

敏感性问题的调查方法与艺术

一、“木桶原理”：提高敏感性问题的调查有效性的基本思路。

任何一个社会都会有一些问题被视为隐私或禁忌，民意调查中的所谓敏感性问题，就是指这类涉及个人隐私或社会禁忌的、大多数人认为不便在公开场合表态或陈述的问题。就其内涵所指而言，凡调查中涉及私人财产、不轨行为、两性关系以及政治、宗教、信仰的基本原则的提问，都属于敏感性问题的范畴。敏感性问题中那些涉及个人隐私的问题，虽然对某个个人而言，一般纯属其个人生活领域的私事（如收入多少、两性关系等），但对于社会而言，这些“私事”的总和，却往往是一个社会是否良性发展的不容忽视的基本指标，而那些涉及政治、宗教、信仰基本原则的敏感性问题，就其实质意义而言，更是在相当大的程度上反映了大势所趋，民心所向，是社会的决策者和研究者在社会的动态发展中必须随时了解和掌握的一项基本国情、民情。因此，敏感性问题不可避免地要成为民意调查和社会研究中经常涉及的一项基本内容。

但是，由于敏感性问题本身的特殊性质，被调查者在被问及这类问题时往往不愿回答或不愿作真实的回答。因此，

怎样从被调查者处获得有关敏感性问题的真实有效的回答，便成了民意调查者和社会研究者长期以来殚精竭虑，试图加以解决的一个关键性问题。时至今日，人们虽然在不断的实践和探索中提出了调查敏感性问题的种种技术和方法，但就实际的情形看，调查始终存在着整体有效度不高的问题。究其原因，我认为，主要是由于在“对症下药”方面缺乏整体意识所造成的：（1）在“对症”方面，缺乏对影响敏感性问题的全部关键因素的宏观把握，使现有的技术措施在实际运用中常常“顾此失彼”；（2）在“下药”方面，现有的种种技术措施多处于“各自为政”的状态，还远未能做到将局部性的技术措施在调查工作的全部环节中加以有机的串联与组合。正是这种调查技术环节上的“断裂”，反过来严重地折损了局部技术本身对于整体有效性提高的贡献。从系统科学的角度看，如果把敏感性问题的调查比喻成一只水桶，种种提高敏感性问题的调查有效性的技术措施便是箍成水桶的一块块板子，这些“板子”有长有短，但水桶的总容量（即调查整体有效性）并不是各块“板子”的平均值，而仅仅决定于那块最短的“板子”。显然，在敏感性问题的调查方面，其整体有效性问题的真正解决，取决于这样两点：

- （1）找出制约敏感性问题的调查有效性的全部关键性因素；
- （2）针对这些关键性因素的作用机制，在调查的全部工作环节中采取系统化的“下药”措施。

那么，影响和制约敏感性问题的调查有效性的关键因素主要有哪些呢？基于以往的调查实践和我本人的调查心得，我认为大体有四个：①调查的外显敏感度；②填答状况的隐匿度；③被调查者的合作程度；④问卷填答的简便度。其

中，①与调查的有效度成反比，其他3项与调查的有效度成正比。它可以用一个公式示意如下：

$$\text{敏感性问题调查的有效度} = \frac{\text{②} \times \text{③} \times \text{④}}{\text{①}}$$

因此，提高敏感性问题调查有效性的任务便可以归结为：在调查工作的各环节中最大限度地做到：1. 降解调查的外显敏感度；2. 增强填答状况的隐匿度；3. 争取被调查者的合作意愿；4. 提高问卷填答的简便度。

二、“刺激”的艺术：外显敏感度的降解方法。

从心理学角度看，我们现在通行的一个民意调查的规范化的方法，基本上属于“刺激——反应”模式的范畴，即由问卷向被调查者提供一组“刺激”（即一个个提问项目），调查者则通过被调查者对这些“刺激”的即时反应（即被调查者的填答），来获知在有关问题上被调查者的实际心态与状况。因此，调查的艺术在很大程度上可以说是一种“刺激”的艺术，一组好的“刺激”，能得到被调查者真实有效的“反应”，一组不好的刺激则会引起被调查者的不良反应，甚至反感，使调查失去应有的信度与效度。不言而喻，在敏感性问题的调查中，这种“刺激”艺术的高下优劣，对于保证调查有效性的影响当更为显著。我们知道，调查敏感性问题的全部困难，在很大程度上是由于问题本身的敏感度所造成的。那么，我们的提问方式（即向被调查者所施的“刺激”），是否只能直通通地有多大敏感度就放任地表现出多大敏感度呢？答案显然是否定的。事实上，敏感性问题所外显出来的敏感度，与问题本身的敏感性虽然从根本上具有决定和被决定的关系，但在调查者的主观能动性的干预下，这两者之间

