**Источник:** И.А. Бутенко. Анкетный опрос как общение социолога с респондентами: Учеб. пособие для ун-тов. – М.: Высш. шк., 1989. – 176с. – С.97-108.

**Понятие деликатного вопроса.**

К деликатным относятся вопросы, касающиеся наиболее интимных, частных свойств человека, его отношений с другими людьми.

Вторжение специалиста во внутренний мир человека не оставляет последнего равнодушным. Некоторые вопросы могут повлиять на респондента, способствовать пересмотру его ориентаций, самооценок и т.п. Как относится к этому участник опроса?

В ситуации опроса человек скорее щадит себя и стремится сохранить прежние представления, чем помогает специалисту выяснить истину. При ответах на некоторые вопросы, представляющиеся респонденту деликатными, нередко проявляется тенденция каким-либо образом уклониться от обсуждения и не погружаться в самоанализ, который *может быть чреват ломкой привычных представлений* о себе, своем месте в семье, на работе и т.п. В результате специалист сталкивается либо с отказом отвечать, либо с ответами, отражающими стереотипы, которые маскируют, скрывают представления респондента, причем не только от специалиста, но и от самого респондента.

Респондент, оценивая то или иное свойство, состояние, признак, предмет, о котором идет речь в вопросе, может оценивать себя по отношению ко всему этому, предполагая к тому же оценки специалиста на свой ответ. В орбиту оценочной деятельности опрашиваемого может втянуться практически любой вопрос, и в таком случае он будет для него деликатным. *Деликатность* – это признак вопроса, приводящий к затруднениям его восприятия *вследствие прямой или косвенной оценки в нем личных, интимных качеств, свойств, признаков респондента или его окружения*.

**Восприятие деликатного вопроса.**

Сам факт обращения к человеку с вопросами может поставить его в затруднительное положение. Восприятие деликатных вопросов в этом отношении представляет собой особого рода затруднения.

Задавая респонденту вопросы, исследователь должен постоянно иметь в виду, что …в процессе отражения явлений действительности человек определяет их значение для себя, их смысл, а тем самым и свое отношение к ним, их оценку. Осознанно или нет, но он занимает по отношению к ним какую-то позицию, в соответствии с чем над одними проблемами задумывается, на другие не обращает внимания, третьи не осознает.

Неотъемлемой частью сознания является самосознание. Объектом самосознания является собственная личность.

У каждого человека имеется более или менее обобщенный образ самого себя. Но в силу комплекса индивидуально-психологических особенностей личности – уровня развития абстрактно-логического мышления, его аналитических способностей, уровня потребности в самопознании, развитии способов ее реализации и т.п., а также в силу специфики условий формирования личности *мера осознания себя у разных людей проявляется по-разному.*

Самооценка различных сторон личности может находиться на разных уровнях устойчивости, адекватности, зрелости, осознанности.

Самооценка может быть адекватной и неадекватной. …одной из причин неадекватности самооценки является стремление к самоутверждению человека и в связи с этим высокой самооценке своей личности. Вызванное этим стремлением поведение приводит к удовлетворению потребности в самоутверждении различными путями – как путем реальных достижений, так и путем создания видимости достижений. В последнем случае человек стремится казаться таким, каким ему хотелось бы быть.

…люди создают приукрашенный и пристрастный психологический автопортрет, хотя и не считают себя до конца идеальными. Что же касается представлений о своем окружении, о других людях и их поведении, то и здесь знание постоянно сопровождается оценкой. Человек неосознанно сравнивает и оценивает себя и других. Любые сведения, которые выдает респондент, … «пропускаются» через оценки респондентов, в результате чего специалист всегда получает «не факты чистые», а содержащие оценку.

Общественная оценка во многом предопределяет эмоциональное благополучие человека. Поэтому стремление к таким оценкам является весьма значимым мотивом при выражении мнений и отношений в опросе. Человек, как правило, стремится показать себя в лучшем свете, с наиболее выгодной стороны, и это явление распространено чрезвычайно широко.

**Вопросы о фактах прошлого**. Воспоминания, к которым обращается респондент, отвечая на вопросы о фактах прошлого, как известно, постепенно стираются, к сохранившимся добавляются новые детали. *По истечении некоторого времени оценки могут меняться*…под влиянием новых фактов. …то, что заставляет человека чувствовать себя дискомфортно, из памяти вытесняется в первую очередь. Оно, однако, не стирается, а *становится неосознанным*…Люди далеко не всегда могут воспроизвести ход каких-то событий. Еще сложнее восстановить прошлые отношения.

**Вопросы о фактах поведения.** Поведение – это действия человека по отношению к обществу, другим людям и предметному миру, рассматриваемые со стороны их регуляции общественными нормами.

Успешность или неуспешность своего поведения человек так или иначе оценивает в соотношении с успехами и неудачами других. Это обстоятельство заставляет людей выработать определенные общественные стандарты, по которым становится возможным оценить продуктивность социальной активности других. Такие стандарты имеют существенное значение для самооценки поведения.

*В реальном поведении осознанное и неосознанное, эмоциональные и рациональные компоненты находятся в таких соотношениях, дифференцировать которые чрезвычайно сложно даже специалистам. В повседневной жизни человек редко задумывается над своим поведением.* Практически любой вопрос о поведении касается социальной оценки этого поведения респондентом, с одной стороны, и с другой – предполагаемой респондентом оценки его поведения.

***Вопрос с преамбулой*.**Вопрос о фактах может быть воспринят как оценочная характеристика респондента, поэтому целесообразно в некоторых случаях задавать его в такой форме, которая несколько ослабляет его оценочный характер. Например: «Одни люди ежедневно убирают квартиру, другие делают это от случая к случаю. Как чаще всего поступаете Вы?»

Содержащееся в преамбуле к вопросу указание на то, что далеко не все люди поступают так, как, кажется, принято, позволяет респонденту более свободно рассказать о своем поведении.

**Вопросы о знаниях.** Изучение информированности – сложная задача, поскольку восприятие и усвоение различных сведений…касается …психологических особенностей респондентов и должно учитывать избирательный характер знаний человека.

Наиболее простой и распространенный способ измерить информированность основан на самооценочной осведомленности респондента. Выяснение фактической информированности производилось путем сопоставления ответов, которые дает человек, со сведениями, почерпнутыми из других источников. Оказалось, что уровень фактической осведомленности гораздо ниже самооценочной.

Если респондент почувствует, что отрицательный ответ негативно его характеризует в глазах специалиста или собственных глазах, ему чрезвычайно трудно будет признаться в своей неосведомленности.