

МЕТОДЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

НАРУШЕНИЯ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ИНТЕРВЬЮЕРАМИ И РЕСПОНДЕНТАМИ В МАССОВЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ОПРОСАХ НА ТЕМУ РОССИЙСКО-УКРАИНСКОГО КОНФЛИКТА

Владимир Борисович Звоновский¹ (zvb@socio-fond.com)

Александр Владимирович Ходыкин² (a.khodykin@socio-fond.com)

Дарья Олеговна Ипполитова¹ (IppolitovaDO@yandex.ru)

¹ Самарский государственный экономический университет, Самара, Россия

² Фонд социальных исследований, Самара, Россия

Цитирование: Звоновский В.Б., Ходыкин А.В., Ипполитова Д.О. (2025) Нарушения коммуникации между интервьюерами и респондентами в массовых телефонных опросах на тему российско-украинского конфликта. *Журнал социологии и социальной антропологии*, 28(2): 154–181. <https://doi.org/10.31119/jssa.2025.28.2.6> EDN: ETXPWL

Аннотация. Социологическое интервью представляет собой диалог интервьюера и респондента, в ходе которого происходит обмен информацией. Если в ходе этого обмена ее часть теряется, то результаты опроса оказываются искаженными. Поскольку респонденты не всегда правильно понимают вопросы анкеты и иногда не попадают своими ответами в предложенную шкалу вариантов, а интервьюеры могут ошибаться при зачитывании вопроса и выстраивании коммуникации, представляется важным исследовать проблему нарушения коммуникации между интервьюером и респондентом в массовых телефонных опросах. Сенситивность темы опроса может способствовать увеличению числа нарушений коммуникации. Наши предыдущие исследования показывают, что тема российско-украинского конфликта является сенситивной. За время боевых действий проведен ряд массовых опросов (преимущественно телефонных) об отношении россиян к ним, однако подробному анализу подвергаются итоговые распределения данных, в то время как нарушения коммуникации, произошедшие в ходе самих интервью, остаются за пределами исследований. В данной работе предпринята попытка такого исследования. Нами проанализированы аудиозаписи массового всероссийского телефонного опроса (N=1619). Всего прослушано 200 случайно отобранных аудиозаписей успешных интервью. Методами контент-анализа и традиционного качественного анализа документов выявлены и описаны нарушения коммуникации между интервьюерами и респондентами. Получены следующие результаты. Нарушения коммуникации разделены на случившиеся 1) из-за реакции респондента и 2) из-за ошибок интервьюеров. В 137 случаях нарушения случились по первой причине, а в 89 — по второй, т.е. проблемы со стороны респондентов чаще ста-

новятся причинами нарушений коммуникации, чем ошибки интервьюеров. Чаще всего нарушения диалога из-за реакций респондентов вызваны неверным пониманием респондентами вопросов анкеты. Самой частой ошибкой интервьюеров является формальное следование инструкции без учета коммуникационной ситуации. В случае нарушений коммуникации измеряемые анкетой параметры иногда значительно искажаются. С одной стороны, причина этому — понимание респондентами смысла вопроса не таким, какой закладывался составителями анкеты. С другой стороны, интервьюеры, допускающие коммуникационные погрешности при озвучивании текста вопроса, тоже способствуют таким искажениям, хотя и значительно реже. В результате циркулирующая между социологом, интервьюером и респондентом информация может искажаться, следуя по этой цепочке. Хотя разрушающие коммуникацию принципиальные искажения встречаются относительно редко, распространенность нарушений коммуникации влияет на качество получаемых в диалоге между интервьюером и респондентом данных.

Ключевые слова: методика, телефонные опросы, опросная коммуникация, российско-украинский конфликт, нарушения, интервьюеры, респонденты.

Введение

Социологическое интервью — это организованный по методическим правилам диалог между интервьюером и респондентом, т.е. коммуникация двух людей на обозначенную исследователями тему (Садмен, Брэдберн 2002). Любой опрос общественного мнения представляет собой сложный процесс передачи информации, циркулирующей между тремя акторами: 1) социологом-составителем анкеты; 2) интервьюером, который опрашивает людей, и 3) респондентом, отвечающим на вопросы интервьюера. На каждом из звеньев этой коммуникационной цепи информация может искажаться, выходящая из заложенной при составлении анкеты смысл измеряемых в ней признаков. Интервьюер может неправильно понять смысл вопросов и допустить ошибки при их задавании, неверно подбирая интонации и ударения, или запинаясь и искажая слова анкеты, или неверно кодируя полученные ответы. Респондент может неправильно трактовать использованные в опросе понятия или смысл самого опроса, отвечая в результате не про то, про что его спрашивают, или редуцируя сложный вопрос анкеты до его более простого, но неверного варианта. Составивший анкету социолог может ошибиться при инструктаже интервьюеров или интерпретации результатов опроса. Искажение информации каждым из звеньев коммуникационной цепи приведет к искажениям результатов опроса: реальная картина общественного мнения может существенно измениться из-за коммуникационных проблем в ходе полевых работ. Наиболее распространенным источником таких искажений явля-

ется коммуникация между интервьюером и респондентом, поэтому она стала предметом анализа в статье, методологически опирающейся на разработанный Д.М. Рогозиным на российских полевых материалах подход к интервьюированию, предполагающий исследование количественного интервью как разговора интервьюера с респондентом, а опросного инструмента — как коммуникативной среды, в которой происходит этот диалог (Рогозин 2002, 2017).

Специфика телефонного опроса повышает риски нарушений коммуникации между интервьюером и респондентом, поскольку оба актора не видят друг друга, соответственно лишаются возможности уточнять транслируемую информацию с помощью жестов, мимики, поз и т.п. В телефонных опросах у интервьюера есть только его голос, чтобы донести до респондента смысл вопроса, и слух, чтобы услышать ответ. Кроме того, от интервьюера в значительной степени скрыты условия, в которых респондент отвечает на вопросы: не видно присутствия третьих лиц, удобства обстановки, наличия достаточного количества свободного времени, сопутствующей занятости респондента и т.п. Отвечать на вопросы телефонных опросов респондентам также сложнее, поскольку информацию приходится воспринимать только на слух. При этом возникают риски непонимания вопросов, неправильного их понимания или низкой заинтересованности в серьезных и вдумчивых ответах в сочетании с нежеланием некоторых респондентов переспрашивать или уточнять из-за опасений показаться некомпетентными, недостаточно образованными или имеющими низкий интеллект. Поле коммуникативных зависимостей по Г. Малецке в данном случае состоит из интервьюера (коммуникатора и реципиента при обратной связи), текста вопроса и ответа при обратной связи (сообщение), условий телефонной связи (средство распространения информации) и респондента (реципиента и коммуникатора при обратной связи) (Maletzke 1963). То есть особенности и качество телефонной связи и методическая адаптированность опросного инструментария и всех формулировок в нем (они должны быть максимально простыми, понятными и не допускающими неоднозначных трактовок) также приобретает принципиальное значение для получения достоверных результатов опроса (Литвинович 2016). Обозначенные трудности предъявляют более строгие требования и к подготовке интервьюеров (Андреенков, Сотникова 1985), на которых возлагается задача создания, поддержания и ремонта при необходимости коммуникации с респондентом (Августис, Широков 2019).

Сенситивность политической тематики для респондентов создает дополнительные риски нарушений коммуникации. Коммуникация в опросах на тему российско-украинского конфликта усложняется различием язы-

ковых средств, используемых приверженцами разных политических позиций (Звоновский, Ходыкин 2023б). Кроме того, в условиях стигматизации антивоенной позиции многие придерживающиеся ее россияне отказываются от участия в опросах, не желая обсуждать с незнакомыми людьми потенциально чреватую негативными последствиями для них тему и высказывать социально неодобряемое, с их точки зрения, мнение (Morris 2023). При публичном обсуждении политических позиций, особенно таких, где предполагается поляризация мнений и высокий риск конфликтов, вероятно наличие больших групп населения, не имеющих собственного мнения, которые, скорее всего, будут высказываться или уклоняться от высказываний, оглядываясь на мнения окружающих по данному вопросу (Звоновский, Ходыкин 2024). Слабая представленность позиции меньшинства и активное продвижение позиции большинства заметно смещают точку зрения тех, для кого данная тема внезапно актуализировалась (Звоновский, Ходыкин 2023а). Все эти факторы необходимо учитывать при исследовании сбоев коммуникации на материалах опросов на военно-политическую тематику.