远不是一种等同的关系。高明的调查者常常可以把许多敏感性问题置换成不那么敏感的提问，从而减少被调查者填答时的心理障碍，以获取有关方面的真实有效的数据资料。调查敏感性问题的“刺激”艺术，在降解其外显敏感度方面，主要可以从问卷设计的题目表述、说明信的写作、提问方式等方面加以考虑：

1. 宽泛、含蓄：问卷题目的表述。

调查问卷的题目是被调查者所接触到的第一刺激。人们在接受任何一项调查时，第一个反应就是：“这是一次什么调查？”如果我们把对敏感性问题的调查在问卷题目表述上弄得过于明显具体，就很容易在一开始时就引起人们的防范心理。怎么才能做到既名符其实，又不致引起人们的不良反应呢？一个基本的解决办法，就是将问卷题目在表述上处理得比调查者关注的焦点更宽泛些，以取得含而不露的效果。如，我们要进行一段社会分层问题的调查，如果我们照直将题目印在问卷上，很可能使被调查者产生一种“又要划分阶级成分”的想法，从而对填答问题疑虑重重或不作真实回答，如果我们把题目表述成“关于城乡居民生活状况的调查”，则不致引起人们的防范心理。

2. 释疑解惑：说明信的写作。

调查问卷之首，通常要有一封致被调查者的说明信，其内容和作用之一，就是解疑释惑，以消除或减少被调查者在接受敏感性问题调查时所可能产生的种种疑虑。就此而言，关于敏感性问题的调查问卷在说明信写作上必须包含以下三个要点：

① 提供匿名保证。调查者应说明调查是不记名的，调查

者将根据国家统计法的规定，决不将被调查者的填答状况加以泄露，并在调查报告的撰写中不将具体事件、具体表态与被调查者的姓名及其可辨识资料联系起来，以减轻人们在接受敏感性问题的调查时的心理压力及对填答后果的可能耽心。

② 解释抽样方法。由于是有关敏感性问题的调查，一些被调查者不免会在心里嘀咕：“为什么单单来问我而不问别人？”因此，就有必要对抽样的方法向被调查者作必要的和通俗的解释，以便使他了解，之所以调查他是由于随机抽样的结果，而不是基于事先了解有意指定的。

③ 说明填答无对错之分。在一个从众心理很强的社会中，人们面对调查，尤其是敏感性问题的调查，总是有一种试图与社会的流行看法或既定规范“保持一致”的趋向。在这种倾向支配下，人们的真实意愿常会被掩盖。因此有必要向被调查者说明，调查不同于考试或竞赛，问卷所列各项答案无所谓对错，调查的唯一要求就是请调查者按照自己的真实情况与想法填答。

3. 避实就虚：降解外显敏感度的四种提问方法。

① 模糊法，即让问题适度模糊。如，对于个人收入，人们往往是比较敏感的，一些高收入者不愿露富，一些低收入者又喜欢把收入夸大一些。一个处理办法就是将本来可作开放式提问的问题改换为封闭式提问。如：您本人上月的全部收入为：

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. () 50元以下 | 2. () 51—100元 |
| 3. () 101—150元 | 4. () 151—200元 |
| 5. () 210—300元 | 6. () 301—400元 |
| 7. 400元以上 | |

(C)1994-2021 China Academic Journal Electronic Publishing House

这种问法看上去不合乎调查精确性的要求，使本来可以具体化的确切的收入数字，变成了只能了解收入数所在的范围，失去了很多信息，但它却能够使被调查者较愿合作。这样，总比得不到回答好。

② 释疑法，即在提问之前，先写一段有助于消除被调查者疑虑的功能性文字，以鼓励被调查者提出自己的真实想法。如：“宪法规定：‘中华人民共和国公民对于任何国家机关和国家工作人员，有提出批评和建议的权利’，您对我国中央政府近一年来的工作是否感到满意？”又如：“对于同一问题有不同的看法是一种正常现象，每个人都应该有自己的观点，您认为‘凡是没有感情的婚姻都应该离婚’这种意见对还是不对？”。

③ 假定法，即先用一个假言判断作为问题的前提，然后再询问被调查者的看法。如：“假如对生育不加任何限制，您希望有几个孩子？”；“假如实行公民直选制，你希望谁当国家主席？”。

