

© 1993 г.

Т.Л. СТАЦЕВИЧ

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ИНТЕРВЬЮЕРОВ ПРИ ТЕЛЕФОННЫХ ОПРОСАХ

СТАЦЕВИЧ Татьяна Львовна — научный сотрудник Санкт-Петербургского социологического научно-исследовательского центра. В нашем журнале публикуется впервые.

В последние годы распространенным методом получения первичной социологической информации стало телефонное интервью. Главная особенность общения интервьюера и респондента при проведении телефонного опроса — отсутствие визуального контакта. При этом резко возрастает нагрузка на вербальный компонент взаимодействия, большее значение, чем в обычном интервью, имеют голосовые характеристики интервьюера и респондента.

На восприятие и понимание устной речи влияют ее физические характеристики: темп, акустическая различимость, длительность звучания [1, с. 1], а также интонации, несущие информацию о состоянии человека. В устной речи может быть выражено большое число эмоций и некоторые из них (например, удивление, радость) легко распознаются слушателями [2, с. 17]. В условиях телефонного общения возрастает роль смысловой интонации, свидетельствующей о завершенности (незавершенности) высказывания, о его вероятности, проблематичности, определенности (неопределенности) [3, с. 3].

Как и в любом интервью, при телефонном опросе между интервьюером и респондентом разворачивается межличностное общение, влияющее на качество получаемой информации.

Применение метрологического подхода к изучению надежности социологического исследования, предложенное Б.З. Докторовым, позволяет рассматривать интервьюера в качестве оператора по сбору данных [4]. Тогда надежность информации во многом будет зависеть от подготовленности и психологических особенностей оператора-интервьюера. Влияние последнего можно отнести к субъективным погрешностям. Помимо интервьюера источниками субъективных погрешностей могут быть кодировщики, исследователи, выбирающие методы обработки данных, социологи, интерпретирующие результаты [4, с. 60—61]. Б.З. Докторов отмечает: «задачу выявления влияния индивидуальных погрешностей, определения их величины приходится решать почти на всех этапах социологического исследования» [4, с. 61]. Субъективизм в деятельности оператора, его систематическая погрешность получили название «личное управление» [5, с. 3].

Процесс взаимодействия интервьюера и респондента с момента, когда первым задан анкетный вопрос, до фиксирования ответа, представлен на рис. 1. Предполагается, что респондент согласен отвечать и вопрос ему понятен.

Нередко мнение опрашиваемых формируется во время беседы. Это обстоятельство служит условием для различного рода влияний со стороны интервьюе-

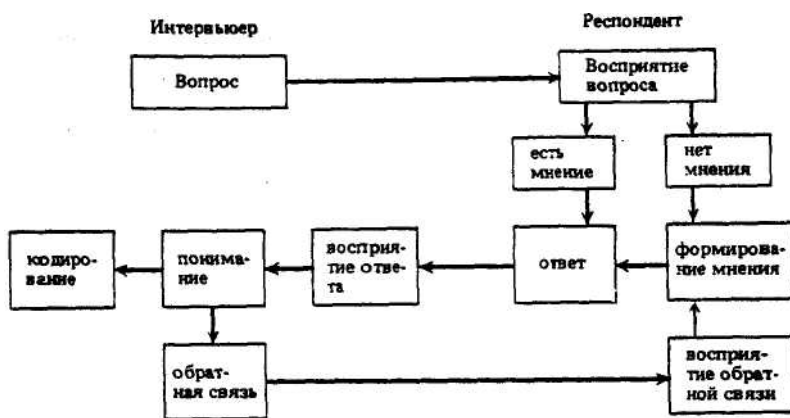


Рис. 1. Схема взаимодействия интервьюера и респондента

ра. Доверительные отношения, установившиеся во время разговора, порождают не критичность со стороны респондента, способствуют принятию предлагаемого мнения. Внушающее воздействие может оказать авторитет интервьюера, особенно в вопросах, где человек мало осведомлен [6, с. 83]. Согласие с интервьюером может возникнуть и потому, что ситуация опроса не побуждает респондента активно отстаивать свою точку зрения.

Воздействие на формирующийся ответ может проявляться в виде неправильно заданного уточняющего вопроса, в случае неодобрения, недоверчивого переспрашивания и т.п. Фиксируя ответы респондента, интервьюер выступает в роли кодировщика, который относит высказывание к тому или иному варианту ответа. Помимо прямого влияния на мнения опрашиваемых, интервьюер может допускать ошибки кодирования — следствие неправильного понимания ответов.

