

TARJÁNYI JÓZSEF

A KÉRDEZÉS DILEMMÁI

1987

Dilemma:

Kellemetlen, kényszerűhelyzet,
amelyet két lehetőség közötti
választás kényszerúsége okoz.

Bevezetés

Amikor egy kérdező - eddig igazán fel nem tárt okból - leül, hogy ő most írni fog a kérdezésről, szinte azonnal felállhatnékja támad. Hiszen - nyilván - igényes, sőt hatékony dolgozatot szeretne készíteni, s első nekirugaszkodásra úgy gondolja, hogy ez csak akkor lehetséges, ha:

- vagy bizonyíthatóan általános tapasztalatokat összegez,
- vagy egyéni véleményeként olyan újszerű, szokatlan szempontokat vet fel, amelyeket alá tud támasztani a szakirodalom tudományos eredményeivel.

Tekintsük át az első esetet, ami a következő akadályokba ütközik:

1.) A szakmai vezetők és a kutatók a kérdezői munkát elsősorban a kérdőívén keresztül, tehát közvetett úton ismerik, s ítélik meg. Érthetően, e nézőpont fenntartásában érdekeltek is, hiszen számukra a végtermék a jól kitöltött, hiteles kérdőív az elsődleges.

Hogy azután ez a terepmunka milyen útvesztőin bukdácsol keresztül, számukra csak akkor válhat fontossá, ha a kérdőívek hibásak, ha olyan nehézségeket, hiányosságokat sejtetnek, amelyek a megszokott minőséget veszélyeztetik. Ilyenkor is elsősorban a kérdezőhöz fordulhatnak felvilágosításáért, akitől azonban általában egymásnak ellentmondó, homályos válaszokat kapnak. Ez szinte lehetetlenné teszi számukra általános következtetések levonását.

2.) Egymásnak ellentmondó, homályos válaszokat kapnak azért is, mert a kérdezőknek nem érdekük munkájuk problémáiról beszélni, feltárni egyéni, kérdezéssel kapcsolatos gondjaikat, hiszen (mivel munkájuk lényege, azaz a kérdőív kitöltése alatt automatizáltan dolgoznak) nem tudják, hogy vajon ezek azért vannak-e, mert ők kérdeznek rosszul vagy a nehézségek a munka objektív természetéből fakadnak.

3.) A kérdezőknek az sem érdekük, hogy az informálisan mintegy mellékesen egymás között áramló tapasztalatokat (mondjuk egy kérdezői műhely keretében) formalizálják, összegezzék. Hiszen a szakirodalomban és a kutatói, intézeti gyakorlatban is a róluk kialakult kép (a kérdező, mint szükséges rossz, mint semleges felolvasógép stb.) arra kényszeríti őket, hogy ezt a munkát ideiglenesnek fogják fel, és csak akkor foglalkozzanak ezzel a teljes személytelenséget követelő feladattal, ha nincs jobb.

Az "újak" helyzetükből adódóan érdeklődnek ugyan bizonyos ideig szakmai kérdések iránt, de ahogy halmozódik a tapasztalatuk, úgy szűnik meg az érdeklődésük - éppen az előbb említett okok miatt, vagyis bizonyos idő után senki sem foglalkozik azzal, hogy hogyan, mit lehetne javítani, általánosítani, összegezni, hanem mindenki azt fogja figyelni, hogy lehet a legkevesebbet dolgozni, és hová lehet (f)elmenni.

Összegezve tehát: nincs megragadható kérdezői kollektív tapasztalat, így nincs hivatkozási alap sem a témáról írni akaró számára, hiszen nem tud bizonyítani.

A második tézis esetén felvetődő kérdések:

Úgy tűnik, hogy marad egy -az említett- másik út, ami az egyéni tapasztalatait támassza alá a vonatkozó szakirodalom megfelelő tudományos eredményeivel. Csakhogy ezzel célkitűzése lényegében hiúsulna meg: azaz, a kérdezői munkáról a kérdező nézőpontjából írjon. A szakirodalom idevágó tanulmányai ugyanis a kutató szemszögéből íródtak, és ha ehhez rendeli hozzá saját tapasztalatát, akkor éppen azok az elemek vesznek el, amelyekről neki, a kérdezőnek beszélni érdemes. Nem a gyakorlatból közeledne az elmélet felé, ami elemi igénye, hiszen épp a kettő közötti néhány ellentmondásra szeretne (többek között) rávilágítani, hanem az elmélet felől a gyakorlat néhány eleméhez, beszorulva a már kidolgozott keretek közé. (Annak idején, amikor "kérdéskutatási" tanulmányok születtek a kérdezők tollából, ezek langyos sikerének is talán ez a beszorítottság lehetett egyik oka).

A kérdezőknek tehát nem marad más választása - erényt kíván kovácsolni a kényszerből. Lemond az "igényes dolgozat" célkitűzéséről és kijelenti, hogy nem akar ő semmit bizonyítani, csupán leírni és a maga módján elemezni néhány egyéni tapasztalatát, amelybe remélhetően - bár nem bizonyíthatóan - besűrűdnek más kérdezők tapasztalatai, állásfoglalásai is. Nekiveselkedik egy miniszociográfia-féle tanulmánynak a kérdező, a kérdőív, a kérdés körüli gondokról, tapasztalatokról, vállalva szubjektumának szűrőjét. Ezen kívül megkockáztatja szélsőséges esetek leírását is, hogy következtetései kontúrosabb háttér elé kerüljenek.

Egy szó, egy foglalkozás

Foglalkozásom hivatalos neve: kérdezőbiztos. Precíz, pontos elnevezés. Hiszen a munkám lényege, hogy embereket keressek fel (persze nemcsak úgy, hanem "mintaszerűen" előre kiválasztott embereket), hogy egy sajátos, nem éppen kiegyensúlyozott kommunikációra bírjam rá őket. Amelyben nincs más dolguk, mint válaszolni azokra a kérdésekre, amelyeket én teszek fel.

Hogyan is nevezhetnénk másképp, mint kérdezőnek. Hiszen a kérdezőnek fő dolga, hogy kérdez. De mivel nem azt kérdez, amit akar, hanem (többnyire) előre megadott kérdésekre igyekszik választ szerezni, mások kérdéseit hivatott tolmácsolni, bizalmi munkát is végez egyben: megbízott, biztos.

Kérdezőbiztos. Na igen. Nyilván nem lehet egyszerűen kérdező, hiszen kérdező sokféle van, adott esetben minden ember kérdező, ha éppen valamit meg akar tudni valakitől. Biztos sem lehet, úgy magában, hiszen sok más biztos is van: rendőrbiztos, miniszteri biztos, tűzbiztos. Telitalálat tehát az elnevezés, mindenki elégedett lehet. Kivéve az, aki viseli. Aki ezzel a névvel próbál munkájához nélkülözhetetlen, a résztvevők számára viszonylag kevésbé feszült szituációt teremteni.

Részlet egy felkeresett riportalany és a kérdezőbiztos dialógusából:

- Kedves fiatalember, mondja már, és magának mi a foglalkozása egyébként ?
- Közvéleménykutató. Ez a hivatásom és ezért kapom a fizetésem.
- Igen? Nahát. És hogy hívják ezt az foglalkozást?
- Kérdezőbiztos.
- Értem. Nem is tudom.... Kér az e l v t á r s egy kávé?

AMI ELŐTTE VAN

És megérkezünk hirtelen...

A kérdező Pesten vagy egy nagyobb városban leszáll a buszról, villamosról, kilép a kocsiból (vagy sárban a cipőjéből), és ott van. Egyszerűen, feltűnés nélkül.

De kisebb falvakban, amelyeken keresztül nem vezet főút, amelyek távol esnek a városoktól, a sűrűn lakott vidékektől, a kérdezők megérkeznek. A keskeny országút kukoricatáblák között kanyarog. Mehetne egyenesen is, hiszen sehol, semmi természeti akadály, de egyik-másik "nagygazda" a telke kialakításakor, illetve építkezésének idején nem engedte kettévágni földjét, hát kanyarog a kátyús aszfalt a régi mezsgyék mentén.

Csendes őszi koradélután van. A falu közeledtét először a fel-feltűnő munkagépek jelzik. Traktorok tartanak a majorba, pótkocsis IFA billeg velünk szemben az úton. Csak úgy férhetünk el egymás mellett, ha jobbra lehúzódnak az autóval nagy nehezen a mély gödrökkel tarkított hepehupás sáros útpadkára. Sofőrünk lassítani kényszerül, óvatosan vezeti bele kocsiját a sárba, nehogy bepiszkolódjon a gépkocsink oldala. Még nem tudja, hogy fog kinézni a szolgálati autó estefelé, amikor befejezzük a napi munkát. Az IFA vezetője nem vacakol, szinte a gázt sem veszi le, ő már ismeri errefelé a járást, az utánfutó szinte ugrál a csörgő, csattogó vontató után. Az IFÁ-t követő traktoros, viszont előre lehúzódik, szinte meg is áll. Udvariasság ez, de egyben óvatosság is, talán a "mit lehessen tudni" gesztus is a fekete színű állami autó iránt.

Feltűnnek a faluszéli házak. Lassítunk, hátha el tudjuk olvasni az első utcatáblát. Bár tudjuk, hogy úgymeg kell állni kérdezősködni, de addig is hátha ki tudunk tenni valakit egy megadott címre, amivel megtakarítunk egy kis időt. Utcatábla nincs, megyünk tovább a falu közepe felé. Hogy ez hol van, könnyű megállapítani, csak arra kell tartani, amerre a templomtorony látszik.

A töredezett, a már kiszáradt aszfalton haladunk sietősen. Az itt-ott letett kerékpárokat a gépkocsink által felvert sűrű porfelhővel borítja el.