④ 转移法，即把某个观点以第三人称的方式提出，然后请被调查者对于他人所持有的这种观点给予评判。如：“对于婚姻关系中的第三者，有些人认为不道德，有些人认为无所谓，还有些人则认为要视情况定，您同意哪种看法？”我们的目的在于测定被调查者对“婚外恋”的看法，现在转移成请他评价别人的看法，被调查者填答时心理压力便会大大降低。

三、“隔离”有术：增强填答状况隐匿度的方法。

人们之所以对敏感性问题的调查顾虑重重，一个最主要的原因是担心填答的情况一旦曝光所可能引起的人际关系或

社会政治、宗教和法律等方面的麻烦。对此，调查人员必须明确的一个概念是，我们不是行政或司法机关的办案人员，我们的任务仅仅是获得人们在某个社会问题上的总体性的数据资料，以作为有关部门进行社会决策和社会研究的客观依据。在这个问题上，仅仅靠调查者向被调查者提供匿名保证是远远不够的，还必须引入确实能够保证将被调查者与其实际填答的资料相互“隔离”、不为人知的切实的技术措施。不言而喻，这种技术措施主要产生并应用于敏感性问题的调查的调查实施领域。

1. 邮寄调查：敏感性问题的调查实施的首选方式。

就调查的实施而言，最常见的方式主要有三种：一是面访调查；二是电话调查；三是邮寄调查。其中，电话调查除目前在我国由于电话普及率极低而无法实际采用这一因素外，就这种调查方式本身的特点而言，也不适用于敏感性问题的调查，其原因在于，被调查者与其回答资料之间缺乏必要的“隔离”：一方面，被调查者的电话号码是“透明的”，尽管近年来发展起一种“随机拨号”的技术设备，但作为被调查者而言，仍很难相信他的号码是调查者不知道的；另一方面，被调查者面对敏感性问题的提问，有理由担心调查者方面在未经允许的情况下将回答资料录音。因此，无论中外，电话调查一般不被用于敏感性问题的调查。而在面访调查与邮寄调查两种调查实施方法之中，邮寄调查除具有实施费用低、无须借助于现成的庞大调查员网就可以在很大的区域内进行等优点之外，对于敏感性问题的调查而言，其突出的优点是具有极强的隐匿效果。只要调查者提供现成的回收信封（印有回收地址并附邮票），并且对于调查问卷不加编号，则被

调查者就有理由相信，他的填写是不会被人认出的。因此，自然也就极大地降低了他对据实回答所可能产生后果的担心。当然，邮寄调查这种方式也有自己的局限性，其最主要的缺点就是调查问卷的回收率低。从以往的经验看，邮寄问卷的回收率大多在30%—60%之间，回收率低于10%的情况也不少见，而高于90%的却几乎没有。问卷回收率低所造成的最严重后果就是使调查结果很难作出科学的社会推断，从而极大地折损了调查本应具有的社会认识价值。

2. 随机化回答方法：一种适用于面访调查的“隔离”技术。

与邮寄调查相比，面访调查有着邮寄调查无法比拟的诸多优点：首先，问卷的有效回收率高是其突出的优点之一。根据我国以往的调查实践，其问卷的有效回收率一般都在95%以上。这么高的问卷回收率使调查结果对于调查所研究的社会总体的状况便有了科学推断的坚实基础。其次，可以通过调查员确保正是样本个体本人来填答问卷而不是由别人代填的，并且还可以保证被调查者在没有第三者干扰的情况下独立回答问题，这些也是邮寄调查所难以做到的优点。因此，尽管面访调查比邮寄调查在动用人力物力方面常需要大得多的花费，但只要条件允许，多数调查者仍倾向于采用面访调查，以确保调查成果的科学性与可靠性，

然而，对于敏感性问题的调查而言，面访调查的一个突出缺点就是它对于被调查者的匿名保证性很差。这种调查方式所带有的极高透明度，常会相应地造成敏感性问题的极高的拒答率。为了克服面访调查中的这一弊端，美国学者沃纳于1963年首先提出了一种既能鼓励被调查者作出真实

回答，同时又能保证个人秘密不为人知的调查技术，这就是所谓“随机化回答方法”。其基本原理及步骤如下：

第一步，针对某一敏感性问题提出相关联的两个陈述句：① 我属于A组；② 我不属于A组。如，要对大学生考试作弊情况进行调查，可以向被调查者同时提出两个陈述：

① 我考试作弊了；② 我考试没有作弊。

第二步，采用一随机装置，如一个布袋，其中放入大小质量相同的红白两种颜色的球。两种颜色的球所占的比例是调查者事先规定的。同时，规定被调查者如摸到红球就回答第①句话，如摸到白球则回答第②句话。被调查者在不被调查员看到的情况下随机地摸取一球，然后根据摸到的球的颜色决定自己回答哪一个问题，而回答只需说“是”或“不是”即可。