Методология исследования

Исследование проведено в два этапа:

Первый этап. Метод — телефонный опрос (CATI), проведенный с 24 по 29 января 2024 г. компанией «Хроники»¹.

Второй этап. Методы: контент-анализ аудиозаписей интервью с респондентами и традиционный качественный анализ документов — аудиозаписей интервью.

Выборка двухступенчатая.

На первом этапе выборка случайная, стратифицированная по федеральным округам. Она репрезентирует население России по полу, возрасту и федеральным округам проживания респондентов. N=1619 успешных интервью. Выборка стратифицирована по федеральным округам. Базы контактов сгенерированы случайным образом на основании диапазонов, выдаваемых Минцифры РФ операторам мобильной связи на 2022 г. Опрос проводился только по мобильным номерам. На каждый номер сделано от трех до пяти попыток контакта (за исключением получивших конечный код достижимости за меньшее число попыток) в разное время суток (с 10:00 до 22:00) с интервалом между звонками не менее 4 часов. Всего было проведено более 500 тыс. автоматических дозвонков.

¹ Авторы благодарят компанию «Хроники» (<https://www.chronicles.report>) за любезно предоставленные аудиозаписи для прослушивания.

На втором этапе выборка простая случайная. В ходе исследования случайным образом отобрано и прослушано 200 аудиозаписей из 1619 успешных интервью, собранных в опросе.

Гипотезы исследования

1. Респонденты, в отличие от интервьюеров, не проходят специальной подготовки к опросам — для них ситуация интервью новая, и они к ней не готовы. Это дает основания предполагать, что коммуникация между интервьюером и респондентом чаще нарушается из-за проблем со стороны респондентов — неправильного понимания ими вопросов, критики, спешки, перебиваний и т.п.

2. Нежелание россиян обсуждать военно-политическую тематику, разные смыслы, вкладываемые в одни и те же понятия представителями различных политических лагерей, аполитичность большого числа респондентов и неиспользование многими из них тех слов и речевых конструкций, которые характерны для опросных анкет — все это позволяет предположить, что чаще всего (более половины случаев от всех нарушений со стороны респондента) нарушения коммуникации между интервьюером и респондентом вызваны неверным пониманием респондентами вопроса.

3. Подробно описанная Д.М. Рогозиным¹ проблема избытка стандартизированных формальных требований, предъявляемых к интервьюерам, в сочетании с большой нагрузкой на них приводит к профессиональному выгоранию интервьюеров, их отстраненности от смысла выполняемой ими работы и снижению мотивации и коммуникативных компетенций (Рогозин 2017). Это дает основания предполагать, что самым частым источником сбоев коммуникации со стороны интервьюеров является формальное следование инструкции без учета коммуникационных ситуаций.

Распространенность нарушений коммуникации со стороны респондента

Нарушения коммуникации происходят либо из-за реакции на вопрос или его непонимания со стороны респондента, либо из-за ошибок или коммуникативных сложностей со стороны интервьюера. Поэтому материал будем излагать в таком порядке. Случаи, когда нарушение коммуникации произошло и из-за реакции респондента, и из-за неточного ком-

¹ См. подробное обсуждение проблемы стандартизации работы интервьюеров в дискуссии Д.М. Рогозина с И.В. Задориным «Методический баттл: стандартизация полевых работ: Задорин vs Рогозин». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=2xsboum33q0> (дата обращения: 18.07.2024).

муникативного действия интервьюера, отнесены к нарушениям со стороны интервьюера.

Вопросы анкеты (табл. 1) разделим на три блока:

первый блок — вопросы о социально-демографических характеристиках респондента (вопросы № 1–3, 6, 13–15, 17);

второй блок — вопросы об экономике (вопросы № 4–5, 18–20);

третий блок — вопросы о военных действиях (вопросы № 7–12, 16).

В каждом из блоков выделим вопросы, которые вызывают больше всего нарушений коммуникации со стороны респондентов. В первом блоке вопрос № 1 «Какой основной род занятий у вас в настоящее время?» в 14 случаях (10 %) вызывает трудности в ходе диалога. Это связано с тем, что респонденты путаются в понятиях «род занятий» и «профессия». Во втором блоке вопрос № 4 «Что из перечисленного происходило с вами за последний год в связи с текущей ситуацией в стране?» в 24 случаях приводит к проблемам в коммуникации (18 %). Этот вопрос содержит несколько вариантов, с которыми респонденты должны согласиться или не согласиться. Первая проблема объясняется тем, что варианты длинные, поэтому многим респондентам трудно удержать в памяти большой объем информации. Вторая проблема возникает из-за того, что определенные ситуации оказываются неактуальными для некоторых респондентов. В третьем блоке вопрос № 11 «Если Владимир Путин примет решение вывести российские войска с территории Украины и начнет переговоры о перемирии, не достигнув изначально поставленных целей военной операции, вы поддержите или не поддержите такое решение Владимира Путина?» в 17 случаях (12 %) вызывает нарушения коммуникации. Это связано с тем, что респондентам сложно представить гипотетическую ситуацию и оценить предлагаемое политическое решение. В социально-демографическом блоке на один вопрос приходится в среднем по 6,9 нарушений коммуникации. В экономическом блоке этот показатель составил 7,8, а в блоке про военные действия — 6,1. Таким образом, число нарушений коммуникации в большей степени зависит от формулировки вопроса, чем от его темы, что еще раз подтверждает полученные Гроувсом и его соавторами данные о первоочередном значении формулировок вопроса для эффективной опросной коммуникации, на сбой в которой влияют стилистические характеристики вопросных форм: краткость, простота, соответствие знаниям респондентов и другие характеристики задаваемых в анкете вопросов (Groves et al. 2009). Число нарушений коммуникации со стороны респондентов по каждому вопросу анкеты представим в таблице 1.

В таблице 2 представлены нарушения коммуникации со стороны респондентов и общее количество нарушений по каждому проявлению.

Таблица 1

Число нарушений коммуникации со стороны респондентов по каждому вопросу анкеты (вопросы представлены в том же порядке, что и в анкете)

Номер вопроса	Формулировка вопроса	Всего нарушений (%)
1	Какой основной род занятий у вас в настоящее время? (соц.-дем.)	14 (10)
2	Какой у вас наивысший уровень образования, подтвержденный дипломом, аттестатом? (соц.-дем.)	5 (4)
3	Какое из перечисленных описаний точнее всего соответствует материальному положению вашей семьи? (соц.-дем.)	12 (9)
4	Что из перечисленного происходило с вами за последний год в связи с текущей ситуацией в стране? (экономика)	24 (18)
5	Как вы полагаете, в ближайшие полгода как изменится ваше материальное положение? (экономика)	0
6	За последние два года как часто вы пользовались интернетом? (соц.-дем.)	6 (4)
7	Как вы думаете, роль России в специальной военной операции скорее похожа на роль Советского союза в Великой Отечественной войне или скорее отличается от нее? (СВО)	6 (4)
8	Скажите, пожалуйста, вы поддерживаете или не поддерживаете военную операцию России на территории Украины, затрудняетесь однозначно ответить или не хотите отвечать на этот вопрос? (СВО)	7 (5)
9	Скажите, за прошедший год вам приходилось или не приходилось хотя бы иногда сомневаться в своем отношении к спецоперации? (СВО)	5 (4)
10	Вы лично или кто-то из вашей семьи участвует или участвовал в военных действиях в рамках спецоперации на Украине? (СВО)	2 (1)
11	Если Владимир Путин примет решение вывести российские войска с территории Украины и начнет переговоры о перемирии, не достигнув изначально поставленных целей военной операции, вы поддержите или не поддержите такое решение Владимира Путина? (СВО)	17 (12)
12	Из каких источников вы получаете информацию о военной операции России на территории Украины? (СВО)	6 (4)
13	В населенном пункте какого типа вы проживаете сейчас? (соц.-дем.)	1 (1)
14	Как называется город, в котором вы проживаете? (соц.-дем.)	0
15	В каком районе вы проживаете? (соц.-дем.)	5 (4)
16	Оцените, насколько, по вашему мнению, безопасно принимать участие в социологических опросах по телефону на тему военной операции на территории Украины по шкале от 1 до 5, где 1 — совершенно безопасно, а 5 — очень опасно. (СВО)	0
17	Вы используете или не используете ви-пи-эн? (соцдем)	12 (9)
18	На ваш взгляд, в условиях дефицита бюджета, куда следует расходовать государственные средства в первую очередь? (экономика)	7 (5)

