

И. Климов

Загадки Шляпника, *или Путешествие в пространствах вопрос-ответной коммуникации*

Садмен С., Брэдберн Н. Как правильно задавать вопросы: введение в проектирование опросного инструмента / Пер. с англ. А. А. Виночкиной. М.: Институт Фонда “Общественное мнение”, 2002.

– *Чем ворон похож на конторку?* – спросил наконец Шляпник.

– *Так-то лучше,* – подумала Алиса. – *Загадки – это гораздо веселее...*

– *По-моему, это я могу отгадать,* – сказала она вслух.

– *Ты хочешь сказать, что думаешь, будто знаешь ответ на эту загадку?* – спросил Мартовский Заяц.

– *Совершенно верно,* – согласилась Алиса.

Л. Кэрролл. “Алиса в Стране чудес”

Трудно себе представить разговор, который бы не содержал в себе ни одного вопроса к кому-либо из собеседников. Задавая вопрос, мы не только что-то узнаем, но и подтверждаем единство наших знаний, а также само умение понимать другого. Последнее оказывается не всегда просто, ведь помимо “семантического задания” в вопросе всегда присутствует множество экстралингвистических составляющих: мимика, интонация, стилистика речи и языка, контекст и ситуация, культурная традиция и самое главное – биографические ситуации каждого из собеседников или участников общения. Если собеседники обладают взаимной компетентностью во всех этих областях, тогда оказывается возможной коммуникация чрезвычайно высокого порядка, как, например, в случае Кити и Ле-

вина, совершенно непонятно как, но понимающих друг друга.

– Пойдите, – сказал он, садясь к столу. – Я давно хотел спросить у вас одну вещь.

Он глядел ей прямо в ласковые, хотя и испуганные глаза.

– Пожалуйста, спросите.

– Вот, – сказал он и написал начальные буквы: к, в, м, о, э, н, м, б, з, л, э, н, и, т? Буквы эти значили: когда вы мне ответили: этого не может быть, значило ли это, что никогда, или тогда? Не было никакой вероятности, чтоб она могла понять эту сложную фразу; но он посмотрел на нее с таким видом, что жизнь его зависит от того, поймет ли она эти слова.

Она взглянула на него серьезно, потом оперла нахмуренный лоб на руку и стала читать. Изредка она взглядывала на него, спрашивая у него взглядом: “То ли это, что я думаю?”

– Я поняла, – сказала она, покраснев.

Л. Толстой. “Анна Каренина”

Для тех, чья профессиональная деятельность оказывается тесно связанной с необходимостью задавать вопросы и выслушивать ответы, только лишь умения слушать и умения понимать другого оказывается недостаточно. Понимание непременно возводится в ранг эмпирической и методологической проблемы. То есть человек должен

относиться к этому одновременно и как к трудности, порождающей неопределенность здесь-и-сейчас, и как к теме, требующей специального и систематического изучения. Без осознания последнего обстоятельства риск коммуникативной неудачи возрастает стократно. Это верно для адвоката и судьи, для врача, учителя, журналиста, страхового агента и той дамы из кадрового агентства, которая занимается подбором персонала. Эти люди сталкиваются с огромным социальным, языковым и культурным разнообразием ситуаций, в которых живут их собеседники, и успешность понимания непременно ограничивается взаимной некомпетентностью применительно к разным сферам жизни и контекстам действия, которые являются “своими” и “естественными” для каждого из собеседников.

Собственно, это соображение, именно такой подход к проблеме и являются отправной точкой для Сеймура Садмена и Нормана Брэдберна в размышлениях о том, как правильно задавать вопросы. Их книга начинается с притяжки – о споре доминиканца и иезуита, грешно ли курить и молиться одновременно. Не придя к общему мнению, они решают спросить совета у своих наставников, и, разумеется, каждый получает ответ, поддерживающий именно его позицию в первоначальном споре. Следуя просто обыденной логике, мы наверняка предположили бы разницу моральных предписаний двух католических монашеских уставов. Однако, если вы, уважаемый читатель, добрались до этого абзаца, то наверняка уже можете сказать: “Думаю, я знаю ответ на эту загадку”.

