вовлеченность в коммуникацию задает особую поведенческую рамку, ориентированную на «производство впечатлений», «самопрезентацию» и т. д. Попытки устранить подобные искажения будут разрушать и саму коммуникацию (Журавлев, 1996: 91), целостность и естественность которой во многом и оправдывает данный метод. Следовательно, сам эффект интервьюера принципиально непреодолим. Мы должны оставить надежды избежать его полностью, сосредоточившись на поисках способов его нейтрализации и на создании его максимально детализированного описания, что позволит делать (или хотя бы предполагать) соответствующие корректировки результатов.

Как показывают исследования, собственно «преувеличения» и «преуменьшения» в самоописаниях — явления весьма распространенные. Неискренность информантов — результат редактирования ими своих ответов с учетом идеального образа «Я», жизненных целей, мотивов и интересов в контексте данного разго-

вора. Даже виртуальное присутствие интервьюера (эксперименты с записанным/синтезированным голосом) заметно ухудшает качество данных. Анкетирование позволяет повысить удельный вес искренних ответов в сравнении с интервью, избавляя информантов от необходимости сообщать о себе вслух неприятные вещи (Мягков, 2008).

В присутствии исследователя может быть применена рандомизированная техника вопросов (когда интервьюер не знает, на какой именно вопрос отвечает информант (Tracy, Fox, 1981)), кодирование ответов на сенситивные вопросы через информацию, неизвестную непосредственно интервьюеру (например, дата рождения информанта) (Tian, Yu, Tang, Geng, 2007), варианты с запечатанным бланком ответов (Makkai, McAllister, 1992: 183; Kalton, Schuman, 1982: 45) и т. п., что также существенно сокращает уклонение от ответов. Тем более что сами информанты сообщали о большей приемлемости таких способов взаимодействия с интервьюером (Tamhane, 1981: 923)¹.

Причины неискренности информантов следует рассмотреть подробнее. Во-первых, это стремление избежать смущения из-за возможных оценок и мнений интервьюера об информанте, особенно когда речь идет о незнакомых людях. Во-вторых, желание не обидеть собеседника: вольные или невольные действия интервьюера (подсказки, комментарии, интонация вопросов, реакция на ответы и т. п.) и его статусные/социально-демографические характеристики формируют у информантов определенные ожидания относительно собеседника, провоцируют стремление к угадыванию наиболее приемлемых в данном контексте ответов (Мягков, Журавлева, 2006: 86); они чаще скрывают или ретушируют правду, если чувствуют, что тема интервью небезразлична их партнеру по беседе. Наконец, стремление к консистентности в ответах может побуждать информанта к согласованию отдельных эпизодов и устранению противоречий, например, выстраивая свои более поздние высказывания в фарватере предыдущих, чтобы тем самым выглядеть последовательным в глазах интервьюера. В сумме это аккумулируется в увеличении социально желательных ответов, усилении диссимулятивности и росте числа неответов (Мягков, 2008: 25–27).

Наиболее известными объяснительными моделями эффекта интервьюера являются социальная атрибуция и социальная дистанция. Первая модель предполагает, что на ответы информанта влияют определенные ценности и нормы, ожидания и установки, сигнализирующие о характере ожиданий интервьюеров относительно приемлемого/допустимого вербального поведения. Пытаясь подстроиться под эти нормы и ожидания, опрашиваемые редактируют свои ответы таким образом, чтобы избежать дискомфорта и тем самым защитить себя, управ-

1. Многие из этих методов, впрочем, имеют и свои недостатки, от вполне естественных технических до порой довольно неожиданных: например, использование компьютеров для увеличения анонимности опрашиваемых в ходе исследования в Кении лишь усилило беспокойство, подозрительность и даже враждебность местного населения (Mensch, Hewett, Erulkar, 2003: 266).

ляя впечатлением, производимым на интервьюера. Данная модель получила «весьма солидное эмпирическое обоснование» (Мягков, Журавлева, 2006: 87).

Во втором случае предполагается, что на искажения в ответах влияют не только демографические и поведенческие характеристики интервьюера (например, было выявлено, что в телефонных опросах интервьюерам старших возрастных групп, независимо от их опыта работы, удавалось легче установить контакт; лучших результатов добивались также более оптимистичные исследователи (Singer, Frankel, Glassman, 1983: 80–81) и т. д.), но и воспринимаемая социальная дистанция между ним и информантом: слишком большая или слишком маленькая социальная дистанция актуализирует потребность в управлении имиджем². Модель социальной дистанции обладает в целом невысокой предсказательной способностью, хотя многие обнаруженные тенденции весьма отчетливы и консистентны. Эксперимент А. Ю. Мягкова показал, что данная модель плохо объясняет смещения в ответах и является только одним из многих факторов, вызывающих эффекты интервьюера. Согласно его результатам, социальная дистанция лишь опосредует влияние опрашиваемых, усиливая или ослабляя смещения в получаемых ответах, однако роль переменной резко возрастает при ее комбинировании с индексом социальной желательности. Оба этих фактора вместе практически полностью объясняют появление смещающих эффектов в результатах интервью.