-Szegények! - néz hátra kolléganőm. Az egyetlen főutcán, délutáni életét éli a falu. Ebbe a mindennapi körpályán járó, egyszerű világba furakodik be fekete színű Volgánk.

A látvány nem szokatlan. A házak előtti kispadokon az idős férfiak ücsörögve pipáztatnak, nézelődnek (mondhatni: el vannak magukban), kiveszik a szájukból a pipát csodálkozva a jelenségen, vagy elhajítják a már csonkig elszívott cigarettát. Idősebb, magányosan sétálgató asszonyok tereferélnek, érdeklődéssel figyelnek az "idegenekre" vagy botjukra támaszkodva néznek maguk elé.

Autóink kissé letekert ablakán keresztül jellegzetes hangok szűrődnek be a tágas udvarokból: kutyaugatás, disznók rőfögése, kútnyikorgás. Az egyik ház kerítésénél egy asszony leleskedik lavórral a kezében, talán kíváncsiságból a számára szokatlan esemény miatt. Csak úgy. No, végre már történik valami! - gondolhatja. Azután kilöttyinti a házuk előtti árokba a vizet. Eldölt kerékpárt kerülünk, a mellette ülő férfi imbolygó fejjel, csendesen motyog valamit az összetört borosüvegnek. Elejtette talán. Egy trágyát rakodó ember is letámasztja a vasvillát a kocsiderékhoz egy pillanatra, és tekintetével kísér bennünket.

Vajon mi lehet ezen pillantások mögött? Pontosán nem lehet tudni. Kíváncsiság? Talán. Megítélésem, tapasztalataim alapján: inkább visszahúzódozó, gyanakvó várakozás és a kijáró tisztelettudat a fekete autóval váratlanul "fönről, a központból" érkezőknek.

A begyűjtések, a megfélemlítések, kiskirálykodások és téeszésítések okozta őszinte, emberi megnyilatkozások. Az évek múltával csak lassan csituló bezárkózás annál nagyobb, minél szegényebb, elmaradottabb vidéken járunk. Ez tetőzik a cigánytelepeken. Az ott élők félelmét még a magyarokkal és az éppen aktuális, hatályos törvényekkel való kényszerű, permanens szembeszállás is motiválja.

Mondom a gépkocsivezetőknek, hogy vigyen minél közelebb az adott telephez és várjon meg. Száraz, szikes dűlőúton zötykölődünk, billegünk lefelé a faluszéli dombról. Vakolatlan, össze-vissza vályogviskók vannak. Imitt-amott néhol cserép-, de többnyire csak kiegyengetett hordó-, nád- vagy gallytetővel, esetleg tető nélkül, vagy ha van, az is a földig lóg.

Eleresztett kóbor kutyák fogadnak minket, a kerekek után kapkodva csaholnak, vicsorognak. A viszonylag sík terepről a völgybe érve váratlanul sártenger fogad minket.

- Nem tudok továbbmenni - mondja a sofőr.

- Elég baj az - válaszolok neki, de neki mégis igaza volt.

Látom hogy itt képtelenség tovább haladni úgy, hogy ne akadnánk el. Az autó kinlódik, csúszkál az egyre mélyülő sárban. Ideges vagyok. Nem a távolság miatt, hiszen a telep itt van már alig ötven méterre, hanem mert tudat alatt félek. (A tíz évvel ezelőtti előítéletemet azóta más természetű megítélés váltotta fel: ma már tudom, hogy a cigányok - az "etnikai kisebbség" - nem késelik meg a "hivatalos" embert.)

Végülis kivergődve a völgyből, sikerül beérnünk a telepre. Már a gyerekek is itt vannak, rohan utánunk a "sereg". Megállunk. A gyerekek körülveszik a nagy fekete autót.

-Taxi, taxi - kiabálják. Egyikük azt mondja: "Bácsi, tesszen mán vinni egy kört!"

A többiek tapogatják az ablakot, cibálják az antennát és egyébként mindent, ami egy autón mozdítható.

Összeszedem gondolataimat, mégegyszer megnézem a címkártyát, hogy "benn" már ne kelljen elővenni. Nekigyürközöm és kászálódok kifelé a kocsiból.

Kilépek a dagonyába. Szerencse, hogy gumicsizma van rajtam. Elindulok a telep felé. A kutyák is előkerülnek. Körülugrálnak, ugatnak, vicsorítanak és kapkodnak a lábam felé. Nincs mitől félnem, hiszen a harapós kutya nem csap nagy hűhót maga körül.

Nemsokára elérem az első házakat. Mindenfelől emberek bukkannak elő. Gyanakodva lesnek a kerítések mögül vagy az ablakokból a kicsit elhúzott, szakadt függöny mellett. Egy asszony ott áll az egyik közeli putri ajtajában. Hozzá fordulok:

-Jó napot kívánok, Lakatos Magdolnát keresem!

-Hát kérem, az nincsen itten - szól nemes egyszerűséggel a válasz.

-Tudna nekem segíteni, hogy hol találhám meg?

- Mé'ket keresi az úr? - kérdezi az asszonyság ferde pillantással.

Ekkor eszembe jut, ehhez csak elő kell venni a címkártyát! A dolog ettől még hivatalosabb. Azon egyébként is rajta van a születési dátum. Megnézem.

-Amelyik 1952-ben született - mondom.

-Az nincsen idehaza - válaszol az asszony.

-Hát hol van?

-Nem tom' - húzza fel a vállát. - De kérdezze meg talán ott! - mutat egy "házra".

Sötét tekintetek sűrűjében baktatok le a megjelölt putriig. Kopogni nem lehet, az ajtóra csak egy függöny van felszerelve.

- Jó napot! - kiáltom, félrelebbentve az anyagot.

Az ágyon egy férfi fekszik. Még egyszer köszönök, s akkor végre felnéz.

- Elnézést a zavarásért, Lakatos Magdolnát keresem.
- Mé'ket? Mer' van itten több is.
- Amelyik 1952-ben született.
- Azt én meg hunnan tudjam, hogy ezek miko' születtek? Mér' keresi?
- Közvéleménykutató vagyok a Rádiótól. Egy kérdőívet hoztam, ebből szeretnék neki kérdéseket feltenni műsorokkal kapcsolatban.
- Aha. Nékem van egy lányom, az megvan má' harminc is, de most nincsen ittho'.
- Köszönöm, ő nem az. Hol találok fiatalabb Lakatos

Magdolnát?

- Azok? Ott a túlvégen vannak. Most dült össze a házuk. Nem azé' keresi?
- Nem. Vizontlátásra.

Ahogy kilépek, látom, hogy egy idősebb, nagybajúszú férfi közeleg komótosan. Tisztes távolságban - de hogy jól halljon mindent - sereglük mögötte a telep népe. Talán valami véleményvezér lehet - gondolom, hiszen tanuljuk a tanfolyamon -, de lehet, hogy a vajda. Létezik még egyáltalán ilyesmi?

-Jó napot! - köszönök már jó előre. - Lakatos Magdolnát keresem. A telep végén lakót. Tudna segíteni, hogy találok oda?

-Jó napot! - veszi ki a pipáját a szájából, végigmérve engem. Vajon, mit gondolhat? "Hivatalos ember, de fiatal, aktatáskája sincs. Úriféle? Vagy mégsem?"

- Az úrfié az a taxi, ott a háton? - pipájával rámutat a sárral küszködő Volgára, amit nagy hórukkolással, kiabálással, harsány nevetéssel tolnak felfelé a cigányporontyok.

- Én jöttem vele, az igaz - mosolygok rá -, de az túlzás, hogy az enyém lenne.
- Osztán hunnan, ha szabad kérdeznem?
- Budapestről, a Rádiótól.

- A Rádiótú'? Itt bizony van is mit megripó'tozni! Nézzen körül, hogy élünk! Csak sár van meg mocskok meg nyomorúság. Vízé' is a faluba kő' bemenni. A tanács meg nem segít. Aztat mondják, hogy az ilyen koszlott népség nem érdemli a segítséget. De hát mondja meg az úr, hogy lehet itt másképp élni? Tán érdemes a cipőt pucó'ni, mikó' megin' sáros lesz, ahányszor kilép az ember a putribú'? Lássá, maga is gumicsizmába gyött ide...

-Azt hiszem, félreértett - motyogom zavartan. Miért nem vagyok hős lovag, aki csak meglengeti kardját és a sár helyén virágok nyílnak, a putri helyén házak nőnek és az arcok kivirulnak. Idejövök a Volgával, gumicsizmában, félve attól, hogy valaki vagy valami megérint! Ahelyett, hogy hoznék, még én akarok elvinni innen olyan információkat, melyeknek egyáltalán nincs közük ezekhez az emberekhez. Ahelyett, hogy reményt hagynék magam mögött, értetlenség és félelem marad utánam.

-Azt hiszem, félreértett - motyogom -, én csak egy kérdőívet hoztam, amit országszerte csinálunk azért, hogy javuljanak a rádióműsorok. Csak ezért szeretnék Lakatos Magdolnával beszélni. Megmutatná nekem, hogy hol lakik?

- Akiknek összedült a házuk?
- Igen.
- De hisz nincs is azoknak rádiójuk!
- Az nem baj, bennünket minden ember véleménye érdekel.
- És tesszen mondani, honnan tudja az úr a nevet?
- Véletlenszerűen választjuk ki a tanácstól.
- Szóval a tanácstú' küdték? Adnak valami lakást nekik?

-Ezt én nem tudom. Nem a tanácstól küldtek, csak ott választottuk ki a címeiket.

-Igen - mondja és megvakarja a tarkóját. Mit gondolhat magában: "Úri rafinéria ez, úgyse értheti az egyszerű csóró. Az lesz a legjobb, ha nem izélek itt, hogy mit akar. "

-No jöjjön, fiatalúr - mondja és odavezet. - Magdus, ez az elvtárs keres. Majd elmondja, mit akar. De aztán rendesen válaszolj neki!