Вся проблема – в вопросе.

* * *

– Так бы и сказала, – заметил Мартовский Заяц. – Нужно всегда говорить то, что думаешь.

– Я так и делаю, – поспешила объяснить Алиса. – По крайней мере... По крайней мере, я всегда думаю то, что говорю... а это одно и то же...

Мы привыкли думать, что вопрос – это коммуникативный прием для поиска и получения необходимой информации. Спроси – и тебе ответят. Од-

нако есть два “но”, на которые указывают Садмен и Брэдберн: о том ли мы задаем вопрос, о чем хотим узнать, и на тот ли вопрос, который ему задается, отвечает человек, или на какой-то другой?

Очень часто мы спрашиваем не о том, о чем хотим, и делаем это сознательно. “Сколько у нас осталось до полочки?” – спрашивает муж, стремясь выяснить, какие были траты у его супруги. “Вы помните, что срок сдачи отчета завтра?” – спрашивает начальник, желая удостовериться в исполнительности сотрудника. Мы спрашиваем об одном, а свои выводы делаем подчас совершенно о другом. Нужно отличать программный вопрос от задаваемого анкетного вопроса – говорят Садмен и Брэдберн [Садмен, Брэдберн. 2002 С. 24–25]. Программный вопрос – это наша теория, наши предположения об окружающей действительности, которые мы стремимся подтвердить или опровергнуть. Действительно, вопрос не может появиться на пустом месте, он всегда осно-

Существуют темы, о которых очень сложно спрашивать напрямую, – об употреблении наркотиков, о судимости, о сексуальных отношениях, о некоторых проблемах политики и т. д. Поэтому вопросы анкеты должны логически четко соотноситься с программными вопросами, с теорией, иначе мы соберем информацию не о том, что хотим узнать, или же получим неполные сведения

ван на нашем знании (или на том, что мы считаем таковым) о ситуации и о людях, о событиях, закономерностях и мотивах поступков. Для социолога это тем более верно: программные вопросы формулируются в общих терминах, содержат абстрактные понятия и ставят проблемы, не всегда очевидные для опрашиваемых. Кроме того, существуют темы, о которых очень сложно спрашивать напрямую – об употреблении наркотиков, о судимости, о сексуальных отношениях, о некоторых проблемах политики и т. д. Поэтому вопросы, которые исследователи ставят

в анкетах, должны логически четко соотноситься с программными вопросами, с теорией, иначе мы соберем информацию не о том, что хотим узнать, или же получим неполные сведения.

Вот, например, глава об измерении установок [Садмен, Брэдберн. 2002. С. 126–175]. Термин “установка” относится к способу мышления человека, к его устойчивой предрасположенно-

Садмен и Брэдберн в самом общем виде выделяют четыре фактора, в силу которых мы всегда можем подозревать “эффект ответа” (содержательное смещение и коммуникативный разрыв при формировании респондентом своего ответа): память, мотивация, коммуникабельность и знание

сти оценивать что-либо или действовать определенным образом в различных практических ситуациях. Социологи постоянно спрашивают о смертной казни, о выборах, об отношении к армии и уклонении от налогов, и о множестве других ситуаций. Это все – объекты установок, это темы и проблемы, в связи с которыми людям приходится определять свое отношение и свое поведение. Но можем ли мы быть уверены, что измерили установку, задав вопрос: “Вы пойдете или не пойдете на выборы?” или “Вы считаете допустимым или недопустимым уклонение от уплаты налогов?” Садмен и Брэдберн, следуя работам социальных психологов, выделяют три компонента установки – эмоциональный (оценочный), когнитивный и деятельностный. И далее.