Две описанные модели дополняет гипотеза «конкурирующих соображений», предполагающая, что информанты не искажают своих истинных мнений с целью «управлять впечатлением», а имеют амбивалентную позицию по обсуждаемым вопросам. Социальные характеристики интервьюеров подсказывают отвечающим, какое из одновременно сосуществующих в их сознании мнений следует озвучить в качестве ответа (Мягков, Журавлева, 2006: 87, 88, 90–92, 94, 96).

Сенситивные вопросы

Однако главным психологическим механизмом возникновения эффектов интервьюера является социальная желательность ответов. Отвечая на так называемые сенситивные вопросы (деликатные (обычно аттитюдные), в первую очередь личные), информанты могут избирать стратегию «управления впечатлением», преуменьшая или вовсе отрицая то, что может повредить имиджу, и, наоборот, преувеличивая или приписывая себе положительные качества. Осознавая угрозу своему «Я» и стремясь избежать неодобрения со стороны интервьюера, они демонстрируют декларативную солидарность с социальными нормами (Мягков, Журавлева, 2006: 92–94). В большинстве ситуаций смещения в ответах минимальны: например, исследование политических предпочтений анонимными методами и в ходе формализованного интервью (Украина, 2003) показало, что максимальные откло-

2. По всей видимости, здесь наиболее удачным был бы понимающий «не-конкурент за символические достижения в рамках статуса», но такой не-конкурент, который все же мог бы дать адекватную оценку — с точки зрения респондента — его достижениям и действиям.

нения составляют всего 0,9 % (Мищенко, 2004: 131); специальное исследование реакций на чувствительные вопросы (Иллинойс, 1994–1995) показало, что различия в ответах даже на наиболее деликатные из них в целом колебались незначительно (Tourangeau, Smith, 1996: 300). Однако предугадать их полностью не представляется возможным. В целом разница между различными способами сбора информации в ответах на чувствительные вопросы многими исследователями описывается как незначительная (Tourangeau, Smith, 1996: 299), часто на грани статистической погрешности (Couper, Singer, Tourangeau, 2003: 393–394; Marquis, Marquis, Polich, 1986: 386), и в некоторых случаях не обнаруживаемая вообще (Thomas, 2009: 49)³. По всей видимости, либо информанты готовы рассказать о некотором опыте и это зависит от обстоятельств в незначительной степени, либо они не планируют говорить о нем вообще.

Однако дело не только в ремонте/перенастройке исследовательского инструмента — сама чувствительность может быть информативной. Например, в ходе исследования подростков в Кении были обнаружены существенные различия в рассказах о нормативном поведении в зависимости от метода опроса (формализованное интервью, самозаполнение анкеты, ACASI) (Mensch, Hewett, Erulkar, 2003: 265). Таким образом, уровень жесткости социального принуждения может быть измерен через разницу ответов, полученных различными способами.

При всей кажущейся близости чувствительных ситуаций в ходе опроса (в первую очередь с помощью формализованного интервью)⁴ и в процессе неформализованного интервью они все же принципиально различаются. Жесткая внеконтекстуальная логика первой группы подходов способна порождать чувствительные ситуации даже там, где их можно было бы с легкостью избежать, и наоборот — для неформализованного интервью прямые чувствительные вопросы нетипичны, так как могут разрушить коммуникацию, и речь здесь обычно идет о ситуациях пограничного характера.

В описанном ниже исследовании предполагалось выяснить, как студенты проявляют (или не проявляют) на практике уважение к пожилым людям — в частности, уступают ли им место в общественном транспорте, помогают ли донести вещи, перейти дорогу и т. д.

Описание исследования

Сбор и анализ материала проводился с помощью неструктурированного неформализованного интервью. Общее количество проведенных интервью — 64 (апрель 2007 — июнь 2010), в качестве информантов выступали студенты 3–5 курсов (19–31 год) различных факультетов Саратовского государственного технического уни-

3. Разумеется, нередки и противоположные данные (Corkrey, Parkinson, 2002); считается, что объемы отклонений и лжи могут быть недооценены из-за концептуальных и методологических слабостей исследований (Zipp, Toth, 2002; Singer, Frankel, 1983: 68–69).

4. Наиболее полное и качественное описание этих ситуаций см. в: Мягков, 2012.

верситета очной и заочной формы обучения. Выбор круга информантов был обусловлен, кроме прочих нерелевантных теме обстоятельств, легкой достижимостью и относительно безболезненным вхождением в поле, снизившими вероятность напряженности/неискренности интервьюируемых, что в рамках данной работы окажется особенно значимым.