Окончание табл. 1

Номер вопроса	Формулировка вопроса	Всего нарушений (%)
19	Как вы полагаете, увеличение государственных расходов на 70 % на национальную оборону в 2024 году скорее принесет пользу экономике России, скорее принесет ей вред или никак не повлияет на экономику? (экономика)	3 (2)
20	Как вы думаете, лично для вас и вашей семьи увеличение государственных расходов на национальную оборону скорее ухудшит материальное положение, скорее улучшит его или никак не повлияет на материальное положение? (экономика)	5 (4)
Итого нарушений		137 (100)

Таблица 2

Общее количество нарушений коммуникации со стороны респондентов по каждому проявлению

Номер вопроса	Паузы	Перебивание интервьюера	Переспрашивание и уточняющие вопросы	Ответы не на заданный вопрос	Негативные оценки формулировки вопроса	Негативные оценки содержания вопроса	Всего нарушений
1			1	13			
2				5			
3		1		11			
4			9	14	1		
6				6			
7				4	1	1	
8	3			4			
9	2			1		2	
10			2				
11	3	1	4	6	1	2	
12		5	1				
13						1	
15			2			3	
17			11	1			
18			1	3	2	1	
19			1	2			
20			3	2			
Всего нарушений (%)	8 (6)	7 (5)	35 (26)	72 (52)	5 (4)	10 (7)	137 (100)

Ответы респондентов не на тот вопрос, который задан в анкете чаще всего нарушают диалог: в 72 случаях из 137 нарушений (52 %). Это свидетельствует о необходимости дальнейшего совершенствования опросного инструментария и приближения формулировок вопросов к языку повседневного общения респондентов: многие из них не совсем понимают, о чем их спрашивают, или не хотят отвечать на поставленные вопросы, так как желают поговорить о другом. Об этой же проблеме свидетельствует и тот факт, что второе место занимают нарушения динамического характера коммуникации из-за уточняющих вопросов респондента — 35 случаев (26 %). Остальные нарушения коммуникации случаются значительно реже. Выявлено 10 случаев (7 %) негативных оценок содержания вопроса респондентами, когда те начинают критиковать тему вопроса или уместность его задавания в телефонном опросе незнакомому человеку. Респонденты так реагировали на вопросы про военные действия или запрашивания социально-демографической информации (место проживания). Респонденты выражают отрицательное отношение к таким вопросам, так как считают их опасными или провокационными. Так проявляется сенситивность темы вооруженных конфликтов для респондентов из участвующей в них страны ввиду социального и/или государственного давления на участников опросов и общей напряженности в переживающем военное противостояние обществе (Pechenkina, Bausch, Skinner 2018). В 8 случаях (6 %) динамический характер коммуникации нарушался из-за возникающих длинных пауз, связанных с незнанием ответа на вопрос или нежеланием его озвучивать. Еще в 7 ситуациях (5 %) респондент перебивал интервьюера и отвечал на вопрос раньше, чем он был зачитан. Это свидетельствует либо об избыточной длине таких формулировок, либо о нежелании респондента вдумываться в смысл вопроса и возникновении у него иллюзии понимания в условиях неполноты полученной информации. Реже всего встречались негативные оценки формулировок вопросов: всего 5 раз (4 %). В таких случаях респонденты прямо критиковали длину, сложность или двусмысленность формулировки вопроса.

Можно прийти к выводу, что нарушения коммуникации чаще всего возникают по причине непонимания респондентами вопроса или его негативного восприятия преимущественно из-за разницы между языком анкеты и языком размышлений некоторых респондентов. Это подтверждает результаты зарубежных исследований, обосновывающих необходимость когнитивного анализа опросного инструмента важностью измерения соответствия используемых в анкете формулировок тем речевым конструкциям, в которых респонденты могут думать на исследуемую посредством опроса тему (Willis 2005). Иными словами, принципиально важно, чтобы вопросы про военные действия были заданы теми словами,

которыми о них думают и говорят в повседневном общении представители генеральной совокупности, т.е. россияне.

Описание случаев нарушения коммуникации по вопросам

Рассмотрим в каждом вопросе нарушения коммуникации по причине реакций респондента.

В вопросе № 1 *«Какой основной род занятий у вас в настоящее время?»* нарушение коммуникации проявляется в 13 случаях ответов не на заданный вопрос и в 1 случае уточняющего вопроса. Приведем пример такой поломки коммуникации:

- *Какой основной род занятий у вас в настоящее время?*
- *Логистика.*
- *Вы работаете на государственном предприятии, в учреждении?*
- *Нет*
- *По найму в частном предприятии?*
- *Да.*

Неправильное понимание респондентом смысла вопроса стало причиной ответа не на заданный вопрос. Респондент ответил на вопрос о профессии, а не о роде занятий. Для ремонта коммуникации интервьюер озвучил варианты ответа, соответствующие названной респондентом профессии, и диалог был восстановлен. Сложность этого вопроса состоит в том, что значение понятия «род занятий» известно не всем респондентам и редко употребляется в повседневной жизни. Однако зачитывание вариантов ответа разъясняет респондентам суть вопроса даже в условиях неполного понимания ими вопросной формулировки.

В вопросе № 2 *«Какой у вас наивысший уровень образования, подтвержденный дипломом, аттестатом?»* пять респондентов ответили не на заданный вопрос, приведем пример такого ответа:

- *Какой у вас наивысший уровень образования, подтвержденный дипломом, аттестатом?*
- *Я электросварщик третьего разряда.*
- *У вас начальное профессиональное образование или среднее профессиональное образование?*
- *Начальное.*

В данном случае ситуация аналогична случаю из предыдущего примера. Людям реже приходится задумываться или отвечать об уровне образования, чем о профессии и квалификации. Однако варианты ответа исправляют недопонимание сути вопроса.

В вопросе № 3 *«Какое из перечисленных описаний точнее всего соответствует материальному положению вашей семьи?»* 11 респондентов ответили не на заданный вопрос и один перебил интервьюера:

— Какое из перечисленных описаний точнее всего соответствует материальному положению вашей семьи? Денег не хватает даже на питание? На питание денег хватает, но не хватает на покупку одежды и обуви? На покупку одежды и обуви денег хватает, но не хватает на покупку крупной бытовой техники? Денег вполне хватает на покупку крупной бытовой техники, но мы не можем купить новую машину? Денег хватает на все, кроме таких дорогих приобретений, как квартира, дом? Материальных затруднений не испытываем, при необходимости могли бы приобрести квартиру, дом?

— Не хватает денег на детские товары.

— Не хватает денег на покупку одежды и обуви?

— Да.