Свободно формулируемый ответ на открытый вопрос также может представлять трудности для понимания. В случае закрытого вопроса респондент, выбирая ту или иную альтернативу, часто дает ответ в виде высказывания, не совпадающего с предложенным вариантом. Это происходит, если респондент не запомнил все подсказки или стремился отвечать очень подробно. Возможно, вопрос оказался для него эмоционально значимым, к это побудило к более развернутому ответу. В такой ситуации интервьюер, выслушав ответ и полагая, что правильно понял сказанное, решает, к какому из вариантов его отнести.

Процесс приема и переработки речевой информации представляет собой сложное перцептивно-мыслительно-мнемическое единство, включающее смысловую организацию. Это «процесс внутреннего структурирования воспринимаемого субъектом вербального материала на основе установления семантических, смысловых или структурных связей» [7, с. 4]. Существует зависимость смысловой организации воспринимаемой на слух вербальной информации от ее внутрискруктурной упорядоченности и смысловой связанности [7]. На характер смысловой организации также влияют интеллектуальные и личностные особенности субъекта восприятия.

Интервьюер, являясь оператором, выслушивает поступающему вербальную информацию, перерабатывает ее и принимает решение. На каждом из этих этапов может происходить случайное или постоянное искажение. Постоянные ошибки, повторяющиеся систематически и не зависящие от содержания вопроса, очевидно, связаны с психологическими особенностями интервьюера.

Цель нашего исследования — выявить субъективные систематические погрешности интервьюеров телефонных опросов, определить природу этих погрешностей, а также изучить некоторые психологические особенности интервьюеров, связанные с наличием систематических ошибок в их деятельности.

В исследовании приняли участие 10 человек, имеющих опыт работы

интервьюера телефонных опросов. В ходе опроса каждый из них проводил около 100 стандартизированных интервью; среди опрошенных было 57% женщин и 43% мужчин.

Для методического анализа были выбраны только закрытые вопросы. Предлагалось пять вариантов ответа: «да», «пожалуй, да», «затрудняюсь ответить», «пожалуй, нет», «нет».

«Личное уравнение» интервьюера выявлялось при помощи следующей процедуры. По каждому вопросу вычислялась доля респондентов, опрошенных данным интервьюером, которые выбрали тот или иной вариант ответа, затем определялось среднее арифметическое этих долей. После выполнения аналогичных расчетов для выборки проводилось сравнение средних значений по всем вариантам ответа. Если распределение усредненных долей по всей выборке респондентов совпадало с распределением по выборке интервьюера, это интерпретировалось как отсутствие систематической погрешности в его работе. Если же имелось расхождение, устойчиво проявляющееся по мере увеличения количества вопросов, это рассматривалось как наличие субъективной систематической погрешности.

Вначале определялось «личное уравнение» для первых пяти интервьюеров по результатам пяти опросов. Остальные интервьюеры участвовали в следующей серии опросов (в каждом — от 600 до 1 тыс. респондентов).

На рис. 2а представлено распределение средних долей ответов для 18-ти вопросов ($n = 18$). Диаграмма состоит из шести строк, каждая разбита на пять зон, соответствующих вариантам ответа. Первая строка представляет собой распределение долей по всем респондентам, участвующим в опросах (М), последующие строки — по ответам респондентов каждого из первых пяти интервьюеров. Как видим, характер распределений заметно отличается у интервьюеров под номерами 3 и 5, в то время как у остальных он близок к распределению по всей выборке.

Диаграмма, позволяющая выявить систематическое погрешности интервьюеров под номерами с 6 по 10, изображена на рис. 2б. Здесь «личное уравнение» проявляется у интервьюеров под номерами 7 и 8.

Построение диаграммы для первых 10-ти, а затем 13-ти изучаемых вопросов убеждает в том, что особенности в работе интервьюеров не случайны и могут рассматриваться как «личные уравнения» (рис. 2в и 2г).

Природа «личного уравнения» может быть различной. Например, систематическая погрешность интервьюера под номером 3 связана с тем, что опрошенные им чаще, чем остальные, имели такое же мнение, как и он сам (перед началом опроса все интервьюеры отвечали на вопросы анкеты). Другими словами, мнение интервьюера под номером 3 оказало влияние на полученные им ответы. Устойчивое увеличение градации «да» у этого интервьюера произошло вследствие того, что тех, кто ответил утвердительно на анкетные вопросы в данной серии опросов, в среднем оказалось больше, чем выбравших другой вариант. Поэтому, если интервьюер под номером 3 сам ответил «да», и в целом по выборке таких ответов было довольно много (44% при $n = 18$), то его влияние заметнее всего проявилось при наиболее часто встречающемся варианте ответа.