A riadt nő csak zavartan tátog. Bele sem kezdhettek a modókámba, amikor a kíváncsi tömegben felszabadulnak a félelmek, elszabadulnak az indulatok.

-Mihozzánk jöjjön! Nézze csak meg, hogy egy ágyban alszunk nyolcan!

-Ezt nézze, úgy megvert tegnap az uram, hogy most is csupa kék-zöld vagyok!

- A mi házunk is összedül holnap, ha nem segítenek! A tanácson meg csak legyintenek, hogy magának még munkahelye sincs. De a fiatalúr is nem a kocsmába járna inkább, ha semmi sem lenne jobb attól, hogy dolgozik? Ha sose lenne rendes lakása? A Cs-házra tízezer forintot kell előre befizetni. Hunnan vegyek én annyi rengeteg pénzt? Ezt mondja meg nekem!

Nézek magam elé. A szoba megtelik emberekkel, mozdulni sem tudunk. Beszél mindenki, én meg csak hallgatok.

Odatalálni

Állok az országúton, tekintgetek. Öreg paraszt jön szembe, kerékpáron.

- Jó napot kívánok - állítom meg.
- Jó napot, adjonisten.
- Tudna nekem segíteni? Ambrusékat keresem, Gyilkosdűlő 229.

Az öreg megvakarja a fejét.

- Azt az Ambrust, aki tehenész a téeszben?
- Nem tudom, nem ismerem.
- Az lesz az, csak az lakik a Gyilkosdűlőn. Oda akar menni ?
- Hát szeretnék.
- De odébb van az ám!
- Nagyon odébb?

- Azért nincs egy napi járás - mosolyog az öreg meglátva rémült képem -, de vagy három kilométer. Na, figyeljen. Ott az a lapos. Egy kicsit följebb meg az a nagy nyárfá. Látja?

Rétet látok, fákat is igaz, de hogy melyik fára gondolhat, fogalmam sincs.

- Az a baj, hogy túl sok a fá erre.
- De azt a tehéncsordát csak látja ott?
- Azt látom.

- No. Eléri a tehéncsordát, de nem áll meg, hanem megy egyenesen tovább. Addig megy, míg ki nem ér egy dűlőre. Ott megy megint egy magányos nyárig. Ott lesz egy keresztút, annál jobbra fordul. Ezen elmegy egészen a rossz malomig, de nem áll meg, hanem addig megy tovább, míg át nem ér egy fahídon. Azért mondom a rossz malmot, mert közben lesz még néhány fahíd. A fahíd után ha jobbra néz, ott lát egy ákácost, attól kicsit balra az első ház az Ambrusé.

Miközben az öreg magyaráz, észreveszem, hogy első útjelzőm, a tehéncsorda - halad .

- Szóval arra? - nyújtom ki a kezem bizonytalanul.
- Arra. De ha akarja, elmondom még egyszer.
- Ó nem, köszönöm. Viszontlátásra.
- Isten vele.
- Remélem is - morgom magam elé.

Vagy a már majdnem kész lakótelep. Tömör, sokat sejtető cím: Felszabadulás ltp. K 510/c III. lh V.74.

- Ez a Felszabadulás lakótelep?
- Igen. Keres valamit?
- K 510.
- Na, magát sem irigylem. Az a régi számozás. Azóta már utcák vannak meg házzámok.
- Ez nem házzám?
- Olyasmi, csak régi. Hol ki van még írva, hol meg már leszédtek.
- Talán a víztorony körül. Azt hiszem, arra voltak az ötszázások.

Megyek hát a víztorony körül. K 510 - mondogatom.

- Csak azt tudom - mondja valaki -, hogy a K-sok a toronyházak.

Ez is valami. Toronyházak a víztorony körül. Van néhány. Egyszer csak, mint csodát, egy házfalon táblát látok: K 509/b.

- Elnézést, itt az van kiírva, hogy K 509, én meg a K 510-et keresem. Itt lehet ugye, valamelyik következő, a számozásból ítélve.

- Ó, ne ítéljen a számozásból, azok csak építési sorrendet jelentettek, ebből csak azt tudja meg, hogy amit maga keres, az ez után a ház után épült. De hogy hol? Idő kérdése, az ember azért odatalál.

Azzal, hogy tudom az utcát meg a házsámot, falvakban általában semmire sem megyek. Igaz, ugyan, hogy van, ahol ki vannak téve a táblák, házsámából néhol több is, de ezeket senki ember fia nem ismeri, nem figyeli. Név szerint viszont szinte mindenki ismer mindenkit. A városi rutin itt elveszíti jelentőségét. Sok helyen az utcák nem úgy számozódnak, hogy egyik oldal páros, a másik páratlan, hanem körbe. Elkezdődik a számozás az egyik oldalon, s az utca végén a másik oldalon folytatódik visszafelé. Így lesz két szemben lévő ház száma 55 meg 147. Olyan is van, hogy egy szélesebb utcából keskeny sikátorok nyílnak, s a számozása itt is folyamatos. Nagyon néz az ember, ha a sarkon lévő ház a 20. szám, átmegy a köz túloldalára, a következő ház meg már a 44. Hát a többi hova lett? Benn vannak a sikátorban.

Akadályok

A kérdező odatalált. Áll a ház előtt és nézelődik. Csöngő sehol... Lenyomja a kilincset, a kapu nem enged. Végigtapogatja a falat, hátha elrejtették a csöngőt valamelyik mélyedésbe. Esetleg valami résen kell benyúlni, hogy az ember elérje. (A gazda lehet, hogy így kíméli magát a suhancok tréfájától.) De nem, csöngő nincs sehol. Úgy tűnik, be van zárva, de ki tudja, lehet, hogy csak be van szorulva, csak erősebben kell megtaszítani; lehet, hogy fordítva építették be a kilincset, és nem lehet lenyomni, hanem emelni kell. Semmi eredmény. A kérdező megütögeti a kaput és vár. Aztán dörömböl, esetleg belerúg a kapuba, hátha azt meghallják. Senki. Még kutya sincs, már rég itt tépné a pofáját a kapu túloldalán. Odabenn bizonyosan jó hangosan szól a rádió. Erősen sötétedik. Lehet kiabálni is.

- Kovácsék!...

Nem tud az ember hozzászokni évek alatt sem, hogy nekiálljon üvölni egy idegen falu közepén. Megütögeti az ablakot is, bár sejti, hogy hiába: a tisztaszobában úgyszincs senki. Előveszi a zseblámpáját. (Micsoda mázli, hogy hozott magával!) Átvillog a kerítés felett a nyárikonyha felé. A szokatlan fényjelzésre már lehet, hogy előbújik valaki.

-Ki az?

-Jó estét!

Ennyi elég, valaki már indul bentről a kapu felé. Az elhangzott kérdésnek nem az azonnali tisztánlátás a célja, hanem csupán egy általános tájékozódás: ismerős jött vagy valaki idegen. A többi majd elvállik. De lehet, hogy a villogás is hiábavaló. A kérdező nem adja fel. Ha már idetalált, csak nem fog ki rajta egy kapu! Körülnéz, mert a nagy zörgésre biztosan felfigyelt már valamelyik szomszéd, aki ott áll a kerítés mögött, és gyanakodva figyeli a fejleményeket. Gyanakvását segítségkéréssel azonnal le lehet szerelni.

- Jó estét. Szeretnék a Kovácsékkal beszélni, de látja... Hogyan lehet ide bejutni?

A szomszéd átmegy a kapuhoz a kérdezővel.

- Kiabálni kell - mondja és teszi is rögtön. Nem kíméli a hangját:

- Mariiii! Magukat keresik!

Vagy pedig benyúl a kapu eddig észrevétlenül maradt résén, kiemel egy kulcsot, elhúz egy reteszt, és bevezeti a kérdezőt:

- Hoztam maguknak valakit.

A tanya nagy külső udvarát erős, alacsony kerítés veszi körül. Középen széles, kétszárnyú kapu, hogy átférjen rajta a szekér. Könnyen nyitható, nem is az a baj. Hanem a kutyák. Szinte átugranak a kerítés felett. Ezek megharapják a betolakodót. Itt Gábor kiabál. Kicsivel hátrább állok, ha itt marad, én megyek tovább. A kutyák veszett ugatásában elvész az emberi hang, de ha van itthon valaki, előbb-utóbb csak kinéz a nagy ugatásra. Gábor érzi, hogy orkánja megfeszül, mintha rángatná valaki. Oda sem néz, csak bosszúsan hátraszól:

- Hagyjál már te is, mi bajod? - ezt nekem szánja, aki odanézek és nevetni kezdek
- Rőf-rőf - mondom.

Hátranéz. Az orkánját hátul egy disznó kóstolgtatja. Nem ízlik neki, így ő is itt hagy bennünket. Reménytelenül magunkra maradunk a kutyákkal.

Ez meg egy wertheim-záras kapu, így kapukulcsaim sem nyitják. Körülnézek, hogy jön-e valaki, akivel bejuthatnék. Senki. Rápillantok a kaputelefonra. Nincs más választásom, megkeresem a reménybeli kérdeztem nevét, közben elolvasom a telefon használati utasítását. Csak az nincs benne, meddig kell benyomva tartani a gombot. Biztos, ami biztos, folyamatosan nyomom. Hátrahőkölök az elmosódott, recsegő hangtól:

- Ki az?
- Tarjányi József vagyok. Szeretnék önökkel beszélni.
- Kicsoda?
- Tarjányi József! - mondom hangosabban.
- Nem ismerem magát. Mit akar?
- Szeretnék magukkal beszélni.
- Azt én értem. De minek akar velünk beszélni?

Amit mindenképp el akartam kerülni, most bekövetkezik : meg kell magyarázni.