Коммуникационная проблема возникла из-за восприятия респондентом вопроса не в качестве индикатора материального положения, а как вопроса о том, какие товары респонденту сложно купить. Предложенная шкала потребления не соответствовала потребительским трудностям респондента, поэтому он ответил на вопрос, исходя из того, что ему трудно купить в его реальной ситуации. Интервьюер заметил, что ответ не соответствует предложенным вариантам, поэтому повторил вариант, приближенный к ответу респондента, — так получилось восстановить нарушенную коммуникацию. Такая формулировка вопроса для измерения уровня дохода представляется неудачной, поскольку перечень вариантов ответа часто не соответствует реальным потребительским трудностям респондентов, что приводит к нарушениям коммуникации и раздражению респондентов. Исследования Диллмана и его соавторов показывают, что большая длина и сложность формулировок вопросов утомляют респондентов, снижая их способность качественно отвечать (Dillman et al. 2014). В то же время знаменитые исследования Канемана про восприятие людьми вопросов и заданий показывают, что, если вопрос слишком сложный, первой реакцией воспринимающего его человека в условиях дефицита времени будет переформулирование вопроса в более простом и понятном виде, в результате чего понимание заданного вопроса оказывается искаженным, что влияет на качество получаемых ответов (Канеман 2017). Поэтому уровень достатка респондентов лучше измерять более простыми для восприятия формулировками.

В вопросе № 4 «Что из перечисленного происходило с вами за последний год в связи с текущей ситуацией в стране?» 14 респондентов ответили не на заданный вопрос, 9 человек переспросили интервьюера и еще один негативно оценил формулировку вопроса:

— У вас случались приступы тревоги?

— Насчет чего?

— Ну приступы тревоги у вас были?

— Я вполне психически устойчивый человек. Не вижу причин для психических атак.

— Значит не случались?

— Нет.

Респондент не понял суть варианта ответа в заданном вопросе из-за недостаточно конкретной формулировки и попросил конкретизировать данный вариант. Повторение интервьюером варианта в общем виде не добавило респонденту конкретной информации, но дало время на размышление, в результате чего удалось получить ответ на вопрос в общем виде и продолжить интервью.

В вопросе № 6 «За последние два года как часто вы пользовались интернетом?» выявлено 6 ответов не на заданный вопрос:

— За последние два года как часто Вы пользовались интернетом?

— Ну, у меня интернет вообще-то есть

— Ну как часто пользовались?

— Да каждый день.

Респондент перепутал вопрос об использовании с вопросом о наличии интернета. Повторение вопроса в сокращенной формулировке напомнило респонденту о сути вопроса и позволило ответить на него.

В вопросе № 7 «Как вы думаете, роль России в специальной военной операции скорее похожа на роль Советского союза в Великой Отечественной войне или скорее отличается от нее?» выявлено четыре ответа не на заданный вопрос и один ответ с критикой формулировки вопроса:

— Как вы думаете, роль России в специальной военной операции скорее похожа на роль Советского Союза в Великой Отечественной войне или скорее отличается от нее?

— Ну тут затрудняюсь ответить, но, скорее всего, похожа. Если чем и отличается, то это временем уже.

— То есть похожа, я правильно поняла?

— Просто вы конкретнее задайте вопрос.

— «Вопрос как есть, так и есть. Конкретнее я не могу вам его задать. Как он прописан, так я и его зачитала.

— Просто много отличий есть и много сходств есть. Мне кажется, что не полностью вопрос задан.

— То есть вы затрудняетесь ответить?

— Да. Просто смотря что имеют в виду под этим вопросом.

Вопрос показался слишком абстрактным респонденту, попросившему конкретизировать его суть. В принципе интервьюер мог бы починить коммуникацию, указав, согласно инструкции, на то, что вопрос посвящен

оценке ситуации в целом, словами: «А если в целом говорить, то эти роли похожи или отличаются?» Однако этого сделано не было, но интервьюер вышел из затруднительной ситуации, быстро приняв ответ «затрудняюсь ответить», в результате чего коммуникация была восстановлена и опрос продолжился.

В вопросе № 8 «Скажите, пожалуйста, вы поддерживаете или не поддерживаете военную операцию России на территории Украины, затрудняетесь однозначно ответить или не хотите отвечать на этот вопрос?» нарушение коммуникации проявляется в четырех случаях ответов не на заданный вопрос и в трех случаях пауз.

Опишем один из таких случаев:

— Скажите, пожалуйста, вы поддерживаете или не поддерживаете военную операцию России на территории Украины, затрудняетесь однозначно ответить или не хотите отвечать на этот вопрос?

— ... [глубокий вздох]

— Затрудняюсь ответить?

— Ну-у-у, в общем поддерживаю.

В ходе диалога нарушилась коммуникация из-за сенситивности заданного вопроса. Респондент сделал паузу, так как не решался дать ответ. Почувствовав его дискомфорт, интервьюер предложил вариант уклонения от ответа. Однако респондент не стал уклоняться и все же дал содержательный ответ.

В вопросе № 9 «Скажите, за прошедший год вам приходилось или не приходилось хотя бы иногда сомневаться в своем отношении к спецоперации?» нарушения коммуникации проявляются в длительных паузах и негативных оценках содержания вопроса (в двух случаях). Рассмотрим пример:

— Скажите, за прошедший год вам приходилось или не приходилось хотя бы иногда сомневаться в своем отношении к спецоперации?

— Что за провокационный вопрос?

— Или затрудняетесь ответить, или предпочитаете не отвечать?

— Затрудняюсь ответить.

Респондент (сторонник СВО) с подозрением отнесся к содержанию вопроса, посчитав его провокационным, поскольку вопрос напоминает ему о возможных сомнениях в его оценке военных действий и воспринимается как проверка твердости убеждений участника опроса. Заметив негативную реакцию, интервьюер предложил возможность уклониться от ответа, которой респондент воспользовался. В отличие от просто чувствительных (сенситивных) вопросов, которые заданы на дискомфортную для обсуждения тему, в качестве провокационных вопросов респонденты воспринимают такие, которые предлагают проблематизацию отношения к те-

матике, которое не принято проблематизировать из-за его плотной связи с высшим ценностным уровнем интерпретации социальных фактов по Дж. Александеру. Поэтому провокационными чаще воспринимаются вопросы про религиозные и политические убеждения (Schuman, Presser 1996). Такие вопросы так или иначе могут затрагивать сакральные ценности в культур-социологической терминологии, опирающейся на теоретическую оптику позднего Дюркгейма. Наши исследования показали, что для радикальных сторонников военного противостояния с Украиной лежащие в основе такого решения ценности имеют сакральный статус и отсылка к ним табуирует проблематизацию отношения респондента к СВО, поскольку сакральное воспринимается на веру не проблематично, а любые его проблематизации воспринимаются как покушения на экзистенциальные ценности, т.е. как экзистенциальный вызов (Звоновский, Ходыкин 2022).

В вопросе № 10 *«Вы лично или кто-то из вашей семьи участвует или участвовал в военных действиях в рамках спецоперации на Украине?»* респонденты задали два уточняющих вопроса:

— *Вы лично или кто-то из вашей семьи участвует или участвовал в военных действиях в рамках спецоперации на Украине?*

— *Когда воевал или отвозил гуманитарную помощь?*

— *В военных действиях.*

— *Нет.*

Понятие участия воспринимается некоторыми респондентами широко и неоднозначно. Под ним понимают не только участие в боях, но и вспомогательные функции и даже оказание гуманитарной помощи. Конкретизация интервьюером трактовки участия позволила респонденту дать ответ.

В вопросе № 11 *«Если Владимир Путин примет решение вывести российские войска с территории Украины и начнет переговоры о перемирии, не достигнув изначально поставленных целей военной операции, вы поддержите или не поддержите такое решение Владимира Путина?»* нарушения коммуникации проявляется в том, что респонденты отвечают не на заданный вопрос (35 %), переспрашивают и задают уточняющие вопросы (23 %), делают паузы (18 %), негативно оценивают содержание вопроса (12 %), негативно оценивают формулировки вопроса и перебивают интервьюера (по 6 %). Приведем пример нарушения коммуникации:

— *Если Владимир Путин примет решение вывести российские войска с территории Украины и начнет переговоры о перемирии, не достигнув изначально поставленных целей военной операции, вы поддержите или не поддержите такое решение Владимира Путина?»*

— *Что-то у вас вопрос какой-то каверзный. Вы зачем его вообще задаете?*

— Почему каверзный? Обыкновенный вопрос о ситуации в стране. Вы можете не отвечать.