Принято считать, и опыт это подтверждает, что компоненты установок существуют согласованно. Так, обычно люди меньше верят негативной информации об объекте, который им нравится и вызывает одобрение, и наоборот, как правило, выступают в поддержку того, что вызывает их неодобрение. Представление о согласованности компонентов столь устойчиво, что исследователи не считают нужным производить их оценку неза-

висимо. При этом как бы само собой разумеется, что измерение одного компонента установки позволяет сделать вывод о характере остальных. Например... человек, голосующий за некоего политика, обычно что-то о нем знает и относится к нему с одобрением. К сожалению, установки часто намного более сложны и разнородны. И хотя между компонентами установок существует определенная корреляция, они могут значительно различаться. Сделать вывод о характере действия на основании измерения когнитивного и оценочного компонентов установки – задача весьма сложная, поскольку характер установки и действия разделяет множество других факторов [Садмен, Брэдберн. 2002. С. 130].

Что это, как не теория? Для исследователя это означает, что нужно задавать целую обойму связанных вопросов для изучения разных компонентов отношения к службе в армии, к алкоголизму, к выборам и т. д. Следовательно, специалисту, формулирующему вопросы, нужно не только разбираться в существе проблемы, но и знать, *каким способом* можно измерить каждый из компонентов установки. Ведь помимо инструментальной корректности, сформулированные анкетные вопросы должны быть понятными, чтобы люди были в состоянии на них ответить, и простыми, чтобы их ответ не сопровождался ошибками или умолчанием.

И здесь мы подходим ко второму “но”: можем ли мы быть уверены, что наш собеседник отвечает именно на тот вопрос, который ему задан? Мир когнитивных процессов и коммуникативных событий, возникающих по ходу разговора интервьюера и респондента, сложен и разнообразен. Наивно было бы предполагать, что респондент всегда дает взвешенные, продуманные и искренние ответы. Садмен и Брэдберн в самом общем виде выделяют четыре фактора, в силу которых мы всегда можем подозревать “эффект ответа” (содержательное смещение и коммуникативный разрыв при формировании респондентом своего ответа): память, мотивация, коммуникабельность и знание.

Это означает, что: 1) респонденты могут забыть как информацию, так и период, к которому она относится; 2) они могут быть заинтересованы в со-

крытии правды из опасения последствий или из-за желания представить себя в более выгодном свете; 3) респонденты могут не понимать, о чем их спрашивают, и давать ответ в рамках собственного представления; и, наконец, 4) они могут просто не знать ответа на вопрос, но дать его, не говоря о своем незнании [Садмен, Бредберн. 2002. С. 30].

Сергей Чесноков пишет, что “большая часть информации, добываемой социологами и поллстерами – специалистами по «опросному делу», – имеет коммуникативную природу”, следовательно, нам нужно знать и уметь анализировать одновременно и особенности коммуникативной активности, и специфику когнитивных процессов участников диалога [Чесноков. 2002. С. 149, 158]. То есть для социолога признание этого факта означает, что при конструировании вопросов ему необходимо постоянно учитывать (знать и экспериментально проверять) особенности работы сознания по восприятию и переработке информации и особенности поведения респондента и интервьюера в ситуации диалога лицом к лицу. Атмосфера, в которой проходит интервью, влияет на действия людей, вербальное общение участников постоянно сопровождается “диалогом” на невербальном уровне, так что восприятие и вопроса, и ответной реплики в значительной степени зависит от “внеязыкового диалога”.

Собственно, книга Садмена и Бредберна ценна именно тем, что представляет собой подробный анализ и систематизацию знаний о том, какие эффекты ответа проявляются в вопросах о фактах (социально-демографические вопросы), в вопросах, вызывающих у респондента те или иные опасения, в вопросах о знаниях или об установках и т. д. В каждой главе, посвященной вопросам определенного типа, авторы описывают специфические когнитивные и коммуникативные проблемы, а также соответствующие методы повышения точности ответов, улучшающие достоверность результатов опросов и обследований. Читатель не найдет здесь “высокой теории” относительно задавания вопросов, скорее это свод правил для тех, кто хочет вести “здоровый образ жизни” в рутине опрос-