- Véleménykutató vagyok a Rádiótól . Ezért.
- Micsoda? Alig hallom!
- Közönségkutató a Rádiótól! - üvöltöm.
- Mit akar a rádióval? Semmi baja.

Forrok a méregtől. Hogy egy kurva kaputelefon!... Meg hogy már személyesen nem is lehet emberekkel beszélni: körülbástyázzák magukat mindenféle vacak találmánnyal, hogy minél jobban távol tudják tartani a többieket!... Hogy egy rohadt bezárt kapu!... Nehogy kirabolják a csupasz lépcsőházat vagy mit tudom én! Legszívesebben hazamennék. De már nincs visszakozás. "Megtörtént a kapcsolatfelvétel."

- Így nem tudom elmagyarázni Önnek. Kérem, tegye lehetővé, hogy személyesen beszélhessünk.

"Miért keresi?"

Falvakban -mint már leírtam - leginkább név szerint érdeklődünk emberek után. Amikor kiderül, hogy semmit sem tudunk róluk nevükön és lakcímükön kívül, a segítőkészség megnyilvánulása a "Miért keresi?". Hiszen ha a bátyjától hozott üzenetet Makóról, akkor az a kis Kovács a templom mögött, ha a megye oktatási osztályáról jöttek, az a tanító Kovács lesz, ha meg azt mondanánk, hogy jóbarát, akkor minden bizonnyal a temető mellett lakó iszákos Kovácshoz lennénk irányítva.

Ha a kérdésre csak annyit válaszolok, hogy "beszélni szeretnék vele" - ahogy az írott kérdezői instrukciókban áll -, elveszítem segítóm bizalmát. Hiszen mit gondolhat: "Én segíteni akarok, ő meg titkolózik?" Ez különösen sértő egy faluban, ahol mindenki tud a másikról jóformán mindent, ahol erős összetartó erő még az információk áramlása, ahol akinek titka van, az gyanús. S ha a bizalmát elveszítem, oda a segíteni akarása is. Sosem szerettem az emberek szemébe befészkelődő nyugtalan bizalmatlanságot.

Apró falu mellékutcáján megyek. Egész nap hajtottunk, most is sietek, komor képpel, megmerevedett izmokkal. Lassan már alkonyodik. Egy néni jön szembe, rám mosolyog. Automatikusan köszönök neki, ahogy errefelé még szokás:

- Jó estét kívánok!

A néni megáll.

- Ne haragudjon kedveském, hogy csak így megszólítom, de nem ismerem magát. Idevalósi? Mert én mindenkit ismerek a faluban, és magára nem emlékszem. Talán csak nem a Ráczék unokája?

Váratlan melegséget érzek, jólesik elmosolyodni.

- Tényleg nem tetszik ismerni engem. Most járok először ebben a faluban.

- Nem baj, ha kérdezem, hogy miért? Látogatóba jött?

- Nem. A Rádióban dolgozom, Budapesten. Gyakran eljárunk így mindenfelé, hogy elbeszélgessünk emberekkel. A műsorokkal és így ilyen dolgokkal kapcsolatban.

- Igen? Milyen érdekes. És csak úgy bemennek ide vagy oda?

- Nem egészen. Előre kiválasztunk, véletlen alapon a falu minden részéről címeiket, családokat, és hozzájuk megyünk el.

- Most is tart valahová?

- Ide jövök Széleséhez. Nem tetszik tudni, itthon vannak?

- Az asszony biztosan idehaza van - válaszolja, aztán más hangon folytatja: - De örülök, hogy találkoztam magával. Kár, hogy egy ilyen kedves fiatalember nem idevalósi. Pedig nálunk találna magának menyecskét. Vagy már van család?

- Nem, még nincs.

- Jól van, jól van. Vigyázzon aztán magára! Az isten áldja meg.

Indulok tovább. A mosoly ott marad arcomon, és füttyörészni kezdenék, ha tudnék füttyülni.

Ha nagyjából elmondom tehát potenciális informátoraimnak, hogy mit akarok az illetőtől, ez ugyan nem ad további információt a kérdezendő személyről, de a bizalom további segítségre ösztönöz. Elmondja pl. hogy hány Kovács lakik a faluban, és merrefelé. Ez indulásnak már elég.

Ha hiába nyomom a csengőt, nem jelentkezik senki, a szomszédhoz fordulok. Hiszen lehet, hogy elutaztak, lehet, hogy nem is ők laknak ebben a házban.

- Elnézést kérek a zavarásért, Sóvári Zoltánt keresem, de nincsen itthon. Meg tudná mondani, hogy mikor beszélhetnék vele?

- Úgy estefelé. Az asszony a fél hármassal jön, a férfi a fél ötössel, ha éppen nem túlórázik. Mit mondjak nekik, ki kereste őket?

- A Rádió közvéleménykutatója vagyok. Nem ismernek engem. Köszönöm, felesleges fáradnia, úgymint visszajövök.

Nem érzem becsületesnek, ha jobban kitérek a válasz elől. Ő információkat adott nekem, cserébe tagadjak meg tőle minden tájékoztatást? Minden ember szeret hírvivő lenni, még akkor is, ha hírei nem éppen pontosak. Hiszen mit mondjon az asszonynak, aki megjön a fél hármassal?

Öt óra. A feleség nyit ajtót.

- Jó napot kívánok, Sóvári Zoltánt keresem.

- Még nincs itthon. Mit óhajt?

- Tarjányi Józsefnek hívnak, közvéleménykutató vagyok a Rádiótól. Egy kérdőívet hoztam, ebből szeretnék majd a férjének kérdéseket feltenni a műsorokkal és az ország életével kapcsolatban. Ez egy névtelen közvéleménykutatás, az összegyűlt véleményeket majd számítógépen dolgozzuk fel.

- Ja, a szomszéd már mondta, hogy kerestek bennünket valaki a Rádiótól. Maga volt az?

- Igen.

- A férjem minden pillanatban várható. Hazajött a fél ötös busszal, csak úgy látszik, még beugrott a haverokkal egy kicsit a kocsmába. Jöjjön vissza talán egy óra múlva.

A feleség a szomszéd tájékoztatása révén - bármilyen ismeretlen a szándékom és a személyem - már ismerősként fogad. Nincsenek akkora fenntartásai, mintha a szomszédnak nem mondom semmit. Hiszen akkor a "valaki kereste magukat" bizalmatlanságot, gyanakvást indít el, mert "nem mondta, hogy mit akar, pedig kérdeztem".

Persze nem mindig ilyen egyszerű a dolog. Sokszor megnehezíti a kapcsolatfelvételt, ha a kérdező már egy pár torz információval rendelkezik. A Rádió bűvös szó: riportot, visszaélések leleplezését, nyomozó szerepléskényszert asszociál. A "Rádió" felszínre hozza az elfojtott vágyakat, a lakáskérdés megoldásának vagy a téveszelnők kiskirálykodása letörésének lehetőségét stb. És a közvetett információk arról, hogy "miért keresi?" indokolatlan reményeket táplálhatnak. Ezért a kérdés megválaszolásánál mindig az adott helyzet figyelembevételével kell eljárunk, hiszen a kérdező akármit mond, munkájának előkészítésébe kéretlen - bár tagadhatatlanul jóhiszemű - tolmácsot von be, akinek közvetítési kísérletei előre meghatározhatják a kérdező viszonyát a kérdezőhöz.

Az első perc

a / Ha a kapu csak félig nyílik ki

Amikor a kérdezett és a kérdező megpillantja egymást, kommunikáció kezdődik közöttük. Némán, érzelmi szinten. A kaput, ajtót nyitó ember felméri az ismeretlent.

Sosem láttam. Vajon mit akarhat? Mosolyog. Kedves arcú, rokonszenves. Hozott talán vagy vinni fog? Ahogy az öltözetét nézem, városi lehet. Hivatalnokféle vagy mégsem? Belép a gyanakvó tudat: "Lehet, hogy azért mosolyog, mert át akar verni? Kopasz (hosszú hajú), és én nem szeretem a kopasz (hosszú hajú) embereket. Messziről jöhetett, én nem ismerem, tehát jó lesz vigyázni.

Közben elindul a beszélgetés, a bemutatkozás. A kérdező elmondja, mit akar. A kérdezett az ismeretlen helyzet nyomására, a meglepetés súlya és amiatt, hogy nem is nagyon érti, amit a kérdező mond, erre alig-alig képes figyelni.

Ha nem adtam volna fel az "igényes szakmunka" célkitűzését, bizonyára így fogalmaznék: a kapcsolatfelvétel elején lezajló verbális kommunikáció fokozottan redundáns. A fő erőviszonyok tisztázása folyik, az események (a verbalitás nem elegendő informatív tartalma miatt) szinte kizárólag metakommunikatív szinten zajlanak.

Amikor az illető betessékeli a kérdezőt a lakásba, ez általában nem azért történik, mert megértette, hogy mit akarnak tőle, hanem mert az udvariasság (kommunikációs normarendszerünk) megkívánja, hogy a kapcsolatfelvétel kezdeményezőjének biztosítsa a megfelelő feltételeket, a részéről megnyilvánuló fenntartás nélküli jószándékot, ami nélkülözhetelen ahhoz, hogy a kérdező végre alaposan kifejthesse jövetelének célját.

Úgy gondolom, hogy valami ilyesmi történik: becsönget hozzánk egy ember, s abból, amit mond, nem teljesen értjük, hogy mit akarhat. Érthetően beszél ugyan, de lényegében ismeretlen dolgokat mond szándékait illetően. Ha rokonszenves - vagy egyéb okból, amire még visszatérek -, és éppen olyan lelkiállapotban vagyok, hogy kedvezően tudok reagálni közeledésére, akkor beljebb tessékelem, leültetem, tehát lehetőség szerint kikapcsolom az összes zavaró, kényelmetlen körülményt, s nekiállok valami közös nevezőt keresni, hogy megérthessem jövetele célját.