— Я не знаю, как отвечать на этот вопрос...

— Есть следующие варианты ответа: затрудняюсь ответить или предпочитаю не отвечать.

— Тогда затрудняюсь ответить.

Респондент высказывает нежелание размышлять над гипотетической ситуацией, в которой В. Путин принимает не то решение, которое от него ждет респондент. Сама трансляция такой гипотетической ситуации в тексте вопроса кажется его участнику провокационной в описанном выше смысле.

В вопросе № 12 «Из каких источников вы получаете информацию о военной операции России на территории Украины?» нарушение коммуникации проявляется в пяти случаях перебивания интервьюера и в одном случае уточняющего вопроса.

Приведем случай перебивания:

— Из каких источников вы получаете информацию о военной операции России на территории Украины? Разные интернет-сайты, телевидение?

— Телевидение.

— Так. Знакомые, родственники, коллеги...

— Нет, телевидение.

— ...ютюб-каналы, рутюб-каналы, радио, газеты, телеграм-каналы?

— Нет, телевидение.

— Только телевидение?

— Телевидение.

— «ВКонтакте или «Одноклассники», другие социальные сети, мессенджеры?

— Нет у меня интернета!

Респондент перебивает зачитывание интервьюером вариантов ответа, поскольку он уже назвал все источники, которыми пользуется, и не хочет тратить время на заслушивание вариантов, явно ему не подходящих. В результате интервьюер отметил вариант «телевидение» и перешел к следующему вопросу. В таких случаях следует не продолжать зачитывание вариантов по одному, дожидаясь ответа по каждому, а зачитать весь перечень вариантов списком с одной лишь целью напоминания респонденту вариантов, которые он может не относить к подходящим, например не воспринимать собеседников (знакомых, родственников и коллег) как источников информации.

В вопросе № 13 «В населенном пункте какого типа Вы проживаете сейчас?» выявлена одна негативная оценка содержания вопроса:

— В населенном пункте какого типа Вы проживаете сейчас?

— А для чего этот вопрос? Вы потом спросите, где я живу и где ключ от квартиры держу?

— Нет. Это социологический опрос. Мы не спрашиваем ваши персональные данные.

— Город.

В ходе диалога нарушилась коммуникация из-за недоверия к интервьюеру со стороны респондента. Респондент подумал, что его будут спрашивать о персональных данных, поэтому насторожился. Интервьюер объяснил, что информация личного характера спрашиваться не будет, и после этого респондент дал ответ на заданный вопрос. В результате интервьюер восстановил нарушенную коммуникацию.

В вопросе № 15 «В каком районе вы проживаете?» нарушение коммуникации проявляется в трех случаях негативных оценок содержания вопроса и в двух случаях уточняющих вопросов.

Опишем один из случаев уточняющих вопросов:

— В каком районе вы проживаете?

— В смысле, в каком районе?

— Ну ПГТ находится в каком-то районе. Как район называется?

— Ааа, в Рузском районе.

Респондент не понял значение слова «район», перепутав муниципальные и внутригородские районы. Он уточнил, что имеется в виду под районом, а интервьюер дал ему понятный ответ, не искажая смысла заданного вопроса. Благодаря этому респондент смог ответить на вопрос. В результате интервьюер восстановил нарушенную коммуникацию.

В вопросе № 17 «Вы используете или не используете ви-пи-эн?» нарушение коммуникации проявляется в 11 случаях уточняющих вопросов и в одном случае ответа не на заданный вопрос:

— Вы используете или не используете ви-пи-эн?

— Мне он не нужен.

— Вы можете ответить, используете или нет?

— У меня его нет, поэтому не использую.

Респондент подменил ответ объяснением его. Вместо того чтобы ответить «не использую», он ответил, почему не использует VPN. Интервьюер заметил, что ответ не соответствовал смыслу, заложенному в вопрос, поэтому вернул респондента к исходному вопросу, побуждая его дать конкретный ответ на общий вопрос.

В вопросе № 18 «На ваш взгляд, в условиях дефицита бюджета, куда следует расходовать государственные средства в первую очередь?» нарушение коммуникации проявляется в том, что респонденты отвечают

не на заданный вопрос (3 случая), негативно оценивают формулировку вопроса (2 случая), негативно оценивают содержание вопроса и задают уточняющие вопросы (по одному случаю).

Опишем один из случаев критики формулировки вопроса:

— *На ваш взгляд, в условиях дефицита бюджета, куда следует расходовать государственные средства в первую очередь?*

— *Ну это очень обтекаемый вопрос. От времени же зависит.*

— *Ну на данный момент времени.*

— *Тогда на Вооруженные Силы.*

Респонденту для уверенного ответа не хватило указания на временные рамки принимаемого решения, что вызвало критику вопроса. Полученная от интервьюера конкретизация временного периода позволила респонденту ответить на вопрос и продолжить интервью.

В вопросе № 19 «*Как вы полагаете, увеличение государственных расходов на 70 % на национальную оборону в 2024 году скорее принесет пользу экономике России, скорее принесет ей вред или никак не повлияет на экономику?*» нарушение коммуникации проявляется в двух случаях ответов не на заданный вопрос и в одном случае уточняющего вопроса.

Приведем пример ответа не на заданный вопрос:

— *Как вы полагаете, увеличение государственных расходов на 70 % на национальную оборону в 2024 году скорее принесет пользу экономике России, скорее принесет ей вред или никак не повлияет на экономику?*

— *Естественно, мы будем жить более безопасно.*

— *Скорее принесет пользу экономике или никак не повлияет на экономику?*

— *Принесет пользу.*

Респондент ответил на вопрос о безопасности, а не о пользе или вреде гипотетического увеличения расходов на оборону для экономики. Сферы экономики и национальной обороны в его восприятии не пересекаются, поэтому он, услышав про оборону, отвечает про безопасность, а не про влияние расходов на экономику. Пересечение в вопросе двух сфер, связь между которыми для многих не очевидна, побуждает некоторых респондентов отвечать на вопрос про одну из этих сфер, полностью упуская из виду вторую. Акцентирование интервьюером внимания респондента на экономике позволило получить ответ.

В вопросе № 20 «*Как вы думаете, лично для вас и вашей семьи, увеличение государственных расходов на национальную оборону, скорее ухудшит материальное положение, скорее улучшит его или никак не повлияет на материальное положение?*» нарушение коммуникации проявляется в трех случаях уточняющих вопросов и в двух случаях ответов не на заданный вопрос.

Опишем один из случаев уточняющего вопроса:

— *Как вы думаете, лично для вас и вашей семьи, увеличение государственных расходов на национальную оборону, скорее ухудшит материальное положение, скорее улучшит его или никак не повлияет на материальное положение?*

— *На мое материальное положение?*

— *Да*

— *Или на материальное положение в стране?*

— *На Ваше.*

— *Да никак не повлияет.*

Респондент не понял, про чье материальное положение идет речь, несмотря на то что об этом прямо сказано в формулировке вопроса. Вопрос оказался сложным для восприятия из-за избыточной длины формулировки и разрыва связи между субъектом (респондент и его семья) и прогнозом его изменения (изменение материального положения) вклинивающимся действием, обуславливающим это изменение (увеличение военных расходов). Интервьюер дал краткое уточнение, позволившее респонденту ответить на заданный вопрос.

В заключении следует сказать, что респонденты часто понимают вопросы не так, как это предполагается разработчиками анкеты. При ответе респонденты часто опираются не на те смыслы, что заложены социологами. Это может приводить к смещениям в получаемых данных. Часто процедура опроса не измеряет какую-то заранее имеющуюся реальность (общественное мнение), а производит ее непосредственно в режиме диалога интервьюера и респондента. И тогда производимая реальность отличается от предполагаемой исследователями. Об этом говорит довольно широкая распространенность неправильных трактовок вопроса, которые проявляются в различном понимании социологами и частью респондентов значения одних и тех же языковых форм, выраженных в формулировках одних и тех же вопросов анкеты.