ного дела. Тем не менее некоторые теоретические положения работы очевидны. Например, это ориентация на когнитивную психологию с ее специфической сфокусированностью на изучении механизмов познавательной активности и познавательных способностей человека, а также методологическая установка принимать коммуникативную природу эмпирических социальных фактов. Человек всегда думает одно, говорит другое, а делает третье – и не потому, что он двуличный обманщик. Такова особенность когнитивных процессов. А ситуация опроса оказывается дополнительным фактором, отнюдь не упрощающим ход когнитивных процессов. Так что парадокс Алисы для авторов книги – не предмет сарказма и не тщательно скрываемое зазеркалье социологической кухни, а пространство для систематизации опыта и поиска решений. Однако одно сопряжение с социологической теорией хотелось бы реконструировать особо, хотя в большей степени это относится к другой работе – “Как люди отвечают на вопросы” [Садмен, Бредберн, Шварц. 2003].

* * *

– *Совсем не одно и то же, – возразил Шляпник. – Так ты еще чего доброго скажешь, будто “я вижу то, что ем”, и “я ем то, что вижу”, – одно и то же!*

– *Так ты еще скажешь, будто “что имею, то люблю”, и “что люблю, то имею”, – одно и то же! – подхватил Мартовский Заяц.*

– *Так ты еще скажешь, – проговорила, не открывая глаз, Соня, – будто “я дышу, пока сплю”, и “я сплю, пока дышу”, – одно и то же!*

– *Для тебя-то это, во всяком случае, одно и то же! – сказал Шляпник, и на этом разговор оборвался.*

Как мы уже разобрались, за анкетными вопросами стоит исследовательская теория (иногда в неявном даже для самих исследователей виде). Если это так, тогда мы вправе предположить, что и человек, слушающий вопрос, воспринимает его не непосредственно, а сквозь призму своей собственной “теории”. Последняя представляет собой

совокупность не только знаний, убеждений и опыта, но также включает и предубеждения, фобии, стереотипы, освоенный тезаурус каких-либо понятий или их заменителей и, разумеется, связанные со всеми этими элементами эмоции, впечатления и переживания. Когда мы спрашиваем человека о его отношении к сегодняшней армии,

Человек всегда думает одно, говорит другое, а делает третье – и не потому, что он двуличный обманщик. Такова особенность когнитивных процессов. А ситуация опроса оказывается дополнительным фактором, отнюдь не упрощающим ход когнитивных процессов

в его сознании сразу же всплывает множество ассоциаций – от актуальных новостных сообщений до армейских рассказов отслуживших друзей, от опасений “загреть в казарму” до абстрактных рассуждений о патриотизме. Для человека все это входит в круг “само собой разумеющейся” данности, и на основании актуализации всего этого пласта он формирует свой ответ¹. Соответственно, когда респондент начинает говорить, для него этот ответ – лишь операциональная форма, практическое отображение его собственных обыденных концепций и теорий, и прозвучавший вопрос является удобным поводом заявить позицию по какой-то очень важной лично для него проблеме. Например, отвечая на вопрос интервьюера об отношении к армии, человек выбирает вариант “негативное”, однако его “программный ответ” выглядит совершенно иначе, что-то вроде “с учетом всего, что я знаю об армии и хочу от жизни, лично я в армии служить не хочу”.

И здесь мы подходим к важной социологической проблеме, имеющей непосредственный вы-

ход на обсуждающиеся методико-методологические темы. Традицию, сформированную работами А. Уайтхеда, У. Джемса, Дж. Дьюи, Э. Гуссерля и А. Бергсона, обобщил Альфред Шютц²: “Все наше знание о мире, как обыденное, так и научное, содержит конструкты, т. е. набор абстракций, обобщений, формализаций и идеализаций, соответствующих определенному уровню организации мышления. Строго говоря, не существует чистых и простых фактов. Все факты изначально отобраны из всеобщего контекста деятельностью нашего разума... Это означает, что мы воспринимаем лишь определенные его аспекты, а именно те, которые релевантны нам как для осуществления наших дел в жизни, так и с точки зрения признанных процедурных правил мышления, называемых научным методом” [Шютц, 2004. С. 8].