Характер этого влияния остался до конца не выясненным. Возможны воздействие интервьюера на формирование ответа (т.е. собственно влияние на мнение опрашиваемого), а также неправильная интерпретация ответа. В последнем случае установка интервьюера служит фактором, который мешает точному восприятию и пониманию ответов. Это кажется более вероятным, поскольку интервьюеры знакомы с правилами ведения опроса, к тому же стандартизированное интервью дает мало возможностей для воздействия на респондентов. Строго говоря, речь идет о систематической ошибке кодирования, поскольку интервьюер в данном случае и кодировщик.

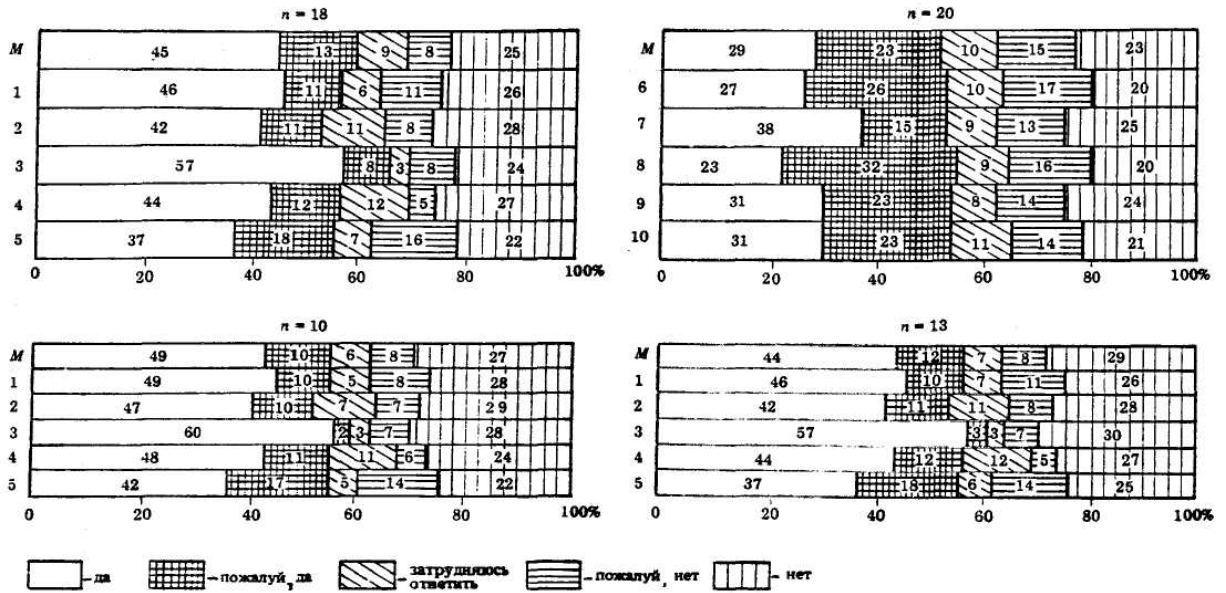


Рис. 2. Распределение средних долей ответов: (а) $n = 18$; б) $n = 20$; в) $n = 10$; г) $n = 13$

В ходе исследования было установлено, что «личное уравнение» интервьюера под номером 8 также связано с влиянием его мнения на результаты опроса. Он чаще всего выбирал вариант ответа «пожалуй, да», с чем и связано расширение этой градации.

Особенность пятого интервьюера состоит в том, что он предпочел средние варианты ответов «пожалуй, да» и «пожалуй, нет», причем «увеличил» число таких ответов за счет «уменьшения» крайних вариантов. Это можно объяснить его неуверенностью в четком понимании и интерпретации высказываний. Кроме того, это пример когнитивного стиля предпочтения средних вариантов крайним.

Анализ работы интервьюера под номером 7 показывает, что для него характерна инертность, которая проявляется в том, что достаточно большое число однотипных ответов вызывает еще большее их увеличение, т.е. восприятие и понимание ответов происходит под влиянием ожидания, выработавшегося в ходе опроса.

В исследовании проверялась такая гипотеза: интервьюеры, совершающие в работе субъективные систематические погрешности, отличаются от остальных особенностями когнитивных стилей. Диагностика проводилась для нескольких типов когнитивных стилей: «полезависимость—полнезависимость», «простота—сложность», «широта категории».

Когнитивный стиль «полезависимость—полнезависимость» изучался с помощью теста скрытых фигур. По своему психологическому смыслу «полезависимость—полнезависимость» — показатель, с одной стороны, степени ориентации при принятии решения на внутренние познавательные критерии, а не на внешние характеристики отображаемой ситуации, а с другой — степени свободы, с которой человек преодолевает окружающий контекст, чтобы выявить релевантный элемент.