Нарушения коммуникации, связанные с коммуникативными действиями интервьюера

Важным источником коммуникационных проблем в массовых опросах становятся ошибки интервьюеров (Рогозин, Ипатова, Галиева 2018). Трудная работа, неадекватные респонденты, большое число отказов, низкий уровень оплаты труда, большой объем нагрузки и прочие проблемы вызывают эмоциональное выгорание и способствуют нарушениям инструкции, неудачным коммуникативным действиям и ошибкам при проведении опросов. Интервьюеры могут перебивать респондента,

невнимательно его слушать, неправильно зачитывать вопросы, проявлять недостаточно эмпатии, настойчиво требовать ответов, раздражаться и даже грубить респондентам. Все это нарушает коммуникацию, вызывает негативную реакцию респондентов и снижает качество собираемых опросных данных. Поэтому вторую часть работы посвятим исследованию нарушений коммуникации, вызванных неудачными действиями и ошибками интервьюеров.

Виды неудачных действий интервьюеров

В случае грубых ошибок, которые не позволяют считать проведенное интервью удовлетворительным, анкета бракуется и удаляется из массива. Влияние грубых ошибок на качество сбора данных очевидно, поэтому подробно останавливаться на них не будем. Предметом нашего исследования стали на первый взгляд незначительные поправки в работе интервьюеров, которые, однако, привели к нарушению диалога с респондентом и усложнению понимания им вопросов. Нами выявлены следующие виды таких неудачных коммуникативных действий интервьюеров: запинки при зачитывании вопроса, изменение текста вопроса, монотонность и неточности в интонациях, слишком медленное или быстрое зачитывание или продолжение зачитывания вопроса после данного респондентом ответа. В 200 прослушанных интервью выявлено 89 неудачных действий интервьюеров (табл. 3). Эта доля значительно меньше числа проблем со стороны респондента (137), но все же довольно высока и свидетельствует о том, что поправки в работе интервьюеров являются значимым источником нарушений коммуникации во время опроса.

Наиболее распространенной ошибкой интервьюеров стало продолжение зачитывания вопроса после ответа (55 %). Это ситуация, когда интервьюеры продолжают читать вопрос после того, как респондент дал ответ, хотя инструкция требует прекращать зачитывание в данном случае, поскольку такое поведение интервьюера может нарушить динамический характер коммуникации или вызвать раздражение респондента, воспринимающего это как игнорирование его ответа или пустую трату его времени. Однако существуют вопросы (обычно с множественным выбором), в которых следует зачитывать варианты до конца, поскольку респондент может не воспринимать некоторые варианты ответа относящимися к данному вопросу, например не думать, что родственников или друзей можно назвать источниками информации о политике, если с ними ведутся разговоры на эту тему. Наличие таких вопросов требует от интервьюеров дополнительных усилий, чтобы не перепутать инструкции к сходным вопросам, некоторые из которых следует прервать зачитывание совсем,

тогда как в других требуется все же дочитать варианты до конца, но не по одному, а списком и в быстром темпе. Поэтому неудачные решения интервьюеров в таких вопросах столь распространены.

Второе место по распространенности занимают запинки при зачитывании вопросов (26 %). Они возникают из-за затруднений интервьюеров в произношении слов или фраз из формулировки вопроса или вариантов ответа. Обычно это происходит из-за недостаточной подготовки интервьюера к проведению опроса, поэтому нужны инструктажи интервьюеров (по видеосвязи или оффлайн) с примерами проговаривания исследователем всех вопросов анкеты и настоятельно добиваться, чтобы все интервьюеры внимательно прочитали анкету и отметили для себя все трудные для произношения слова или выражения, перед тем как приступить к опросу. Запинки нарушают динамический характер коммуникации и добавляют формализма в диалоговый порядок общения интервьюера с респондентом, что может повлиять на заинтересованность респондентов в опросе, правильное понимание ими вопросов и отношение к ответам на них.

Остальные неудачные действия интервьюеров встречаются намного реже. Монотонность и ошибки в интонациях (9 %) так же, как и запинки, чаще всего являются следствием недостаточного внимания, уделенного подготовке интервьюеров к опросу, и приводит к таким же последствиям, как и запинки. Еще реже встречается нарушение темпа зачитывание вопросов (4 %) по тем же причинам и с теми же последствиями, что и запинки, монотонность или ошибки в интонациях. Столь же редко случаются (6 %) и незначительные изменения текста вопроса. Распространенность таких нарушений часто является индикатором качества анкеты: если ее вопросы сложны и непонятны интервьюеру или вызывают сложности у респондентов, у интервьюера возникает желание переформулировать вопрос более удобным для него способом. Регулярное взаимодействие с интервьюерами в целях получения от них обратной связи относительно удобства для них формулировок вопроса и проблемных реакций респондентов на такие формулировки позволяет минимизировать потребность интервьюеров в перефразировании формулировок вопросов. Вывод о важности коммуникации организаторов опроса с интервьюерами и обеспечение двусторонней обратной связи подтверждается зарубежными исследованиями (Groves, McGonagle 2001). При этом развитие коммуникативных навыков интервьюеров при работе с трудными респондентами может повысить репрезентативность получаемых данных (Maynard, Schaeffer 2002).

Представим подробное описание наиболее показательных нарушений коммуникации из-за неудачных действий интервьюера по тем вопросам, в которых они случались.

Таблица 3

Количество неудачных действий интервьюеров по вопросам

Номер вопроса	Запинки	Изменение текста вопроса	Монотонность и ошибки в интонациях	Слишком медленное или быстрое зачитывание	Продолжение зачитывания вопроса после ответа	Итого нарушений
2					5	
3	2		2	1	4	
4	3					
6	2				4	
7	2					
8	1				12	
9	2					
10	1				12	
11	1		4		2	
13					7	
16	6	4		2		
18	1				1	
19	1	1	2		1	
20	1			1	1	
Всего нарушений (%)	23 (26)	5 (6)	8 (9)	4 (4)	49 (55)	89 (100)

**Примеры нарушений коммуникации
из-за неудачных действий интервьюера**

В вопросе № 2 «Какой у вас наивысший уровень образования, подтвержденный дипломом, аттестатом?» выявлено пять продолжений зачитывания вариантов после ответа. Приведем пример одного из них:

— Какой у вас наивысший уровень образования, подтвержденный дипломом, аттестатом?

— Среднее специальное.

— Школа...

— Среднее специальное.

— ...начальное профессиональное образование...

- Среднее специальное.
- ...среднее профессиональное образование...
- Среднее специальное.
- ...высшее образование или незаконченное высшее...
- Среднее специальное.
- ...ученая степень. Среднее профессиональное образование, да?
- Ну да.

Многократное игнорирование интервьюером ответа респондента нарушило динамический характер коммуникации и могло вызвать негативную реакцию респондента. Только терпение и сдержанность респондента позволили восстановить диалог и продолжить опрос в обычном режиме.

В вопросе № 4 «Что из перечисленного происходило с вами за последний год в связи с текущей ситуацией в стране?» выявлены три случая запинок интервьюеров. Рассмотрим один из них:

— Что из перечисленного происходило с вами за последний год в связи с текущей ситуацией в стране? Вас или кого-то из членов вашей семьи уволили с работы или же вы потеряли бизнес?

- Нет.
- Доход вашей семьи снизился?
- Да, я в декретный отпуск пошла.
- У вас случались принципы э-э-э приступы тревоги?
- Ну-у-у... нет.

В ходе диалога нарушилась коммуникация из-за нечеткого зачитывания вопроса со стороны интервьюера. Интервьюер запнулся и прочитал «принципы» вместо «приступы», что затруднило понимание вопроса для респондента.

В вопросе № 7 «Как вы думаете, роль России в специальной военной операции скорее похожа на роль Советского союза в Великой Отечественной войне или скорее отличается от нее?» выявлены две запинки:

— Как вы думаете, роль России в специальной военной операции скорее похожа на роль Российского э-э-э Советского союза в Великой Отечественной войне или скорее отличается от нее?