Знание каждого человека о мире организовано в понятиях релевантностей – вещей, ситуаций, явлений и даже слов, обладающих для него статусом “объективных” и особо значимых, поскольку они имеют непосредственное отношение к его жизни здесь и сейчас. Наши действия во внешнем мире, отмечал А. Бергсон, определяются интересом, практическим интересом, а это означает, что наш интеллект избирательно относится к тому, что принимать за факт, а что оставлять в статусе “фона”. Этой избирательностью или ограниченностью нашего познания предопределяются те направления, стили мышления, которым мы будем следовать в практическом действии – подобно работе скульптора, который намечает контуры изваяния и тем самым определяет в стоящей перед ним глыбе, что – шлак, а что – порода, что – щепка, а что – материя.

То есть релевантность – это производная от свойств нашего мышления. Она не присуща природе как таковой, а определяется избирательной и интерпретирующей деятельностью человека в природе. Шютц не проводит сущностного различения между структурой научных и обыденных релевантностей³: “Объекты мышления, создан-

¹ Точности ради следует сказать, что в ситуации опроса действует и еще одна, инвариантная к темам исследования, теория – субъективная теория опросов общественного мнения и социологических исследований, побуждающая человека к участию или к отказу, определяющая стилистику поведения и способы формирования ответов на предлагаемые вопросы.

² В русскоязычной литературе встречаются разные варианты написания фамилии автора: Шюц, Шютц и Щютц.

ные социальными учеными, отсылают нас к объектам мышления, созданным здравым смыслом людей, живущих повседневной жизнью среди других людей... Так что используемые социальными учеными конструкты являются, так сказать, конструктами второго порядка, конструктами конструктов, созданными действующими лицами на социальной сцене, чье поведение социальный ученый наблюдает и пытается объяснить в соответствии с процедурными правилами своей науки” [Шюц, 2004. С. 9]. Из приведенного отрывка следует, что у разных людей области релевантности и порядок значимости различаются. Действительно, для одного в связи с вопросом об армии важна собственная биография и профессиональные перспективы в жизни, для другого – безопасность страны или патриотическое воспитание молодежи.

Важность сказанного для нашей темы – вопросник социологического исследования – очевидна. Социолог должен держать в голове множество задач и проблем. Нужно априорно допускать существование у людей множества обыденных теорий относительно темы исследования и предполагать разную их структуру и наличие в них разных доминант – релевантностей. Нужно подбирать такой тезаурус вопросов, чтобы он был не только понятен всем респондентам, но также предоставлял возможность выразить с его помощью субъективно значимые смыслы реакции и оценки. Нужно разработать такую логическую структуру вопроса, чтобы в ней без искажений (стимулированных преувеличений и умолчаний) могли найти свое отображение все возможные позиции и системы смыслов. Вопросник должен, с одной стороны, соотноситься с исследовательской теорией, а с другой – не подменять собой картины мира, существующие (или не существующие) в головах респондентов.

И здесь оказывается важной еще одна идея, сформулированная Шютцем. Различные интерпретации мира, сформированные в сознании людей, имеют характер “естественного воззрения” на социальный мир, то есть считаются их носи-

телями “само-собой-разумеющимися”. Социальный мир, в котором родился человек, во всем его многообразии статусов, смыслов, институтов, фигур и предметов, воспринимается как эмпирическая данность теми, кто в нем живет. Это происходит потому, что все эти представления выдержали испытание временем и действием, они предсказуемы и относительно неизменны, и в повседневной жизни не требуют от человека ни объяснения, ни обоснования, ни специальных исследований [Шютц, 2003. С. 265].