Интервью проводились в здании университета, в спокойной обстановке, без участия третьих лиц. Все используемые интервью можно считать удавшимися, каждый информант в той или иной степени уточнял/расширял горизонт понимания проблемы. Беседы были записаны на цифровой диктофон; при транскрипции я старался сохранять эффект живой речи и специфику словоупотребления информантов.

Пограничные ситуации сенситивности

Социально желательные ответы на сенситивные вопросы в силу естественного стремления человека казаться лучше характерны для любых типов исследований, но наибольшее распространение они имеют именно в интервью, в ситуации взаимодействия лицом-к-лицу с исследователем. Вместе с тем о реальных объемах лжи в ответах на этот тип вопросов можно только догадываться. Интервьюер имеет хотя бы то преимущество, что по определенным ситуативным признакам (нежелание отвечать или задержка ответа, смущение, сомнения, оправдания и т. п.) может предполагать неискренность информанта, фиксируя это как самостоятельный результат и — главное — имея возможность скорректировать ход беседы таким образом, чтобы по возможности эту неискренность преодолеть.

Значение вопросов об уважении к пожилым людям в контексте данной работы заключается в том, что они не настолько сенситивны, чтобы на них не отвечали вообще, но и одновременно достаточно деликатны, чтобы в своих ответах быть искренними не до конца — по крайней мере, в ряде эпизодов. Здесь практически нет проблемы конфиденциальности, поскольку акты «непроявления уважения» публичны и могут не осмысливаться самим информантом как этически проблемные благодаря соблюдению «правил нарушения правил». Логика нарушения правил такова, что осуждаемыми в определенных ситуациях являются не столько последствия, сколько намерения, точнее, отсутствие желания этих последствий избежать (события представляются как произошедшие «по неосторожности», «в результате несчастного случая», а не вследствие «злого умысла») — следовательно, предельно честные самоописания таких ситуаций угрожают разрушением зыбких границ невинности.

По всей видимости, существует достаточно обширный класс вопросов, коммуникативные перспективы которых контекстуальны и которые справедливо считать условно-/частично-сенситивными. Здесь информанты, ступившие на скользкую дорожку искренности, вынуждены корректировать рассказ таким образом,

что нам становятся видны различные техники избегания, уклонения, самооправдания и т. д.

Вопрос о взаимодействии с пожилыми людьми начинает трансформироваться из обычного аттитюдного в сенситивный, когда нормы, предписывающие уважение к пожилым, перестают практиковаться как обязательные. Если (или когда) этот вопрос перестанет быть сенситивным, это будет, скорее всего, означать, что норма практического уважения к пожилым уже разрушена. В этом смысле информационная ценность сенситивности не должна недооцениваться — сегодня мы, по сути, видим, как эта норма размывается у нас на глазах.

Оправдательные самоописания: неясные идеалы и гиперболизированность ситуаций

Одна из ключевых проблем этой темы, помещающая вопрос об отношении к пожилым людям в пограничную область между рядовыми вопросами о взаимодействии с другими в повседневной жизни и собственно сенситивной тематикой, — это проблема размытости концепта «уважительное отношение к пожилым», поскольку нормативно не определено, каким образом и в каком объеме следует это уважение проявлять. Средствами массовой информации в общественный дискурс регулярно вбрасываются трагичные истории с участием пожилых, что драматизирует общую картину, но не дает понимания, как именно следует действовать, в результате прямой вопрос неожиданно порождает чувство вины.

И.: Но сами Вы относитесь хорошо?

Р: Ну, я думаю, достаточно хорошо.

И.: А что Вас заставляет сомневаться?

Р: Ну мало ли там... я же не бегаю как Тимур и его команда по улицам, чтобы старушек там переводить.

(Сергей, 20 лет, 23.04.2008)

Пример следующего информанта демонстрирует, как можно, определяя свои действия по реализации уважения как недостаточные в целом (т. е. на фоне сложившегося дискурса о трагичном положении пожилых людей), при этом считать их удовлетворительными в конкретно-практической ситуации и не планировать что-то менять/улучшать.

Р: Ну, мне кажется, с недостаточным отношением. Следовало бы лучше относиться. <...>

И.: Вы считаете, что Ваше отношение достаточно хорошее, или рассчитываете его улучшить?

Р: Наверное, первый вариант ближе. <...> У молодежи тоже ведь много проблем. Мне кажется, я неплохо отношусь. По-своему не-

плохо. Если бы все так относились, было бы нормально. Если бы государство так относилось — было бы вообще замечательно.

(Александр, 21 год, 24.04.2007)

Кажется, ясного представления о том, как именно и в каких объемах надо уважительно относиться к пожилым, и при этом как этот образец должен бесконфликтно совместиться с реальностью, в нашей культуре сейчас просто не существует.

И.: А в очереди их часто пропускают? Вот Вы, например?