Ha viszont ellenszenves az illető, vagy aktuálisan, esetleg véglegesen bezáródtunk önmagunk mélyére, mondunk valami elutasítót, teszünk egy türelmetlen vagy félreérthetetlen gesztust, és becsukjuk az ajtót.

Csöngettem és várok. Belülről motozás hallik. Itthon van valaki. Az ajtón hirtelen kicsapódik egy kicsiny kitekintő ablak. Egy szemet látok. Egy fürkésző tekintetet.

- Jó napot kívánok. Tarjányi Józsefnek hívnak, Dr. Kiss Jánosnét keresem.

- Én vagyok. Mit akar? - kérdi az ablak.

-Közvéleménykutató vagyok a Rádiótól. Egy negyed órára szeretném feltartani.

- Ugyan, hagyjon már engem ilyen hülyeséggel - válaszolja az ablak ingerülten, a fedőlap bevágódik, s ott állok a belémszorult mondanivalóval a csukott, idegen ajtó előtt.

A kérdező a rozstáblában tolja maga mellett mindkét kerekén lyukas kerékpárját. Úgy gondolta, nem fog mindenféle dűlőutakon tekeregni, átvág a rozson, toronyiránt. Nem nagy ügy, pár száz méter az egész. A nap már délutánba hajol, de még éget. A kérdezőről jócskán dől a víz. Száll a por, majd megfullad. A kerékpár minduntalan megakad, a küllők köze tíz méter után tele lesz kemény, rugalmas szárral. Lábát meg szúrja, marja a törek vagy mi. Harc ez, nem az a rövid séta a táblán át, amire számított.

Mindegy, a tanya már nincs messze. Ez az a ritka pillanat, amikor a kérdező minden idegszálával kérdezni vágyik: ülni a jó hűvös szobában, előtte egy nagy bögre víz...na és a kérdőív.

- Jó napot!- kiáltja a ház sarkán, és letámasztja használhatatlanná vált kerékpárját. Jó nagyot kell kiáltani a kutyák miatt. Hiszen ha erre a hangra nem ugranak, akkor nyugodtan beljebb mehet. Vagy lehet, hogy nem hallják?

Kiált még egyet. Előkódorog egy vén eb, ugatni ugyan próbál, de nem is nagyon megy már, meleg is van, inkább bedűl a ház tövében az első árnyékba.

Beljebb megy tehát a kérdező, megáll az udvar közepén, és nagyot köszön megint. Sehol senki. Pedig idős asszony az illető, akit keres, nem nagyon mozdul ki már sehová. Megzörgeti a lakás ajtaját, vár, benyit, megint köszön, azután ismét körülnéz az udvaron.

Igen, az istálló. Elindul arrafelé. Félúton van, amikor az istálló ajtajában megjelenik az öregasszony. A kérdező bágyadtan mosolyog, köszön és elkezd:

-Közvéleménykutató vagyok a Rádiótól. Ne haragudjon a zavarásért, szeretnék magával egy kicsit beszélgetni.

Mondaná tovább, de a néni végigméri, elfordul, felveszi a szakajtót a földről, elindul a ház felé, és csak közben szól oda:

- Nem veszünk semmit.

A kérdező nem hiszi el, amit hall. Nagyon vágyik egy bögre víz után, de átvillan az agyán, hogy lehet, hogy hiába jött ideáig.

- Tessék már várni! Nem akarok én semmit eladni!

Az öregasszony hátra sem néz, siet a ház felé. Úgy mondja csak maga elé: - Nem veszünk semmit. Mondtam. Menjen innen.

Gyorsan eltűnik a házban. A kérdező áll egy darabig, majd amikor eszmélni kezd, elindul a kerékpárja felé.

b / A válaszadás önkéntes?

Előfordul, nem is ritkán, hogy a kapu a maga természete szerint ismét gyorsan bezáródna, csupán a saját tehetetlensége miatt tárul szélesre:

- Tessék bejönni.

A kérdezettek bizonyos hányada (azért mondom így, mert még megsaccolni sem tudom, hogy mekkora hányada), akiket kérdezőbiztossal hoz össze a sors, jócskán ismeretlen helyzetbe kerül. Azt, hogy végül is hajlandó ennek az ismeretlen helyzetnek az egyik szereplőjévé válni - mivel a többség az első néhány másodpercben nem érti meg, hogy mit akarnak tőle -, döntő mértékben a kérdezőhöz kialakuló viszonya határozza meg.

Ez a viszony két esetben válhat a kérdőív szempontjából pozitívvá. Egyrészt akkor, ha a kérdezett vállalkozó szellem és a kérdezőt is rokonszenvesnek találja. Másrészt akkor, ha az előbbiek ugyan nem állnak fenn, de a kérdező az erre érzékeny kérdezett számára olyan státuszjegyeket mutat, így olyan tekintélyt, amelynek a kérdezett nem mer ellentmondani.

Hiszen a főfoglalkozású kérdező is letagadhatatlan státuszjegyeket hordoz. S ezt általában nem tudja, sokszor nem is akarja titkolni. Valahogy a dömpingkérdések során háttérbe szorulnak az ilyen szempontok, a kérdezők kiképzésekor sem foglalkoznak ezzel különösebben. Nemcsak arról van szó, hogy a kérdezők - például kényelemből, időhiányból - szeretnek faluban a ház előtt kiszállni a kocsiból. És nemcsak arról, hogy öltözködésük sokszor elkerülhetetlenül különbözik a helyi lakosság ruházódásától. Hogy jellegzetesen, néha harsányan városias.

Hanem arról is, hogy arcuk vagy akár kezük karakteréből sugárzik az átlagostól eltérő, ennél jobb életvitelük, hogy városi hivatalnok benyomását keltik, aki ilyen fiatalon máris magas beosztásba került, hiszen kocsival jött, hiszen kezében ott a mappa, sokszor valami papírt is (címkártya) lóbál.

Ülök a gyárirodában, amit a kedvünkért üritett ki a gyáregységvezető. A brigádvezető egyenként küldi fel a vasmunkásokat, hogy elkészítsük velük az interjút az üzemi demokráciáról.. Várok.. Elrendezem a halomban álló kérdőívet, jobbra a kitöltötteket, balra az üreseket. Kikészítem a következőt, mellé a tollam. Kinézek az iroda ablakán. Fölről látom a rozsdás vashalmokat, a számomra ismeretlen célú mozgást, a daruk vijjogó bűgását, a targoncák ijesztő tempójú, felmérhetetlen irányú száguldását.

Kopognak. Hatalmas termetű, bőrköpenyes, munkaruhás férfi áll az ajtóban.

- Parancsoljon - hívom beljebb és nyújtom a kezem. - Tarjányi Józsefnek hívnak.

Vasmarka van. "Az anyját ennek a ficsúrnak!" - gondolhatja, és jól megszorítja a kezem. Viszonzom a szorítást. Milyen jó, hogy eveztem valaha, nem roppannak bele az ujjaim.

- Mutassa a tenyerét ! - mondja a parasztember egy kérdésemre. Nem értem, miért, hát mutatom. Melléteszi a magáét.

- Lássa! - mondja.

- Látom - válaszolom, és most már kezdem érteni.

- Mert ha majd ilyen lesz a tenyere, mint az enyim, csak akkor értheti igazán az én sorsomat. Ha majd annyit fogta a kapa végít, mint én. Addig meg... Karjának lendülete a végtelenben ér véget.

- Csak még azt szeretném kérdezni...

Tudjuk, milyen ritka a kimondott, a vállalt igazság. Amikor kiderül, hogy nem jött létre egyenrangú szituáció, nyilvánvaló, hogy a kérdezett nem partnere, hanem inkább eszköze lesz a kérdezőnek, aki leginkább vélt vagy - talán - valódi presztízsével kényszeríti az illetőt a válaszadásra. Aligha lehet ilyenkor szó a kérdőívek címlapján szereplő feliratról: "a válaszadás önkéntes!"

Persze a kényszerítés ilyenkor egy rejtett, felszín alatti, alig vagy egyáltalán nem kimutatható dimenzióban történik. Valószínű, hogy maga a kérdezett is csak homályosan, bizonytalanul érez valami kényszerfélélet.

Saját munkámban mindig igyekeztem elkerülni még a felszín alatti kényszerítés lehetőségét is. Ha tehetem, faluban is gyalog kérdezek, s ha nem, lehetőleg néhány házzal arrébb szállok ki a kocsiból. Nem öltözködöm feltűnően (nincs is miből), jobban szeretem, ha inkább meg-, mint túlbecsülnek. Amikor bemegyek valahová, nincsen kezemben sem mappa, sem címkártya. A címkártyát mindig a kocsiban vagy néhány házzal arrébb nézem meg.

"Igyekszem elkerülni" - írom, de tagadhatatlanul sokszor előfordul, hogy fáradtságból, alkalmi fásultságból vagy éppen a körülmények kényszerítő hatása alatt nem állok ellen a presszió e sajátos eszközeinek visszafogott alkalmazásától.

Az elkészült kérdőívek számában mért hatékonyság erőteljes motiváló tényező, és végül is ki tudja megállapítani, hogy ki miért engedett be, hogy ki miért válaszolt?

A kérdező behúzza maga után a kertkaput, s hátra sem nézve az udvaron dermedten álló két emberre, az idős férfira és párjára, természetellenesen hosszúra nyújtott lábbal átlépi a híg sarat, majd megkerülve a gépkocsit, beszáll a sofőr mellé.

- Mehetünk. De gyorsan - mondja.

- Oké - néz rá a sofőr és indít. Az autó nagyokat farolva csúszkál a híg tavaszi latyakban, míg végre kiér a faluszéli betonra.