Однако есть и еще одно важное основание естественной установки: каждый человек входит в какую-либо социальную группу, и его представления о социальном мире тесно связаны и с представлениями “его” группы. А потому его собственная картина мира в значительной части оказывается *социально одобренной и санкционированной коллективным опытом*. Опыт, традиции, привычки, планы на жизнь, творчество – это все средства, которыми группа определяет свою идентичность, свою ситуацию в социальном космосе и свои представления о себе как элементе более широкой социальной ситуации. *Мировоззрение и самоинтерпретация любой социальной группы имеют свои специфические структуры релевантностей, которые связаны взаимной поддержкой и взаимным подкреплением со структу-*

Книга Садмена и Брэдберна – это свод правил для тех, кто хочет вести “здоровый образ жизни” в рутине опросного дела

рой релевантностей входящих в нее индивидов. Иные боги говорят об иных добродетелях, иные лидеры – об иных проблемах. “Я ем то, что вижу...” и “я сплю, когда дышу...” – это не одно и то же. Социальная реальность состоит из множества “естественных картин мира” и основана на множестве форм мышления, способов вывода и аргументации. Они непременно сталкиваются между

³ Хотя он прописывает различия между обыденными и научными конструктами как основанные на иной методологии мышления, наблюдения и ввода [Шюц, 2004. С. 34–46; Шютц, 2003. С. 260–273, 284].

собой, и после обнаружения взаимной разницы “разговор между ними не обрывается”.

Одна из форм диалога, один из способов познания иных картин мира и систем релевантностей (помимо образования, политики, газет, книжных публикаций и т. д.) – социальные обследования с их непременным атрибутом: вопроса-ми и процентами. Вот почему Шютц выдвигает

Для решения своей проблемы социолог должен иметь инструмент, позволяющий работать с конструктами, описывающими конструкты здравого смысла и обыденного мышления. Этот инструмент – его методические знания об ошибках памяти и о способах умолчания, об уместности и эффективности лексических приемов, о возможностях и ограничениях социальных измерений в ситуации диалога

главное требование к социальному теоретику: “социальный ученый как теоретик должен использовать систему релевантностей, совершенно отличную от той, которая определяет его поведение как актора на социальной сцене. Научная ситуация, то есть контекст научных проблем, замещает его ситуацию человека, находящегося среди ближних в социальном мире” [Шютц, 2003. С. 284]. Социолог должен понимать, что в любом эмпирическом проекте он будет иметь дело со множеством конструктов здравого смысла, в терминах которых повседневное мышление (как в индивидуальном, так и в групповом измерении) интерпретирует социальный мир. Он не может взять какую-либо одну систему конструктов и искать аналоги или отображения в нее иных мировоз-

зренческих систем. Для решения своей проблемы он должен иметь инструмент, позволяющий работать с конструктами, описывающими конструкты здравого смысла и обыденного мышления, и этот инструмент – отнюдь не опрос и не анкета. Этот инструмент – его методические знания об ошибках памяти и о способах умолчания, об уместности и эффективности лексических приемов, о возможностях и ограничениях социальных измерений в ситуации диалога. Только тогда в собранных им данных откроются “миры, светящиеся смыслом”.

* * *

...С минуту все сидели молча. Алиса пыталась вспомнить то немногое, что она знала про воронов и конторки...

Литература

- Садмен С., Брэдберн Н., Шварц Н. Как люди отвечают на вопросы: применение когнитивного анализа в массовых обследованиях / Пер. с англ. Д. М. Рогозина, М. В. Рассохиной. М.: Институт Фонда “Общественное мнение”, 2003.
- Садмен С., Брэдберн Н. Как правильно задавать вопросы: введение в проектирование опросного инструмента / Пер. с англ. А. А. Веницкой. М.: Институт Фонда “Общественное мнение”, 2002.
- Чесноков С. В. Социальные измерения вопросов и ответов // Социологический журнал. 2002. № 2.
- Шюц А. Обыденная и научная интерпретация человеческого действия / пер. Н. М. Смирновой // Шюц А. Избранное: Мир, светящийся смыслом / Под ред. Н. М. Смирновой. М.: РОССПЭН, 2004.
- Шютц А. Равенство и смысловая структура социального мира / Пер. А. Я. Алхасова, Н. Я. Мазлумяновой // Смысловая структура повседневного мира / Под ред. Г. С. Батыгина. М.: Институт Фонда “Общественное мнение”, 2003.