- Ой-й-й... затрудняюсь ответить.

Нечеткое зачитывание вопроса в сочетании с неправильно произнесенным ключевым словом (вместо «советского» интервьюер произнес «российского»), что ввело респондента в заблуждение) осложнило восприятие респондентом и без того трудного вопроса.

В вопросе № 9 «Скажите, за прошедший год вам приходилось или не приходилось хотя бы иногда сомневаться в своем отношении к спецоперации?» выявлены два случая запинок интервьюеров:

— Скажите, за прошедший год вам приходилось или не приходилось хотя бы иногда сомнева сомнева ааа сомневаться в своем отношении к спецоперации?

— Ой-й-й... не знаю, как ответить.

— Затрудняетесь ответить?

— Да.

Запинки интервьюера на ключевом глаголе «сомневаться», как и в предыдущем случае, осложнили восприятие довольно трудного и сенситивного вопроса, в результате чего респондент не смог дать содержательного ответа на вопрос.

В вопросе № 11 «Если Владимир Путин примет решение вывести российские войска с территории Украины и начнет переговоры о перемирии, не достигнув изначально поставленных целей военной операции, вы поддержите или не поддержите такое решение Владимира Путина?» четыре интервьюера монотонно зачитывали вопрос, еще двое продолжали зачитывать вопрос после ответа и один ошибся в интонации. Монотонное зачитывание состояло в том, что, вместо того чтобы выделить в вопросе ключевые слова: «российские войска», «переговоры о перемирии» и «не достигнув», интервьюер произнес всю довольно длинную формулировку с монотонной интонацией, значительно затруднив респонденту ее восприятие на слух. Однако респондент все же смог ответить.

В вопросе № 16 «Оцените, насколько, по вашему мнению, безопасно принимать участие в социологических опросах по телефону на тему военной операции на территории Украины по шкале от 1 до 5, где 1 — совершенно безопасно, а 5 — очень опасно» выявлены 6 случаев запинок интервьюеров, 4 случая изменения текста вопроса и 2 случая слишком быстрого зачитывания формулировки вопроса. Приведем пример одного из них:

— Оцените, насколько по вашему мнению безопасно принимать участие в социологических опросах по телефону на тему военной операции на территории Украины по шкале от 1 до 5, где 1 — совершенно безопасно, а 5 — очень опасно.

— Не знаю... пускай 3 будет.

Интервьюер слишком быстро зачитал вопрос от начала до конца, протараторив все слова. Из-за этого у респондента не было достаточно времени на восприятие вопроса, что повлияло на ответ. Респондент ответил первое, что пришло в голову (выбрал срединный вариант), так как не успел вникнуть в суть вопроса.

В вопросе № 19 «Как вы полагаете, увеличение государственных расходов на 70% на национальную оборону в 2024 году скорее принесет пользу экономике России, скорее принесет ей вред или никак не повлияет на эко-

номику?» два интервьюера монотонно зачитали формулировку и было еще по одному случаю продолжения зачитывать вопрос после ответа и изменения текста вопроса:

— *Как вы полагаете, увеличение государственных расходов до 70 % на национальную оборону в 2024 году скорее принесет пользу экономике России, скорее принесет ей вред или никак не повлияет на экономику?*

— *Затрудняюсь ответить.*

Вместо того чтобы зачитать «на 70 процентов», интервьюер зачитал «до 70 процентов», чем исказил смысл вопроса и ввел респондента в заблуждение.

Заключение

В процессе исследования выделены и подсчитаны нарушения коммуникации, допущенные как респондентами, так и интервьюерами. Прослушивания интервью показали, что в 137 случаях нарушения допущены респондентами, а в 89 — интервьюерами. Таким образом, можно сделать вывод, что коммуникация между интервьюером и респондентом чаще нарушается из-за проблем восприятия вопросов респондентами. Это подтверждает первую гипотезу.

Также измерено доленое соотношение нарушений коммуникации между интервьюером и респондентом по причине проблем со стороны респондента. Нарушение коммуникации проявлялось в том, что респондент отвечал не на заданный вопрос (53 %), переспрашивал и задавал уточняющие вопросы (25 %), негативно оценивал содержание и формулировку вопроса, делал паузы, перебивал интервьюера (в сумме 22 %). Следовательно, чаще всего нарушения коммуникации между интервьюером и респондентом вызваны неверным пониманием респондентами вопроса, т.е. вторая гипотеза подтвердилась.

Анализ неудачных действий интервьюеров показал, что самые распространенные из них таковы: интервьюер продолжал зачитывать вопрос после ответа респондента (55 %) или запинался в процессе зачитывания вопроса (26 %). Следовательно, чаще всего проявляется формальное следование инструкции без учета коммуникационной ситуации, т.е. третья гипотеза подтвердилась.

Исследование показало, что запрашиваемая измеряемыми индикаторами информация, заложенная социологами в программе проводимого опросным методом исследования, зачастую существенно искажается. С одной стороны, такие искажения происходят по причине того, что респонденты понимают смысл вопросов не таким, какой закладывался составителями анкеты. С другой стороны, интервьюеры, допускающие

коммуникационные погрешности при озвучивании текста вопроса, тоже способствуют таким искажениям, хотя и значительно реже. В результате циркулирующая между социологом, интервьюером и респондентом информация может искажаться, следуя по этой цепочке. Хотя разрушающие коммуникацию принципиальные искажения встречаются относительно нечасто, распространенность нарушений коммуникации влияет на качество получаемых в диалоге между интервьюером и респондентом данных. В процессе коммуникации важно не только задавать вопросы и получать ответы, но и учитывать контекст, в котором происходит общение, а также уникальные особенности каждого участника разговора. Исследования А.А. Ипатовой и Д.М. Рогозина (Ипатова, Рогозин 2014) показывают эффективность работы подготовленных интервьюеров при ремонте нарушенной коммуникации: они внимательно слушают респондента, проявляют искреннее участие и корректно интерпретируют невербальные сигналы, что позволяет им не только стабилизировать ситуацию, когда респондент выражает неудовольствие или неуверенность, но и перенаправить разговор в нужное русло, обеспечивая взаимопонимание. Чтобы эффективно общаться, необходимо быть готовым к тому, что ответы могут не всегда укладываться в шкалу вариантов стандартизированного интервью, поэтому у интервьюеров должна быть возможность принимать такие ответы, не нарушая динамического характера коммуникации или чинить нарушившийся диалог.

Литература / References

Августис Ю.И., Широков А.А. (2019) Ситуации и методы переспрашивания в телефонных опросах: этнометодологический анализ стандартизированного интервью. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, 4: 22–42. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.4.02>.

Augustis Yu.I., Shirokov A.A. (2019) Situations and methods of asking questions in telephone surveys: an ethnomethodological analysis of a standardized interview. *Monitoring of public opinion: economic and social changes*, 4: 22–42. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.4.02> (in Russian).

Андреенков В.Г., Сотникова Г.Н. (1985) *Телефонные опросы населения (Методические рекомендации организации и проведения выборочных массовых опросов)*. М.: ИСИ АН СССР.

Andreenkov V.G., Sotnikova G.N. (1985) *Telephone surveys of the population (Methodological recommendations for organizing and conducting sample mass surveys)*. Moscow: ISI AN SSSR (in Russian).

Звоновский В.Б., Ходыкин А.В. (2022) Отражение культурной власти геополитического нарратива в коллективных представлениях россиян о специальной военной операции. *Социологические исследования*, 11: 38–53. <https://doi.org/10.31857/S013216250021524-9>.

Zvonovsky V.B., Khodykin A.V. (2022) Reflection of the Cultural Power of the Geopolitical Narrative in The Collective Perceptions of Russians About a Special Military Operation. *Sociological Studies*, 11: 38–53. <https://doi.org/10.31857/S013216250021524-9> (in Russian).

Звоновский В.Б., Ходыкин А.В. (2023а) Восприятие россиянами конфликта с Украиной: проверка гипотезы «спирали молчания». *Социологические исследования*, 11: 38–50. <https://doi.org/10.31857/S013216250028531-7>.