Р.: Честно говоря, нечасто.

(Александр, 19 лет, 05.12.2008)

Конструкция с «честно говоря» в данном случае выглядит как признание вины, хотя нормы пропускать пожилых в очереди, кажется, не существует. Практически все информанты говорили о своем уважительном отношении к старости на уровне *убеждений*, но в *реальности* собственных практик уважения мало кто уверен (за исключением некоторых информантов — выходцев с Кавказа, которые *точно знают*, является их отношение уважительным или нет), почти независимо от их содержания:

И.: Но Вы-то сами как относитесь?

Р.: Я стараюсь с уважением...

(Владислав, 20 лет, 03.04.2008)

Информанты, описывая ситуации собственного не проявления уважения к пожилым людям — в частности, по каким причинам они не уступают последним место в транспорте, — в большинстве своем используют один и тот же прием — гиперболизацию обстоятельств, с некоторыми вариациями.

Когда, **например, уставший. С огромной сумкой.** Делал вид, что не замечал.

(Василий, 20 лет, 09.04.2008)

Я **могу не уступить только в том случае**, когда у меня **очень большие** сумки или коробки.

(Сергей, 22 года, 19.10.2008)

Ну, это если бы я вдруг **очень уж там устал, то есть вообще уже никаких сил.**

(Андрей, 21 год, 15.04.2008)

Ну, в силу моей усталости иногда. Просто вот в силу того, что... с тренировки. В силу плохого настроения, **очень плохого настроения.**

(Александр, 19 лет, 05.12.2008)

В данном случае важно не то, были ли действительно информанты настолько утомленными/фрустрированными и т. д., а то, что они не находят возможности говорить об этом иначе, чем с максимальной ставкой на неблагоприятные условия. Ситуация переописывается через обстоятельства, подчеркиваемые как настолько особые, что они буквально искалечили их поведение. (Этот хорошо фиксируемый тип реакций представляется мне одним из существенных преимуществ метода неформализованного интервью: каковы бы ни были истинные причины действий, способы их объяснения/легитимации всегда социальны, прямо или косвенно отсылают к нормативности.) Если причина не усилена наречием или прилагательным, ее непременно объяснят:

Ну, еду после института **уставшая, болят ноги после физкультуры**, ну что-нибудь такое.

(Наталья, 21 год, 13.05.2008)

Или даже сделают развернутую калькуляцию причин усталости:

А другое дело, когда ты... ну вот, допустим, я сейчас подрабатываю. Вот получилось, я во вторник засек, получилось, что я в общей сумме я работал и учился девять часов, то есть больше рабочего дня, больше восьми часов. То есть я уже как, устал, мне уже неохота. Зашел, допустим, сел там в транспорте. <...> Ты сел, и тебе уже ни до кого, неохота там не то что встать, уступить, просто там, допустим. Ну, устал вконец.

(Сергей, 19 лет, 05.12.2008)

Психологический дискомфорт иногда вынуждает информантов описывать собственный опыт в третьем лице, лишь в конце раскрывая истинного участника:

...или, наоборот, агрессия. Сидит там, допустим, уже в автобусе... молодой человек там просто задумался, допустим, с утра. И тут начинается неоправданная агрессия со стороны пожилого возраста — типа, «мне нельзя сидеть? Да я за тебя воевала! Что ты делал? Да ты там такой неблагодарный!» **Лично у меня был такой случай.**

(Андрей, 21 год, 15.04.2008)

Более редким объяснением является ссылка на общее состояние здоровья (поскольку объяснение все же обычно выстроено как причина, в действительность

которой как минимум хотел бы поверить сам рассказчик); вне контекста хочется если и не настаивать на постельном режиме, то, по крайней мере, порекомендовать срочно обратиться к врачу — т. е. описание откровенно избыточно:

Иногда бывает, что просто состояние здоровья не позволяет. Меня, допустим, в транспорте **очень сильно укачивает**, и я поэтому стараюсь присесть к форточке, а бывает так, что полный автобус, и встать... просто [не получается]... у меня просто пониженное давление бывает, особенно в летние периоды, когда жарко, **очень тяжело**.
(Елена, 21 год, 05.04.2008)

Оправдательные интонации, в некоторой степени характерные для всех случаев, иногда имеют ключевое объяснительное значение, когда других причин не обнаружено:

Ну, вот в очереди, например, если мне осталось там чуток, и я давно уже стою... это я подумую еще [пропускать или не пропускать пожилого человека]. Ну [я] просто человек такой.
(Артем, 21 год, 27.05.2008)

Ну, в магазине вообще даже не принято, все стоят в очереди. В поликлиниках... пропускать — не пропускать, там и так практически одни пожилые. Поэтому я и говорю, что нет, я не пропускаю. А в остальных очередях... в транспорте — какая там очередь? Очередь на «Газель»? Ну да, могу уступить...
(Андрей, 20 лет, 12.04.2008)