- Mi van? - kérdezi később a sofőr.

- Semmi. Menjünk haza.

- Már?

- Nem érdekel. Menjünk haza.

- Haza?

- Már úgy értem, hogy a szállodába.

- Én is úgy értem. De miért nem akarsz dolgozni tovább? Történt valami?

Ami a kérdés alatt történik, szolgálati titoknak minősül. Tilos tehát bármiről, bárkivel - legyen az kolléga, gépkocsivezető - beszélni azzal kapcsolatban, ami az adott lakásban történt, amit látott, hallott, tapasztalt.

A kérdező bizonyos esetekben, saját lelkiegyensúlya érdekében megszegi ezt és beszél. Le kell vezetni a felgyülemlett feszültségek, megghiúsulások egy részét, még úgy is marad benne épp elég.

Mesél a "friss", a kezdő kérdező is, hiszen élményeit meg akarja osztani valakivel, s megdöbbenve hallja, amikor a tapasztaltabbak leállítják. Elképed, hogy ezeket már nem érdekli? Valóban nem. A legmeglepőbb szituációk is megszokottak már számukra, s vagy alaposan belefásultak ezekbe, vagy valahol a helyzetek mélyebb rétegeiben keresik élményeiket. De a nagy kudarcok mindenkiben előhívják a megosztás igényét.

- Történt valami? - kérdezi a gépkocsivezető.

- Történt. Borravalót akartak adni.

- Na, és elfogadtad?

- Menj a fenébe! Hidd el, nagyon elég volt mára.

A kocsmá előtt ácsorgó parasztok egy pillanatra elhallgatnak, úgy néznek az eliramodó kocsis után. Ők sem beszélnek egy darabig.

- Ne szívd úgy fel - töri meg a csendet a sofőr. 25 éves lehet, nagy szőke haja meg-meglebben az ablakon beáramló levegőtől. Arcán, szemében megingathatatlan derű.

- Ha valaki jattolni akar, az az ő baja, nem a tied.

- Hát nem érted? Minek néztek ők engem, hogy fizetni akartak? Tudod, hányszor mondtam el, hogy közvéleménykutató vagyok, hogy névtelen, meg hogy nekik ebből semmi hasznuk nem lesz, legfeljebb a rádióműsorok javulnak? Hogy nem tudok segíteni abban, hogy végre emberibb körülmények között élhessenek?

- Talán nem is akartak megérteni, nem gondolod? Mennyit adtak volna?

- Nem tudom. Az asszony markából kilátszott az összehajtogatott papírpénz. Egy tízes volt felül. Talán húsz-harminc forintot.

- Én elfogadtam volna.

- Én is gondoltam rá.

- Na látod. Milyen jót ihattunk volna belőle.

- Nem azért! Látnod kellett volna az asszony könnyes szemét, amikor rájött, hogy semmiképp sem fogadom el. És lehet, hogy arra gondolt, hogy azért nem, mert k e v e s l e m? S azért nem fogok segíteni, mert nem tudott többet adni? Talán jobb lett volna, ha legalább a reményétől nem fosztom meg.

Az ember mond valamit

A kérdéses gyakorlatában kevésbé járatos olvasó számára talán meglepőek, túlzottnak látszóak lehetnek néhány oldallal előbbi kijelentéseim a bemutatkozó szöveg redundanciájával, nem kielégítő informatív tartalmával kapcsolatban. Erről szeretnék most részletesebben beszélni.

Meglepő lehet az a kijelentés, hogy a kérdezettek többsége nem érti, mit akarok tőle, mégis behív a lakásába. Pedig igaz.

Emlékszem, a kérdezői tanfolyamon azt a feladatot kaptuk, hogy kérdezzünk le próbaképp egy-két kérdőívet. A kérdezői pályafutásom így zajlott le:

Izgalmam arra ösztönöz, hogy siessek. A cím az emeleten van, pillanatok alatt fenn vagyok én is. Csak akkor kezdem szidni magam a rohanásért, amikor már az ajtó előtt állok. A szívem a torkomban dobog, alig kapok levegőt. Egy asszony nyit ajtót.

- Jó napot kívánok!

- Jó napot - válaszolja és mosolyogva, várakozóan néz rám.

- A Magyar Rádió és Televízió Tömeg... kum... köm... Tömeg konnumu... nikációs...

Szeretnék Önnel egy kicsit beszélgetni.,.

- Tessék bejönni, ne álljunk itt az ajtóban!

Pedig még a lépcsőházban is a tömegkommunikációs gyakorlatot.

A kérdező feladata egyértelműnek tűnik: a verbális kapcsolatfelvétel során beszéljen világosan, mindenki számára érthetően.

Hogy mit mondjon, arról már kimerítő módszertani tanulmány** is készült, ebből idézek:

"Az elmúlt évek tapasztalata alapján a bemutatkozó szövegnek tartalmaznia kell: - a kérdező nevét

- az intézményt, ahonnan jön
- jövetelének célját.

Az ajánlott formula a következő:

"... vagyok, a Magyar Rádió Közvéleménykutató Intézetének a munkatársa. Egy beszélgetésre szeretném megkérni."

Valóban, ha mindenképp arról van szó, hogy a bemutatkozó szöveggel eleget teszünk a társadalom által elfogadott kapcsolatfelvételi normarendszernek. És csak ennek. Hiszen be kell mutatkoznunk? Voltak évek, amikor nem mutatkoztam be. Az interjúk ugyanúgy elkészültek. Csak megszegtem egy normát. Egy formaságot.

- Ismerjétek meg egymást.
- Tarjányi József vagyok.
- Heves Anasztázia.

Ettől most már megismertük egymást? Még mindig jobb lett volna, ha a lány azt mondja:

- Pötyi vagyok.

Ebből a becenévből legalább valamennyire következtetni lehet a bemutatott személyiségére.

Vagy mennyivel válik érthetőbbé jövelem célja, ha megnevezem az "intézményt"?

Egy esetben egy furcsa nevű cégnek végeztem alkalmi kérdezői munkát. Így rövidítették: NIM-IGÜSZI. Ha az egész megnevezést elmondom, az még hosszabb, mint a TK-é. Azt meg mégsem mondhatom, hogy a nimigüszii megbízottja vagyok, mert ez legjobb esetben azt juttathatja a kérdezett eszébe, hogy: - Egészségére! Ha már tüszentettem.

Itt például elég volt azt mondanom, hogy közvéleménykutató vagyok, és máris kérdezhettem.

** Juhász Krisztina - Sterk Péter: A bemutatkozásról bevezető szövegről, és indító kérdésekről a kérdőíves adatfelvételnél

TK Módszertan, IV.évfolyam 10.szám 1975. 6.oldal

De - mondjuk - eleget teszek a társadalmi elvárásoknak, és elmondom, hogy honnan jöttem.

Eltelt vagy másfél óra, a kérdőív véget ért. A kérdező kimerülten feláll, köszöni a segítséget, búcsúzik, indulni készül. A lelkiismerete most teljesen tiszta, kicsit hosszúra nyúlt ugyan az interjú, de hát istenem, minden kérdést fel kellett olvasni néhányszor. Viszont a néni együttműködése tökéletes volt, talán azért, mert a kérdező többször és alaposan elmagyarázta, hogy honnan és miért jött. Lám, mégis milyen fontos a kimerítő bevezető!

A néni is feláll és várakozóan néz rá:

- Már elmegy?

Ez megnyugtató. Úgy látszik az idős asszony számára ez az egész sokkal kevésbé volt fárasztó, mint neki.

- Igen, köszönöm a fáradságot, ennyi volt az egész.

- De a rádiót nem nézi meg?

- Miért, meg kellene néznie?

- Nem azt mondta, hogy a rádióval kapcsolatban jött? Hetek óta várom, hogy megcsinálják.

A kérdező összezavarodik, és ismét nekiáll magyarázkodni. Közben azon gondolkodik, hogy hol hibázhatta el. Hiszen egyáltalán lehetséges ez? Lehetséges, hogy ez az asszony ilyen egyszerűen tudomásul veszi azt, hogy valaki kijön a GELKÁ-tól, s mielőtt a rádiójához nyúlna, másfél órát kérdegeti? És nem akármiről, hanem olyasmikről, amikről nem lehet fogalma sem, hogy ki volt Maxwell, hogy mi az, hogy Fahrenheit, hogy mi történt 1526-ban? Vajon mire gondolhatott közben? Hogy volt képes mindezt elviselni egyetlen kritikái vagy kérdő megjegyzés nélkül?

Aztán legyint magában. Elvégre rádióműszerész.

- Mi a probléma a rádióval?

- Tudja, kedveském, ez egy olyan rádió, hogy csak a Kossuth szól rajta. A szomszédék meg mindig azt mondják, hogy a Petőfi mennyi jó zene van, és én is szeretném hallgatni. Szeretem a zenét.

A kérdező megnézi a rádiót, elég új típusú, URH-s világvevő. Arrább csavarja az állomáskeresőt, persze megszólal a Petőfi is.

- Ért a néni a rádióhoz?

- Hát hogyne értenék. Itt ez a gomb, ha ezt megnyomom, akkor szól, ha megint megnyomom, akkor kikapcsolódik.

- És mit tetszik gondolni, a többi gomb mire való?

- Ó, hát nem vagyok én valami ezermester! Magyarázták nekem a boltban, de mondtam nekik is, hogy hagyják csak, nem vág már énnekem az eszem úgy, mint egy fiatalé.

- Tessék idefigyelni. Ha megfogja ezt a gombot, és addig csavarja, amíg az a piros ott középre nem ér, akkor megszólal a Petőfi. Ha meg a Kossuthot akarja hallgatni, akkor visszacsavarja a piros megint, ide, egész a szélére. Tessék csak megpróbálni.