«Полезависимость—полнезависимость» проявляется и в сфере межличностных отношений, оказывая влияние на решение задач в условиях совместной деятельности. Так, при работе диад, члены которых имеют различные когнитивные стили («полезависимый» — у одного, «полнезависимый» — у другого), окончательное решение ближе к варианту, предложенному «полнезависимыми» партнерами [8, с. 12].

Исследование когнитивного стиля «простота—сложность» проводилось с помощью теста репертуарных решеток, созданного на основе теории межличностных конструкторов Дж. Келли. Испытуемый с высокой степенью когнитивной сложности обладает более дифференцированной системой измерений для восприятия поведения других, по сравнению с испытуемым, у которого меньшая степень когнитивной сложности [9, с. 106].

Многие исследователи рассматривают эту характеристику как достаточно стабильную личностную черту.

Когнитивный стиль «широта категории» отражает степень дифференцированности одной категории. «Узкие категоризаторы» склонны ограничивать область применения определенной категории, в то время как «широкие категоризаторы», напротив, подводят под одну категорию большое число подтверждающих ее примеров. Этот когнитивный стиль описывает один из механизмов понятийного мышления, а именно, акт категоризации — установление идентичности.

Результаты исследований интервьюеров по тестам показали следующее.

Интервьюеры под номерами 5 и 7 значимо отличаются от остальных, они более «полезависимы». (Значимость различия устанавливалась по V-критерию Вилкоксона — Манна — Уитни. Для $n_1 = 2$ и $n_2 = 8$ по V-критерию допускается одна инверсия. Поскольку в нашем случае инверсий нет, различие считается значимым для $p = 0,05$.) Установлено, что чем более выражена «полезависимость», тем меньше способность преодолевать контекст, тем хуже

внимание, запоминание и воспроизведение материала, особенно, когда требуется дополнительная аналитическая обработка. Кроме того, «полезависимым» труднее быстро и правильно принимать решение.

Факт, что интервьюеры под номерами 3 и 8 не отличаются от других по индексу полезависимости, можно объяснить тем, что при принятии решений они ориентировались на внутренние критерии. Однако последними послужили их собственное мнение по данному вопросу, собственная установка. Эти же интервьюеры оказались когнитивно более «простыми», чем другие. Низкая, по сравнению с остальными, степень сложности конструктивной системы свидетельствует о том, что понимание и интерпретация происходящего в сознании таких людей осуществляются в более упрощенной форме на основе фиксации ограниченного набора сведений.

Интервьюеры под номерами 3, 5, 7 и 8 — более «широкие категоризаторы», чем остальные. Значимость различия проверялась по V-критерию Вилкоксона — Манна — Уитни. Для $n_1 = 4$ и $n_2 = 6$ допускается одна инверсия. Поскольку имеется одна инверсия, различия значимо на уровне $p = 0,01$. Особенно сильно проявляется склонность подводить под одну категорию большое число подтверждающих ее примеров у пятого и седьмого интервьюеров.

Таким образом, установлено, что «личное уравнение» связано с особенностями когнитивного функционирования интервьюера. Метод, изложенный в данной статье, позволяет выявить субъективные систематические погрешности интервьюеров-операторов, определить природу этих погрешностей и количественно оценить их величину. Он может быть использован при анализе качества работы интервьюеров, решении вопросов, связанных с их профессиональной пригодностью.

ЛИТЕРАТУРА

1. Методика исследования восприятия информации / Под ред. Б.М. Фирсова. Л.: АПН СССР, 1972.
2. *Витт Н.В.* Выражение эмоциональных состояний в речевой интонации. Автореф. дис. М.: АПН СССР, 1965.
3. *Артемов В. А.* Психология речевой интонации. М.: МГПИИЯ, 1976.
4. *Докторов Б.З.* О надежности измерения в социологическом исследовании. Л.: Наука, 1979.
5. *Цингер И.Я.* О личных ошибках в астрономических наблюдениях. СПб., 1873.
6. *Бутенко И. А.* Анкетный опрос как общение социолога с респондентом М.: Высш. шк., 1989.
7. *Малинина Ю.Ф.* Психологические особенности смысловой организации воспринимаемого на слух вербального материала. Автореф. дис. М.: АПН СССР, 1977.
8. *Холодная М.А.* Когнитивные стили как проявление своеобразия индивидуального интеллекта. Киев: Изд-во Киев, ун-та, 1990.
9. *Франселла Ф., Баннистер Д.* Новый метод исследования личности. М.: Прогресс, 1987.