Более сложной моделью является сочетание самооправданий со встречными обвинениями, но пользуются этой моделью в большинстве случаев только тогда, когда условный барьер в интервью снят с помощью одной из тактик «оправдывающих преамбул» (см. подробнее об этом ниже):

Ну, едешь ты с тренировки или еще откуда-нибудь, зайдешь в трамвай, сядешь... **ну вообще стоять просто не можешь**... заходит **какая-нибудь бабулька, такая вся из себя**, «место уступите мне» (наглым тоном), ты уже никак не можешь встать, но все равно встаешь.
(Елена, 21 год, 14.04.2008)

Характерно, что даже в подобных случаях информанты стремились озвучить сомнения в правомерности собственных действий:

И.: А есть такие, которым Вы менее остальных склонны уступать?
Вот алкоголики...

Р.: Пьяные, дурно пахнущие, которые своим видом неприязнь уже
какую-то... **Ну это, конечно, может, и неправильно...**

(Александр, 19 лет, 12.05.2008)

Мощь возводимых информантами оправдательных конструкций указывает на то, что вопрос, с одной стороны, является достаточно безобидным и позволяет в описаниях вплотную приблизиться к предмету интереса, но при фокусировке на самом интервьюируемом уже балансирует на грани сенситивности, побуждает к активной реставрации лица, в результате чего описание собственного поведения начинает напоминать картины Дали с множественными подпорками под потерявшей убедительность реальностью.

Практические способы минимизации эффекта интервьюера

1. *Атмосфера интервью.* Обсуждение указанных геронтологических сюжетов требует обстановки не столько доверительной, сколько раскрепощенной. Обычно удавались интервью с теми студентами, которые в течение семестра посещали мои лекции и семинары и хорошо представляли демократический стиль коммуникации их интервьюера, и гораздо хуже получалось преодолеть дистанцию со студентами из других групп⁵.

В случае описываемого исследования у некоторых информантов, учитывая обнаруженную сенситивность отдельных рубрик, наблюдался определенный психологический барьер при описании собственных действий, чувствовалась внутренняя редакция произносимого. В этой ситуации эффективным оказалось попросить рассказать случай, свидетелем которого он был. Вполне возможно, информант в итоге расскажет эпизод из собственной жизни, минимизируя таким дистанцированием психологические сложности.

2. *Предварительное анкетирование.* Такой метод отбора информантов помогает решить сразу несколько проблем — во-первых, выявление информантов с релевантными для исследования установками, и во-вторых, возможность сравнивать анкетный ответ (где сенситивность вопроса должна была повлиять на выбор в наименьшей степени) с высказываниями в самом интервью, с просьбой прокомментировать различия позиций, если они обнаружатся. Очевидно, что этот метод связан с техническими трудностями и отсутствием анонимности в анкетировании, что само по себе может исказить ответы информантов (в описываемом исследовании).

5. Один из возможных, но этически неидеальных способов преодоления дистанции — попросить респондента рассказать случай, где имманентно предполагалось бы произнесение ругательств (например, детально описать эпизод, когда он последний раз испытал сильное потрясение, ударился). Если ругательства произносятся респондентом без видимого смущения, значит, один из условных коммуникативных барьеров уже преодолен — или еще до, или вследствие этого эпизода.

довании все информанты, пожелавшие остаться анонимными, просто не подписывали анкеты, что было предложено им заранее, однако количество такого рода отказов оказалось минимальным, в пределах нескольких процентов).

Анкетирование помогло устранить некоторые преграды для самоописаний, поскольку позволяло сфокусироваться на двойственности ситуации, подсвечивая ее с выгодной для репутации информанта стороны — сомнений в том, что он относится «хорошо», не возникает (так как в пункте «как Вы относитесь к пожилым людям?», практически все поставили высокие оценки), но по каким-то причинам, которые должны быть реконструированы в интервью, реальные практики с этой позицией не совпадают, и «хороший» информант вместе с интервьюером отправляются на поиски причин, почему в некоторой конкретной ситуации первый не оказался таким, каким должен быть по собственным представлениям. Сомнительно, что мы сможем узнать таким образом что-то о реальных причинах нарушения, однако это поможет выявить норму глазами информанта и стандартный набор легитимных причин ее невыполнения.

3. *Тактика «оправдывающих преамбул».* Как выяснилось уже в первых интервью по этому сюжету, при прямых вопросах об уважении и в случае отсутствия уважительных действий о причинах его непроявления информанты попадали в ситуацию оправдывающегося, коммуникативная целостность оказывалась под угрозой, и интервью грозило превратиться в допрос, чего информанту было бы трудно избежать и что при этом могло оказаться неочевидным, учитывая статусную ситуацию преподаватель–студент, в рамках которой последний чаще всего вынужден мимикрировать и смиряться с предлагаемым ему.