Néhány próbálkozás után megy is a dolog.

- Hogy az isten áldja meg a jószágáért. Mennyivel tartozom?

- Nem tetszik tartozni semmivel.

- Nem is tudom, hogyan háláljam meg ezt magának?

- Már meg tetszett hálálni azzal, hogy válaszolt nekem.

Vagy itt van a bemutatkozó formula harmadik eleme: "Egy beszélgetésre szeretném felkérni".

A kérdező becsukja a kérdőívet. A kérdezett ránéz, a szeme felcsillan.

- Kész?

- Igen.

- Akkor most már beszélgethetünk? Hiszen maga is azt mondta, hogy azért jött, nem?

S veszi elő az üveg bort.

Az előbbi példáim is jellemzőek az ebben az írásban követett módszeremre: szélsőségek, amelyekkel itt azt szeretném éreztetni, hogy nincs olyan bemutatkozó formula, megfogalmazás, amely minden esetben beválhatna. Hiszen az, hogy bejutunk a lakásba, nem bizonyít semmit.

Ki tudja, hogy miért hívnak be? Lehet, hogy egyszerűen azért, mert eleget teszek a kapcsolatfelvétel általuk is elfogadott normáinak, Így bennük is kiváltom a kapcsolatfelvétel konkrét tartalom nélküli készségét. Majd odabent tisztázzuk, hogy mit is akarok. Lehet, hogy ezen túl az illető úgy véli, hogy "megértette" mit akarok:

"-Apukám, nézz már a gyerekre, most nem érek rá, mert itt vannak a tévétől." vagy

"-Rózs! Valami riporter keres!"

- A Magyar Rádió munkatársa vagyok, egy kutatást végzünk, ebben kérem a segítségét.

- Jöjjön be - mondja az asszony minden szívéllyesség nélkül, határozottan.

- Tudja, ennek a kutatásnak a célja - magyaráz dolgának megfelelően a kérdező -, hogy megismerjük a lakosság véleményét, tájékozottságát különböző kérdésekben.

Az asszony nem nagyon fordul hátra, megy elől, nyitja az ajtókat, lehet, hogy nem is figyel. Egyenesen a tisztaszobába tartanak, ez nem meglepő, gyakran előfordul, hogy a vendéget itt ültetik le. A szobába érve az asszony kitarja a szekrény ajtaját, s a ruhákra mutatva félreáll:

- Tessék, kutasson, ha ez a dolga.

Az tehát a benyomásom, hogy a kapcsolatfelvétel lényege elsősorban az, hogy a kérdező anélkül, hogy kényszerítve érezné magát, beengedjen a lakásába, illetve általánosabban: szűkebb életterébe. A formalizált bemutatkozó szövegnek kettős veszélye van. Egyrészt ha nem szabjuk első mondatainkat a kérdező személyiségére, ha nem vesszük figyelembe a kapcsolatfelvételnek a társadalom különböző rétegeire, köreire érvényes normáit, nyelvi fordulatait, akkor nagy a veszélye, hogy félreértene, így bejutási esélyeinket is csökkentjük. Másrészt egy bemutatkozási sablon rögzülése hajlamossá tesz bennünket arra, hogy már az első pillanattól kezdve ne figyeljünk a kérdezőre, hogy ne az embert, a partnert lássuk benne, hanem egy szükséges rosszat, aki emberi tulajdonságaival csak megnehezíti, hogy a kérdőív kitöltésében hajlékony, hatékony eszközünk legyen. Ha nem emberként közeledem hozzá, akit partnernek szeretnék megnyerni, hanem kérdezőgépként, szükségszerű, hogy őt válaszológépnek tekintsem, és bosszankodjam azon, ha nem jól működik.

A helyszín

Mondjuk a Dr. Kiss Sándorné utcában. Micsoda nevek! Aki néhány éve kérdez, már észre sem veszi lassan azt a sok fantáziátlan lokálpatriotizmust, azt a sok ócska helyi ötlettelenséget, amellyel az egyes helységek utcaneveit adják. A Kossuth, Petőfi, Rákóczi és Néphadsereg utcák, utak mellett a mindenféle kimondhatatlan nevű helyi nagyságról elkeresztelt utcákat. Az idétlen, holtukban is doktori címmel felruházottakat. A Dr. Kiss Sándornékat, a Dr. Nagy Jenőket, a Dr. Kovács Sebestyén Gyulákat vagy a kimondhatatlan nevűeket: Kosciuszko Tádé, Julian Grimau, Julius Fucsik, Mlinkó Mátyás. Nem vonom kétségbe, hogy meg kell becsülni a holtakat, s nem szabad aszerint különbséget tenni közöttük, hogy milyen névvel áldotta vagy verte meg őket a sors. De valahogy másképp. Talán az élőkre is gondolni kéne. Az utcanév is hozzátartozik ahhoz a szűk környezethez, amelyben lakunk. Közünk van hozzá. És ez is hozzájárul a saját életünktől való elidegenedéshez, ha sosem tudjuk meg, hogy ki volt az illető, akiről az utcánkat elnevezték. Szinte felüdülés alkalmanként eljutni egy Bodza, egy Pacsirta, egy Derús vagy akár egy Görbe utcába, ami tényleg görbe, vagy az Alig utcába, ami olyan rövid, hogy alig utca.

A kérdező megfordul majdnem mindenütt. Szerénytelenség lenne állítani, hogy mindenütt: nem kérdeztem még minisztert, sem börtönlakót, de rajtuk kívül talán minden rendű és rangú állampolgárt, aki beszélni tud. Nem kérdeztem ugyan sem kórházban, sem víz alatt, de ezen kívül minden elképzelhető és elképzelhetetlen helyen: őrszobán, megyei pártházban, legelőn, miközben a csorda, így a csordás is mendegélt, egyetemen, iskolában, óvodában és bölcsődében, pincében, udvaron, háztetőn ("Nekem le kell raknom ezeket a cserepeket még ma, mert nemsoká esik az eső. De ha éppen feljön ide..."), napsütésben, gyertyafénynél, istállóban, kocsmában, házmesterfülkében, erdőben, folyón, gyárban, bányában, gépkocsiban.

Lehet, hogy akad valaki, aki ezen elcsodálkozik: Hát ez meg hogy lehet? Nem csak lakásban szabad kérdezni? Nem. Vannak gyári kérdések, utcai kérdések, munkahelyi kérdések. És vannak a kényszerhelyzetek.

- Nézze, itt a hat gyerektől a saját szavát se hallja az ember. De ha holnap bejön az őrszobába, ott egyedül leszek szolgálatban. Ott beszélgethetünk.

- A férjem nincs itthon sohasem. Künn van az reggeltől estig a csorda mellett.
A helyszín tehát változik.

A szituációteremtés második fázisa a "színpad", a beszélgetés helyszínének lehetőség szerinti legjobb megválasztása, a "szereplők" elhelyezkedésének óvatos irányítása. Mert ki kell védeni a zavaró körülményeket. Már amennyire ez lehetséges.

Először egy testes asszony állt mellém, hogy lássa, mit csinállok. Közben a szobát lassan megtöltik az emberek. Az asszonyt nekem nyomják, ő meg lassan, de megállíthatatlanul nyom a kérdezett felé. Igyekszem ellenállni. Alkalmanként visszanyomom. Néha megkérem a bentlévőket, hogy jobb lenne, ha kimennének, mert így nem tudunk nyugodtan beszélgetni. Nem akarok senkit sem megbántani. Azt sem tudom, hányan lagnak ebben a "szobában", hogy ki családtag, ki nem idevaló. A családot mégsem küldhetem ki a hidegbe, a putri elé, mert én négyszemközt akarok beszélni.

Ezt a szót, hogy "négyszemközt" egyébként sem használom. Ha valakivel négyszemközt akarnak beszélni, ott valami titok lappang, a családtag, a férj, a feleség, az apa sértő, megalázó kizárása.

- Hol tudnánk leülni, ahol nem zavarunk senkit?
- Ha nem haragszik, szeretnék a gyerekekkel kettesben maradni. Önnek nehéz lenne megállnia, hogy ne segítsen neki, és most csak az ő véleményére lennék kíváncsi.

- Ha érdeklí, hogy miről beszélünk, tessék csak maradni. De tudja, egyik helyen férfit, másik helyen nőt kérdeztünk meg, és nem akarjuk, hogy ezek a vélemények keveredjenek. Ezért szeretném, ha itt marad is, ne segítsen.

Ilyeneket szoktam mondani. Nem én döntök, hanem neki kínálom fel a döntés jogát, persze erősen sugallva a választ. Van, amikor beválik:

- Akkor jobb, ha kimegyek, mert úgysem tudnám megállni, hogy ne szóljak bele.

- Akkor rám nincs is szükség? Legalább meg tudom etetni az állatokat.

Mindazonáltal gyakran tehetetlen vagyok.

Tanyán kérdezek. Szép, módos tanya, nagy tornáccal, még nagyobb szobákkal. Vasárnap van, ebéd után. Tizenkilenc éves, riadt leányka a kérdeztem. Az asztal körül ott ül az egész család.

- Ilyen ostoba vagy, hogy még ezt sem tudod! Minek járatlak én téged iskolába? -szól mérgesen a családfő egy kérdésem után félszegen hallgató lányára. Az, szegény még jobban bezárkózik. Majdnem sír. Én meg - mit tehetnék- felteszem a következő kérdést.

Mindent megpróbálok, amit lehet, de az apa mindenképp jelen akar lenni. Agresszivitása félelmét palástolja, s ez lánya ellen irányul, mivel ő a leggyengébb. A levegő vibrál.