第三步，根据概率论的基本知识，计算出被调查的人群中具有某一敏感性问题的人所占的比例是多少。如计算出在被调查的大学生中，此次考试作弊的人员比例是多少。对于调查者来说，他虽然可以算出大学生中有作弊行为的人员比例，但他并不知道具体谁作弊或谁没有作弊。具体的计算方法如下：

设 P 为抽到第①句话的概率（即布袋中红球所占的比例。为了提高推断的精确性， P 一般定为0.8，即布袋中红球所占的比例为80%）。又设 π_1 为被调查的人群中，有某一敏感性问题的人所占的比例。再设 λ 为全部被调查者中回答“是”的人所占的比例。

我们可以通过概率论原理得出被调查的人群中，具有某一敏感性问题的人员所占的比例 π_1 。其计算公式为（推导过

程从略)：

$$\pi_1 = \frac{\lambda + (P - 1)}{(2P - 1)}$$

如，为了解大学生中考试作弊的情况，可用此方法从大学生中随机抽出500人作为调查样本，设 $P = 0.8$ (即布袋中红球所占的比例为80%)，如果实际调查的结果，有30% 人的回答为“是”(即 $\lambda = 0.3$)，则：

$$\pi_1 = \frac{0.3 + (0.8 - 1)}{2 \times 0.8 - 1} = \frac{0.1}{0.6} = 0.17 = 17\%$$

即在被调查者中，有17%的大学生在考试中作了弊。

受沃纳方法的启发，后来的人们对“随机化回答方法”还有诸多改进，但其基本原理和思路则是同出一辙的。

四、难度降解：提高问卷填答简便度的方法。

不言而喻，人们在回答敏感性问题时的心理压力本来就很大，如果我们设计的问题再具有很大的难度，便会加重人们拒答情况的发生。如果说，尽可能地降解问卷填答的难度以便于人们便捷地回答，在非敏感性问题的调查中还只是对问卷设计的一般要求的话，那么，在敏感性问题的调查中，它便是关系到调查能否有效地进行的一个关键性问题了。一位民意调查专家曾意味深长地说过这样一句话：“调查中的给予与得到永远是相互对称的。你提出一个含糊的问题，你便只能得到一个含糊的回答；你方便了被调查者的填答，被调查者的填答便也相应地会方便你的研究。”具体地说，这种提高问卷填答的简便度的要求，通常表现为问卷设计中下列原则：

1. 提问形式：一律采用封闭式问题。

开放式问题虽然有其独特的优点，其缺点也是明显的，除了填答资料由于非标准化而难以进行统一的数据处理之外，增加被调查者的填答负担也是它的一个明显缺陷，而填答负担一旦超过了被调查者的心理承受能力，拒答率就会迅速上升。因此，一般民意调查问卷中的开放式问题至多以2—3个为限。对于某个具体涉及敏感性问题的调查项目，其提问形式应一律以采用封闭式问题为原则，这是保证被调查者有效填答的基本措施之一。

2. 化整为零：通过敏感性问题的进一步操作化，降解其填答难度与敏感度。

概念的操作化，这是一切问卷调查的必经程序，对于敏感性问题的调查，则更具有降解填答难度、化解问题敏感度的特殊功用。一个操作化水平很低的概念通过问题提出来，总是费人思量的，甚至是使人无法确切地回答的。如，“您感到您的夫妻生活幸福吗？”在这里，“幸福”是一个非常笼统的概念，人们很难简单地作出回答。如果把这一问题进一步操作化，将其分解为一系列有关夫妻生活方面具体的小问题，被调查者回答起来就容易多了。又如，对党和政府刚刚出台的一项重大政策，如果简单地提问被调查者是拥护还是反对，不仅让人感到难以简单地回答，而且其政治敏感度也足以让人退避三舍。如果我们善于将这项政策的多重意义、内涵及可能产生的各种社会后果详细分解，再通过人们比较熟悉的各种说法表述出来，请被调查者对各种说法逐一评判，不仅问题填答的难度和敏感度大为降低，而且，调查者对问题的把握也将更加细致、准确。