Использование вводной информации, рутинизирующей или даже оправдывающей отклонение от нормы, помогает информантам преодолеть психологические ограничения чувствительной ситуации⁶. Например, в нашем случае снять барьер для самоописаний помогал неожиданный контрход — просьба привести примеры, когда в плохом отношении к пожилым людям были виноваты они сами, после чего в дальнейшем интервью сюжеты, связанные с непроявлением уважения, описывались откровеннее, с меньшим смущением.

Правило нарушения правил в отношении пожилых оказалось эффективно исследовать вопросом, ставящим информанта в позицию эксперта — на одном из занятий импровизированная фокус-группа студентов получила задание написать инструкцию: «как не уступить место пожилому человеку в общественном транспорте», в результате чего моральный драматизм ситуации оказывался нивелирован, и информантам в режиме ироничного переописания самого себя стало гораздо легче говорить о своих действиях как об игре, способом победы в которой

6. Классический образец черного социологического юмора, иллюстрирующий основные способы, как следует задавать чувствительные вопросы наименее неловкими способами, можно найти в заметке (Barton, 1958): «Способ пронумерованных карт: «Не могли бы вы, пожалуйста, назвать номер карты, которая соответствует тому, что случилось с вашей женой?» (дайте карты респонденту: 1. Она умерла естественной смертью; 2. Я убил ее; 3. Другое (что?)); способ «Все так делают»: «Как вы знаете, многие мужчины убивают своих жен в наши дни. Не случилось ли такое и с Вами?» и т. п.

является составление каталога способов не уступать место. Появились мотивация и эффект соревнования, и информанты с упоением переходили к описанию довольно тонких и замысловатых маневров, порой довольно оригинальных — например, сделать вид, что у тебя развязался шнурок и начать завязывать его заново (так как с развязанным шнурком никто не попросит тебя встать, и ты временно оказываешься вне ситуации — «не видишь ожидающего помощи»), в расчете на то, что к моменту окончания этого процесса необходимость минует и место уже уступит кто-то другой. В заключение информантам было предложено рассказать, что из перечисленного применяют они сами, что делалось, хоть и с некоторым смущением и оговорками, но все же более откровенно, чем в других беседах.

Выводы и практические рекомендации

Существует достаточно обширный класс вопросов, чувствительность которых условна/частична и во многом зависит от контекста. Задача интервьюера — сформировать последний таким образом, чтобы он в наибольшей степени благоприятствовал самораскрытию интервьюируемого. Возможно, часть усилий следует сознательно направить на создание комфортной обстановки, войти в ритм разговора. В исследованиях с чувствительной тематикой это особенно важно, чтобы вовремя почувствовать, где именно информант редактирует самописание. Эффективным может стать предварительное анкетирование, однако необходимо помнить, что такая тактика оказывается буквально на грани исследовательской этики, если чувствительность вопроса велика, но в вопросах пограничной природы она, как кажется, достаточно оправданна. Наконец, наиболее действенна тактика «оправдывающих преамбул» в самых разнообразных проявлениях, позволяющая теми или иными способами снять груз моральной ответственности (или хотя бы его часть) либо с самого информанта (в нашем случае — через вопрос «бывают ли сами пожилые люди виноваты в плохом к ним отношении?»), либо с обстоятельств в целом (через создание игровой ситуации — фокус-группа «как не уступить место пожилому человеку в общественном транспорте»).

Следует помнить, что в ходе такого рода исследования мы узнаем не столько реальные причины нарушений, сколько практические представления о норме с точки зрения информанта и набор легитимных причин ее невыполнения. Это, в свою очередь, позволит избежать психологизации исследования и сфокусироваться, например, на более уместном для социолога изучении правил нарушения правил.

Особое внимание необходимо обратить на самостоятельную информативную ценность чувствительности. В частности, уровень репрессивности социальных норм в конкретных областях социальной жизни может быть измерен через разницу в ответах, полученных различными способами. Зафиксированное в ходе таких исследований стремление что-то скрыть от интервьюера (в зависимости от его пола, возраста, социального статуса, степени формальности контакта и т. п.) само по

себе может оказаться перспективным фокусом для анализа незаметных нам еще сторон общественной жизни. Наконец, типология сенситивности, раскрывающая взаимосвязь сюжетов, контекстов и участников коммуникации, помогла бы заметно повысить достоверность массовых исследований.