Zvonovsky V.B., Khodykin A.V. (2023a) Russians' perception of the conflict with Ukraine: testing the hypothesis of the "spiral of silence". *Sociological Researches*, 11: 38–50. <https://doi.org/10.31857/S013216250028531-7> (in Russian).

Звоновский В.Б., Ходыкин А.В. (2023б) Стратегии адаптации сторонников и противников спецоперации к жизни в ее условиях (на примере жителей Самарской области). *Социологический журнал*, 29(1): 8–35. <https://doi.org/10.19181/socjour.2023.29.1.1>.

Zvonovsky V.B., Khodykin A.V. (2023b) Strategies of adaptation of supporters and opponents of the special operation to life in its conditions (on the example of residents of the Samara region). *Sociological Journal*, 29(1): 8–35. <https://doi.org/10.19181/socjour.2023.29.1.1> (in Russian).

Звоновский В.Б., Ходыкин А.В. (2024) *Российское общественное мнение в условиях военного конфликта 2022–2023*. Chişinău: Historical Expertise.

Zvonovsky V.B., Khodykin A.V. (2024) *Russian public opinion in the context of the military conflict 2022–2023*. Chişinău: Historical Expertise (in Russian).

Ипатова А.А., Рогозин Д.М. (2014) Условия коммуникативного успеха в стандартизированном телефонном интервью. *Социологический журнал*, 1: 21–54.

Ipatova A.A., Rogozin D.M. (2014) Conditions of communicative success in a standardized telephone interview. *Sociological Journal*, 1: 21–54 (in Russian).

Канеман Д. (2017) *Думай медленно... Решай быстро*. СПб.: АСТ.

Kahneman D. (2017) *Think slowly... decide quickly*. St. Petersburg: AST (in Russian).

Литвинович В.М. (2016) Телефонное интервью по технологии CATI: преимущества и ограничения. *Социологический альманах*, 7: 58–67.

Litvinovich V.M. (2016) Telephone interview on CATI technology: advantages and limitations. *The sociological almanac*, 7: 58–67 (in Russian).

Рогозин Д.М. (2002) *Когнитивный анализ опросного инструмента*. М.: Институт фонда «Общественное мнение».

Rogozin D.M. (2002) *Cognitive analysis of a survey tool*. Moscow: Institute of the Public Opinion Foundation (in Russian).

Рогозин Д.М. (2017) *В тени опросов, или Будни полевого интервьюера: исследование*. М.: Страна Оз.

Rogozin D.M. (2017) *In the shadow of polls, or the Everyday life of a field interviewer: a study*. Moscow: Strana Oz (in Russian).

Рогозин Д.М., Ипатова А.А., Галиева Н.И. (2018) *Стандартизированное (телефонное) интервью*. М.: Пункт.

Rogozin D.M., Ipatova A.A., Galieva N.I. (2018) *Standardized (telephone) interview*. Moscow: Punkt (in Russian).

Садмен С., Брэдберн Н. (2002) *Как правильно задавать вопросы: введение в проектирование опросного инструмента* / пер. с англ. А.А. Венинцкой; под ред. Д.М. Рогозина. М.: Институт Фонда «Общественное мнение».

Sadman S., Bradburn N. (2002) *How to ask questions correctly: an introduction to the design of a survey tool*. Transl. from English by A.A. Vinitskaya; ed. by D.M. Rogozin. Moscow: Institute of the Public Opinion Foundation (in Russian).

Dillman D.A., Smyth J.D., Christian L.M. (2014) *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method*. Hoboken, NJ: Wiley.

Groves R.M., Fowler F.J., Couper M.P., Lepkowski J.M., Singer E., Tourangeau R. (2009) *Survey methodology*. John Wiley & Sons.

Groves R.M., McGonagle K.A. (2001) A theory-guided interviewer training protocol regarding survey participation. *Journal of Official Statistics*, 17(2): 249–265.

Maletzke G. (1963) *Psychology of mass communication: theory and systematics*. Berlin: Hans Bredow University.

Maynard D.W., Schaeffer N.C. (2002) Standardization and its discontents. In: Maynard D.W., Houtkoop-Steenstra H., Schaeffer N.C., Zouwen J. van der (eds.) *Standardization and tacit knowledge: interaction and practice in the survey interview*. New York: John Wiley & Sons: 3–45.

Morris J. (2023) Public opinion still does not exist. *Russian Analytical Digest*, 292: 7–9.

Pechenkina A.O., Bausch A.W., Skinner K.K. (2018) The Pitfalls of List Experiments in Conflict Zones. *Civil Wars*, 20(3): 408–435.

Schuman H., Presser S. (1996) *Questions and answers in attitude surveys: Experiments on question form, wording, and context*. London: Sage.

Willis G.B. (2005) *Cognitive interviewing: A tool for improving questionnaire design*. London: Sage.

COMMUNICATION FAILURES BETWEEN INTERVIEWERS AND RESPONDENTS IN MASS TELEPHONE SURVEYS ON THE TOPIC OF THE RUSSIAN-UKRAINIAN CONFLICT

Vladimir B. Zvonovskiy¹ (zvb@socio-fond.com)

Alexander V. Khodykin² (a.khodykin@socio-fond.com)

Darya O. Ippolitova¹ (IppolitovaDO@yandex.ru)

¹ Samara State University of Economics, Samara, Russia

² Social Research Institute, Samara, Russia

Citation: Zvonovskiy V.B., Khodykin A.V., Ippolitova D.O. (2025) Communication failures between interviewers and respondents in mass telephone surveys on the topic of the Russian-Ukrainian conflict. *Zhurnal sotsiologii i sotsialnoy antropologii* [The Journal of Sociology and Social Anthropology], 28(2): 154–181 (in Russian).

<https://doi.org/10.31119/jssa.2025.28.2.6> EDN: ETXPWL

Abstract. A sociological interview is a dialogue between the interviewer and the respondent, during which information is exchanged. If a part of it is lost during this exchange, then the survey results turn out to be distorted. Since respondents do not always understand the questionnaire questions correctly and sometimes their answers do not fall into the proposed scale of options, and interviewers may make mistakes when reading out the question and building communication, it seems important to investigate the problem of communication disruption between the interviewer and the respondent in mass telephone surveys. The sensitivity of the survey topic may contribute to an increase in the number of communication disorders. Our previous research shows that the topic of the Russian-Ukrainian conflict is sensitive. During the fighting, a number of mass surveys (mainly telephone) were conducted on the attitude of Russians towards them, however, the final data distributions are subjected to detailed analysis, while communication violations that occurred during the interviews themselves remain outside the research. This paper attempts such a study. We analyzed audio recordings of a massive All-Russian telephone survey (N=1619). A total of 200 randomly selected audio recordings of successful interviews were listened to. The methods of content analysis and traditional qualitative analysis of documents revealed and described communication violations between interviewers and respondents. The following results were obtained. Communication violations are divided into those that occurred 1) due to the respondent's reaction and 2) due to the mistakes of the interviewers. In 137 cases, violations occurred for the first reason, and in 89 — for the second, i.e. problems on the part of respondents are more often the causes of communication violations than the mistakes of the interviewers. Most often, violations of the dialogue due to respondents' reactions are caused by the respondents' incorrect understanding of the questionnaire questions. The most common mistake of interviewers is to formally follow the instructions without taking into account the communication situation. In case of communication violations, the parameters measured by the questionnaire are sometimes significantly distorted. On the one hand, the reason for this is the respondents' understanding of the meaning of the question not in the way that was laid down by the compilers of the questionnaire. On the other hand, interviewers who make communication errors when voicing the text of a question also contribute to such distortions, although much less often. As a result, the information circulating between the sociologist, the interviewer and the respondent may be distorted by following this chain. Although fundamental distortions that destroy communication are relatively infrequent, the prevalence of communication disorders affects the quality of the data obtained in the dialogue between the interviewer and the respondent.

Keywords: procedure, telephone surveys, survey communication, Russian-Ukrainian conflict, violations, interviewers, respondents.