

Эффект стиля интервьюера в персональном интервью

ПОТЕМКИН М.А., студ., рук. ЖУРАВЛЕВА И.В., ст. препод.

Дается краткая характеристика двух стилей интервьюирования: профессионального и эмпатического; а также рассматривается влияние стиля поведения интервьюера на качество опросной информации.

Как известно, интервьюер является одним из основных источников искажений, возникающих в результатах социологических исследований. Эффект стиля интервьюирования (или интервьюера) входит в число наименее изученных аспектов влияния интервьюеров на качество данных.

В западной методологической литературе традиционно рассматриваются два стиля интервьюирования¹. Первый, ориентированный исключительно на получение информации от респондентов, называют формальным, профессиональным, деловым, официальным. Респондент рассматривается исключительно как источник информации. Интервьюер ведет себя как официальное лицо. Поддерживается формальный уровень вежливости, и не более того. Второй стиль, личностно ориентированный, известен как интерперсональный, эмпатический, стиль «раппорт». Целью интервью является не только сбор информации, но и установление персонифицированных отношений с респондентом. Большинство исследователей склоняется к мнению, что при использовании интерперсонального стиля наблюдается увеличение полноты получаемой информации при некотором снижении ее достоверности. Это происходит в силу действия ряда психологических механизмов, поскольку проявление респондентом интереса к личности респондента стимулирует его самопрезентацию, а значит, и резкое повышение доли социально желательных ответов. Профессиональный стиль способствует более ответственному отношению респондентов к вопросам, но при этом снижается полнота собираемой информации, особенно в случае применения открытых вопросов. Есть и противоположное мнение, согласно которому персональный стиль, наоборот, способствует большему самораскрытию респондента, так как последний чувствует себя более непринужденно. Следует учитывать и другие факторы, с которыми взаимосвязан стиль интервьюирования: тематику опроса и степень ее сенситивности, характеристики интервьюера и респондента и др.

Ряд исследователей рассматривает стиль интервьюера как величину непрерывную — меру раппорта. Этот показатель характеризует степень установления межличностного психологического контакта между интервьюером и респондентом в ситуации интервью. В основе измерения уровня раппорта лежит оценивание интервьюером, респондентом либо обоими участниками интервью качества взаимодействия.

В марте 2005 г. нами было проведено небольшое экспериментальное исследование (выборка составила 150 человек). Мы намеревались проследить степень влияния стиля интервьюера на различные параметры результатов исследования (в первую очередь это смещения распределений в ответах, а также проявление кооперативных установок респондентов).

В качестве индикатора стиля интервьюера мы использовали меру раппорта, которая измерялась в на-

шем исследовании с помощью четырехпунктной пятибалльной шкалы, помещенной в отдельно вручаемой респондентам анкете. Опрашиваемым предлагалось отметить значения отдельных аспектов стиля поведения интервьюера на континуумах «официальный — неофициальный», «дружественный — нейтральный» и т.п. При обработке результатов для каждого интервьюера была рассчитана индивидуальная оценка раппорта. Ее размах составил от 2,15 до 4,07 баллов из 5 возможных.

Показатели ассоциации демонстрируют наличие достаточно сильной взаимосвязи между заданным стилем и его оценкой (например, $r_{\text{Спирмена}} = 0,699$, $p \leq 0,05$). Следовательно, можно заключить, что интервьюеры способны эффективно реализовать заданный стиль поведения, а респонденты — адекватно распознавать его, хотя это происходит не во всех случаях.

Эффекты стиля интервьюера мы фиксировали по нескольким переменным, которые, на наш взгляд, важны для социологического исследования. Взаимосвязь средней продолжительности интервью и количества отказов от участия со стилем интервьюера оказалась незначимой, что говорит о том, что в нашем исследовании они определялись иными факторами. Высокая вариация этих показателей позволяет предполагать влияние индивидуальных особенностей интервьюеров.

Удельные веса неответов и уклончивых ответов более велики у респондентов, опрошенных интервьюерами-«профессионалами» (различия статистически значимы). Это подтверждает распространенное мнение о том, что применение персонального стиля способствует большей склонности респондентов к сотрудничеству.

Различия в удельных весах стигматизированных ответов значимы только для вопросов о поведении респондентов (больше признаний получили интервьюеры — «эмпаты»). Это говорит о том, что интерперсональный стиль ведения интервью действительно способствует более глубокому самораскрытию респондентов, повышению уровня их искренности.

Доля социально желательных ответов по аттитюдным вопросам, в отличие от поведенческих, выше у опрошенных «эмпатами». Следовательно, подтверждается тенденция персонального стиля стимулировать рост удельного веса социально желательных ответов.

Таким образом, можно сказать следующее. Стиль интервьюера значимо влияет на различные аспекты результатов опросных исследований. При этом нам представляется более продуктивным применение профессионального стиля в исследованиях установок респондентов, там же, где предполагается исследование поведения, более эффективно предлагать интервьюерам использовать интерперсональный стиль.

¹ См., например, Dijkstra W. Interviewing style and respondent behavior: An experimental study of the survey-interview // Sociological Methods and Research. — 1987. — Vol. 16. — № 2. — P. 310–311.