Литература

- Журавлев В. Ф.* (1996). Анализ коммуникаций в качественном интервью // Социология: методология, методы и математическое моделирование. № 7. С. 81–102.
- Мищенко М.* (2004). Исследование влияния интервьюера на ответы информанта: результаты методического эксперимента // Социология: теория, методы, маркетинг. № 1. С. 129–134.
- Мягков А. Ю.* (2008). Всегда ли информанты говорят правду? // Социологические исследования. № 9. С. 20–31.
- Мягков А. Ю.* (2012). Искренность респондентов в сенситивных опросах. Методы диагностики и стимулирования. М.: Вариант.
- Мягков А. Ю., Журавлева И. В.* (2006). Объяснительные модели эффекта интервьюера: опыт экспериментального тестирования // Социологические исследования. № 3. С. 85–97.
- Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р.* (1998). Делать знакомое неизвестным: этнографический метод в социологии // Социологический журнал. № 1/2. С. 145–160.
- Barton A. H.* (1958). Asking the Embarrassing Question // Public Opinion Quarterly. Vol. 22. № 1. P. 67–68.
- Corkrey R., Parkinson L.* (2002). A Comparison of Four Computer-Based Telephone Interviewing Methods: Getting Answers to Sensitive Questions // Behavior Research Methods, Instruments, & Computers. Vol. 34. № 3. P. 354–363.
- Couper M. P., Singer E., Tourangeau R.* (2003). Understanding the Effects of Audio-Cassette on Self-Reports of Sensitive Behavior // Public Opinion Quarterly. Vol. 67. № 3. P. 385–395.
- Kalton G., Schuman H.* (1982). The Effect of the Question on Survey Responses: A Review // Journal of the Royal Statistical Society. Series A. Vol. 145. № 1. P. 42–73.
- Makkai T., McAllister I.* (1992). Measuring Social Indicators in Opinion Surveys: A Method to Improve Accuracy on Sensitive Questions // Social Indicators Research. Vol. 27. № 2. P. 169–186.
- Marquis K. H., Marquis M. S., Polich J. M.* (1986). Response Bias and Reliability in Sensitive Topic Surveys // Journal of the American Statistical Association. Vol. 81. № 394. P. 381–389.
- Mensch B. S., Hewett P. C., Erulkar A. S.* (2003). The Reporting of Sensitive Behavior by Adolescents: A Methodological Experiment in Kenya // Demography. Vol. 40. № 2. P. 247–268.

- Singer E., Frankel M.R., Glassman M.B.* (1983). The Effect of Interviewer Characteristics and Expectations on Response // *Public Opinion Quarterly*. Vol. 47. № 1. P. 68–83.
- Tamhane A. C.* (1981). Randomized Response Techniques for Multiple Sensitive Attributes // *Journal of the American Statistical Association*. Vol. 76. № 376. P. 916–923.
- Thomas J.* (2009). Audio Computer-Assisted Self-Interviews Do Not Necessarily Yield Higher Reports of Sensitive Behaviors // *International Perspectives on Sexual and Reproductive Health*. Vol. 35. № 1. P. 48–49.
- Tian G.-L., Yu J.-W., Tang M.-L., Geng Zh.* (2007). A New Non-randomized Model for Analysing Sensitive Questions with Binary Outcomes // *Statistics in Medicine*. Vol. 26. № 23. P. 4238–4252.
- Tourangeau R., Smith T. W.* (1996). Asking Sensitive Questions: The Impact of Data Collection Mode, Question Format, and Question Context // *Public Opinion Quarterly*. Vol. 60. № 2. P. 275–304.
- Tracy P. E., Fox J. A.* (1981) The Validity of Randomized Response for Sensitive Measurements // *American Sociological Review*. Vol. 46. № 2. P. 187–200.
- Zipp J. F., Toth J.* (2002). She Said, He Said, They Said: The Impact of Spousal Presence in Survey Research // *Public Opinion Quarterly*. Vol. 66. № 2. P. 177–208.

Distortions of Self-Descriptions in Unstructured Interviews: Sensitive Situation and Informants' Self-Justification Strategies

Anton Smolkin

Head of the Department of Humanities, Liberal Arts College, Presidential Academy of National Economy and Public Administration

Address: Prospect Vernadskogo, 82, Moscow, Russian Federation 119571

E-mail: anton.smolkin@gmail.com

The article analyzes the properties of sensitive questions and, more broadly, of sensitive situations in unstructured interviews. Although direct sensitive questions are not typical for unstructured interviews because they can break the flow of communication, there is a quite large class of questions with contextual communicative perspectives that can be correctly considered as conditional/semi-sensitive. In particular, the questions regarding respect for elderly persons are not sensitive enough for informants to avoid answering them, but at the same time, are sufficiently delicate to make informants employ complex excusatory tactics in their answers. This practice supports the well-known thesis that to overcome the questions' sensitivity, the most effective tactic is "justifying preambles," which allows the removal of the moral burden either from the informant (in our case, by asking the question, "Are elderly persons sometimes themselves to be blamed for a bad attitude toward them?"), or from the circumstances in general (by creating a game situation/brainstorm on "How not to cede a seat to an elderly person on public transport?"). It should be remembered that, via this kind of research, we do not learn the real causes of rule-breaking as much, but rather a practical representation of the norm from the informant's point of view, as well as a set of legitimate reasons for not following it. Particular attention should be paid to the informative value of sensitivity. For example, we can measure the level of the repression of

social norms in specific areas of social life on the basis of the differences in the answers obtained in different ways.