五、“登门槛术”：争取被调查者自觉合作的方法。

到现在为止，上述种种技术措施都是围绕着如何避免被调查者产生不合作情绪这个中心问题展开的。能不能从更积极的方面着手来争取被调查者的自觉合作呢？不言而喻，对于一个志愿参与调查的合作者来说，调查项目是否具有敏感性当不成其为问题。显然，如何争取被调查者的自觉合作，对于敏感性问题的调查有效性的提高是具有事半功倍的特殊作用的。

当今公共关系中，人们频繁使用的一项基本技术——登门槛术——对于我们解开这个问题是有深刻的启发作用的。“登门槛术”告诉我们，为了让某人同意别人通常不会接受的一项重大要求，首先引诱这个人同意一个很小的要求，然后再让他同意那项重大的要求。因为，一旦人们同意了某个实际上很难拒绝的小要求，那么，当第二项要求提出来时，他就可能照做。从心理学的角度看，对于第一个小要求的认可，通常会改变人们对于从事类似活动的抗拒心理，即使第二项要求需要承担更大的义务也常常倾向于接受。将这一原理应用于敏感性问题，我们大致可以推演出这样一些技术或原则：

1. 招募法与雪球抽样：组成一个乐于合作的样本群体。

所谓招募法，是指调查者在抽样设计阶段通过事先发布消息、刊登广告等方式招募志愿参与调查的合作者，然后再从应募的志愿者中挑选适当的人选组成样本。很显然，对于这样一个由志愿者所组成的样本群体来说，敏感性问题调查所带有的某种敏感度将不会成为影响调查有效性的障碍。

与招募法的思路有所不同，雪球抽样采用的是像滚雪球那样由小到大、由少到多地扩大调查线索，并最终构成样本的一种方法。具体做法为：首先，由调查者认同并调查几个

愿意合作且具有研究所需特征的志愿者，然后，由这些志愿者牵线搭桥，找出第二批愿意合作且符合调查要求的志愿者，如此类推下去，直至满足样本数的要求为止。雪球抽样的一个明显好处是，由于有已有的人际关系网作为依托，被选出的被调查者大多彼此熟悉，无所顾忌，因此，他们在接受敏感性问题的调查时就能大体上做到畅所欲言。

招募法和雪球抽样所构成的样本，在克服因问题的敏感性所造成的调查困难方面的长处是明显的，但它们存在着一个共同的缺点，即由它们所构成的样本均为非随机样本。因此，从严格科学的意义上讲，由此得出的数据与结论，对于认识社会总体而言，不具有可靠的推断意义，如果要使调查资料具有总体推断价值，则调查样本的抽选必须按照随机原则进行。顺便指出，在采取随机抽样方法选取样本时，由于人们对敏感性问题的意见分歧一般要大于非敏感性问题的意见分歧。因此，由随机抽样中确定最小样本数的公式可知，在其他条件相同的情况下，样本个体之间在调查所涉及问题上的差异度越大，则保证抽样精度所应调查的最小样本数也相应地要越大，在这方面台湾学者吴统雄所提出的一个经验模式可资参考和借鉴(见下表)。

吴统雄：台北市民意调查之样本数参考表

置 信 度		95%		99%	
调查类别	抽样误差	敏 感	不敏感	敏 感	不敏感
		敏 感	不敏感	敏 感	不敏感
	±1%	1781	884	3071	1525
	±2%	445	221	772	383

(C)1994-2021 China Academic Journal Electronic Publishing House

2. 先“暖身”问题,后敏感问题: 问卷编排的结构原则。

在民意调查中的所谓“暖身”问题,一般具有这样三个特征:一是这个问题是容易回答的;二是这个问题不具有任何威胁性或敏感性;三是这个问题应与被调查者的某些经验、兴趣、需要等具有最大的重合点,使他们产生填答问题的兴趣,并使问卷的填答能从一开始就在一种轻松、融洽的气氛中进行。这样一种问卷顺序上的安排常能将问卷设计者与问卷填答者之间的心理距离拉近,将被调查者的填答心态调整到较佳状态。这样,当他们遇到编排在后的敏感性问题时,其心理惯性能促使他们认真如实地加以填答。

3. 同气相求: 敏感性问题调查实施中的用人原则。

一般而言,年龄、经历、爱好、职业、性格等相近的人们之间较为容易交往与沟通。敏感性问题的调查实施,如能选用与被调查者群体具有某种相同点的调查员队伍,则调查的有效性就有可能大为提高,因为当人们取得某种沟通之后,人们之间的防范心理就会降低,而合作态度就会增强。因此,利用大学生来调查大学生,科教人员来调查科教人员,个体户来调查个体户等等,一般容易取得较为满意的调查效果,反之,则会在无形中增加调查的困难。

(作者单位:中国人民大学舆论研究所)