Keywords: sensitivity, unstructured interview, interviewer effect, rules of breaking rules, attitude toward elderly, third age

References

- Barton A. H. (1958) Asking the Embarrassing Question. *Public Opinion Quarterly*, vol. 22, no 1, pp. 67–68.
- Corkrey R., Parkinson L. (2002) A Comparison of Four Computer-Based Telephone Interviewing Methods: Getting Answers to Sensitive Questions. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, vol. 34, no 3, pp. 354–363.
- Couper M. P., Singer E., Tourangeau R. (2003) Understanding the Effects of Audio-Casi on Self-Reports of Sensitive Behavior. *Public Opinion Quarterly*, vol. 67, no 3, pp. 385–395.
- Kalton G., Schuman H. (1982) The Effect of the Question on Survey Responses: A Review. *Journal of the Royal Statistical Society. Series A*, vol. 145, no 1, pp. 42–73.
- Makkai T., McAllister I. (1992) Measuring Social Indicators in Opinion Surveys: A Method to Improve Accuracy on Sensitive Questions. *Social Indicators Research*, vol. 27, pp. 169–186.
- Marquis K. H., Marquis M. S., Polich J. M. (1986) Response Bias and Reliability in Sensitive Topic Surveys. *Journal of the American Statistical Association*, vol. 81, no 394, pp. 381–389.
- Mensch B. S., Hewett P. C., Erulkar A. S. (2003) The Reporting of Sensitive Behavior by Adolescents: A Methodological Experiment in Kenya. *Demography*, vol. 40, no 2, pp. 247–268.
- Miagkov A. (2008) Vsegda li informanty govoriat pravdu? [Whether Informants Do Always Tell the Truth?]. *Sociological Studies*, no 9, pp. 20–31.
- Miagkov A. (2012) *Iskrennost' respondentov v sensitivnykh oprosakh: metody diagnostiki i stimulirovaniia* [Sincerity of Respondents in the Sensitive Surveys: Diagnostic Methods and Incentives], Moscow: Variant.
- Miagkov A., Zhuravleva I. (2006) Ob"iasnitel'nye modeli efekta interv'iuera: opyt eksperimental'nogo testirovaniia [Explanatory Models of the Interviewer Effect: The Experimental Test]. *Sociological Studies*, no 3, pp. 85–97.
- Mishchenko M. (2004) Issledovanie vliianiia interv'iuera na otvety informanta: re-zul'taty metodicheskogo eksperimenta [Investigation of Interviewer's Influence on Informant's Answers]. *Sotsiologiya: teoriia, metody, marketing*, no 1, pp. 129–134.
- Romanov P., Iarskaia-Smirnova E. (1998) Delat' znakomoe neizvestnym: etnograficheskii metod v sotsiologii [Making the Familiar Unfamiliar: Ethnographic Method in Sociology]. *Sociological Journal*, no 1-2, pp. 145–160.
- Singer E., Frankel M. R., Glassman M. B. (1983) The Effect of Interviewer: Characteristics and Expectations on Response. *Public Opinion Quarterly*, vol. 47, no 1, pp. 68–83.
- Tamhane A. C. (1981) Randomized Response Techniques for Multiple Sensitive Attributes. *Journal of the American Statistical Association*, vol. 76, no 376, pp. 916–923.
- Thomas J. (2009) Audio Computer-Assisted Self-Interviews Do Not Necessarily Yield Higher Reports of Sensitive Behaviors. *International Perspectives on Sexual and Reproductive Health*, vol. 35, no 1, pp. 48–49.
- Tian G.-L., Yu J.-W., Tang M.-L., Geng Zh. (2007) A New Non-randomized Model for Analysing Sensitive Questions with Binary Outcomes. *Statistics in Medicine*, vol. 26, pp. 4238–4252.
- Tourangeau R., Smith T.W. (1996) Asking Sensitive Questions: The Impact of Data Collection Mode, Question Format, and Question Context. *Public Opinion Quarterly*, vol. 60, no 2, pp. 275–304.
- Tracy P. E., Fox J. A. (1981) The Validity of Randomized Response for Sensitive Measurements. *American Sociological Review*, vol. 46, no 2, pp. 187–200.
- Zhuravlev V. (1996) Analiz kommunikatsii v kachestvennom interv'iu [Analysis of Communication in Qualitative Interviews]. *Sociology: methodology, methods, mathematical modeling*, no 7, pp. 81–102.
- Zipp J. F., Toth J. (2002) She Said, He Said, They Said: The Impact of Spousal Presence in Survey Research. *Public Opinion Quarterly*, vol. 66, no 2, pp. 177–208.