-Ahelyett, hogy örülnél, hogy az elvtárs ide kijött, hogy meghallgassa a véleményedet, te csak ülsz itt, mint egy kuka ! - szidja az apa. Megfogva érzi magát. Bizonyára alaposan hozzászólt, hogy a hivatalos emberekkel szemben ügyesen lefedezze magát, s lám, ilyen sebezhető pontjára derült fény, mint a lánya, aki egyet tud: félni. De végre befejeződik az interjú. Mindenki megkönnyebbül. Indulnék, szedelőzködöm.

- Csak nem akar már menni? Ebédelt már?

Nem mondhatom, hogy ebédeltem. A legközelebbi vendéglő kerékpárral is jó óra járásra van innen.

- Nem ebédeltem, de köszönöm, nem vagyok éhes.

Tényleg nem vagyok éhes. Elegem volt ebből a mindenki számára megalázó helyzetből, mennék innen minél előbb.

- No, anyjuk, hozzál valami enivalót az elvtársnak. Addig innen el nem megy, míg jól nem lakott.

Az asszony a tűzhely sütőjéből elővesz egy tálat. Sosem láttam ilyet. Egy nagy halom rántott csirkecomb. Semmi más, csak comb. Vajon hány csirke kellett ehhez?

- Mi már ebédeltünk, ha nem bántom meg veled, egy kis maradék - teszi elém az asszony.

A kérdező egyik legnehezebb feladata, ha úgy etetik, hogy ők nem esznek. Ülnek az asztal körül és néznek. Nem mondom, a lakoma jól esne, különösen, hogy előkerül egy üveg bor is, természetesen saját termés. De enni is meg szóval tartani a családot... Különösen ilyen interjú után. A váratlan kérdésre lenyelni a megrágtatlan falatokat, esetleg teleszájjal beszélni. Köszönöm. A szakirodalom ezt nevezi az interjú keltette feszültség levezetésének. Ha azt mondanám, hogy nem kell az ebéd, döbbenet gondolná a család. Hát ennyire lenéz bennünket, hogy a főztünket is visszautasítja?

Az anyát sikerül kiküldenem a szobából, kettesben maradok a fiúval. Egy kérdésemre mégis az asszony hangját hallom:

- Nem jól tudod ezt, Jóska!

Meglepetten nézek körül. Hát ez a hang meg honnan jöhet? Elhűlten veszem észre, hogy lyuk van a falon. A két szobát közös cserépkályhával fűtik, s a kályha fölött, hogy jobban áramoljon a levegő, vagy húsz centi rést hagytak. Az anya leült a szomszéd szobában, s bár mi kettesben vagyunk a sráccal, rajtam kívül mindenki tudta, hogy minden szó áthallatszik.

A kérdezés helyén, a "színpadon" a kérdező a rendező, aki a lehetőségek alapos figyelembevételével megkísérli kiszűrni a zavaró körülményeket, és megpróbálja meghatározni a szereplők helyét. A szereplők helyét átvitt, és ebből következően konkrét értelemben is. Például hogy hova akarnak ültetni, és én hova ülök.

A húszas-harmincas években épült, egyedi tervezésű emeletes villa nem lep meg, hiszen doktornőt keresek. Bizonyára tősgyökeres orvos (főorvos?) család legifjabb generációja. Ja, rendszerek változhatnak, az orvosdinasztiák maradnak.

- Hahá, de hiszen ez a nő csak fogorvos! - állapítom meg nem kis elégtétellel adózva a megdönthetetlen kiváltságok iránti ellenszenvem oltárán, amikor megpillantom a cizellált réztáblát a ház falán. A nő otthon van és be is vezet.

-Foglaljon helyet - mondja, amikor a földszinti hallba érünk, s egy székre mutat, közel az ajtóhoz.

Hátborzongató interieur. Nem is szoba ez, inkább terem. Gótikus ablakok, diszkrét fények, antik bútorok, zongora, festmények, perzsaszőnyeg. S irdatlan távolságok. A nő is leül, tőlem vagy tizenöt méterre, a hall túlsó oldalán. Az arisztokráciával kapcsolatos félelmeim felerősödnek, így nem merek közelebb ülni. Maradok, ahová leültetett. Kérdezek. Kicsit hangosabban a szokásosnál, hogy elérjen odáig a hang. Ez még nem is lenne olyan nagy baj. Hanem a kártyák!...

-Szeretném, ha a kártyákon szereplő véleményeket sorba rakná aszerint...

Fogom a kártyákat, leteszem a kérdőívet, felállok, átgyalogolok a terem túlsó végébe, odaadom a kártyákat, visszamegyek, ölembe veszem a kérdőívet, írom amit mond, amikor végzett, megint leteszem a kérdőívet, megint átgyalogolok a kártyákért, megint visszamegyek, s addig süket csönd...

Utálni kezdem saját magam. Kártyás kérdés pedig van bőven. Na, nyomás kutyuli, fussál! - mondom magamnak, amikor a következő kártyás kérdéshez érünk.

Abban, hogy hova üljek, általában a kérdező a kezdeményező. Attól függően, hogy a saját presztízst, státuszát kívánja hangsúlyozni, vagy az én - általa feltételezett - presztízsemet kívánja őszintén vagy udvariasságból nyomatékosítani. Viszonyunk ilyen definiálásának azonban én is részese vagyok. Vagy elfogadom az általa felkínált pozíciót vagy kitérek, tehát elutasítom azt. Lényegében itt is mindig arra törekszem, hogy egyenrangú szituációt hozzak létre.

Zuhog az eső. A falusi utcán már nem is vendégmarasztaló, hanem vendégriasztó a sár. Még szerencse, hogy az új idők szele már erre is elkezdett fújdogálni, az utca egyik oldalára betonjárdát építettek. Hogy melyik oldalra, azt a helyi rosszmájúak szerint az dönti el, hogy ki milyen nexusban van a tanácselnökkel. Megyek a betonjárdán. Csakhogy a cím, ahova tartok, az utca túloldalán van. Tehát átmegyek az úton. Lábszárig sáros a csizmám, most már mindegy. Nem a csizmámat sajnálom, hiszen csak egy utcai kút vagy egy slag kell, hogy újra tiszta legyen. Hanem ahogy megy az ember, a sár egyre följebb dolgozódik. Ahogy a két nadrágszár összeér, egyre följebb dörzsöli a sarat, így lassan combtőig sáros leszek.

- Jöjjön csak beljebb - mondja kérdeztem.
- Levetném a csizmámat, ha lehet, látja csupa sár.
- Ugyan, ne is törődjön vele.
- Már hogya törődnek, amikor összesározok mindent?
- Majd feltöröljük, megszoktuk mi már ezt.

Vezet a tisztaszobába. A földön vadonatúj perzsaszőnyeg, az ülőgarnitúra is gyönyörű, amire ültet. Határozottsága mellett erőtlen tiltakozásom elenyészik.

- Legalább egy újságpapírt adjon a lábam alá!
- Ne foglalkozzon már ezzel! - szól már-már ingerülten.

Nadrágomról csöpög a víz, csizmámról csurog a sár...

Itt sem tehetek mást tehát, mint hogy elfogadom viszonyunk általa kényszerített definícióját. Ha jobban ellenállok, őt sértem. De van, amikor sikerül kiharcolnom a kapcsolat viszonylagos egyenrangúságát szemléltető térbeli helyzetet.

- Jó lesz nekem itt a konyhában is - mondom, amikor látom, hogy az asszony a konyhában foglalatoskodik. Ez az ő világa, itt érzi magát legnagyobb biztonságban.

Idősebb asszonyok vidéken nem szoktak hozzá, hogy leüljenek. Hajlamosak arra is, hogy állva válaszolgassák végig a kérdőívet. Itt dilemma elé kerülök. Nyugtalanít ugyan ez a torz helyzet, hogy én ülök, ő meg áll. De lehet, hogy ő észre sem veszi. Így szokta meg. Ha viszont felhívom erre a figyelmét és leültem, a továbbiakban feszengeni fog.

Van úgy, hogy a családfő ugrik fel az asztalfőről saját helyét kínálva. Ha mód van rá, nem fogadom el, és kevesebb presztízzsel bíró helyre, mondjuk egy hokedlire ülök.

Némely vezető embernél, különösen, ha munkahelyén keresem fel, fordított a helyzet. Valószínű, hogy minél labilisabb az illető presztízse, annál jobban ragaszkodik státuszjegyei látszatához.

Megvárakoztat. Nincs nála ugyan bent senki, de ismeri a várakoztatás lélektanát. Amikor végre kegyeskedik fogadni, nem ő jön ki, hanem kiszól a titkárnőnek, hogy bemehetek.

Amikor belépek, nem áll fel. Szinte elvész hatalmas íróasztala mögött.

Ha nem akarom, hogy a kérdőív minden kérdését fölényesen kritizálgassa, ha nem akarom, hogy véleménye helyett nyilatkozzon, valamiképpen ki kell onnan mozdítanom.

Hogy egy ilyen ember elfogadjon partnernek, az sajátos stílust igényel. Odamegyek az íróasztalához, és fölötte átnyúlva kezét nyújtok. Ha nem állna fel, és nem viszonzná, durván megsértve az általa is elfogadott illemt. Meg a kezem sem érné el. Meglepődik ugyan, de feláll.

Jöhet a szöveg. Most munkatárs vagyok, meg tömegkommunikációs. Néhány idegen szót is elhintek, hogy lássa, micsoda profi látogatta meg:

"...talán ismeri az ilyen standard vizsgálatok metódusát."

"...a hipotézisek operacionalizálása során", "survey", meg ilyenek, közben a lehető legtermészetesebben pakolom a holmimat a tárgyalóasztal mellé, s miközben azt fejtegetem, hogy ez nem rétegminta, hanem reprezentatív, megkérdem:

- Nem is tudom...ide ülhetek? - Mit mondhatna.
- Hogya, természetesen.

És ő is kénytelen kibújni a védelmet, biztonságot, presztízst kínáló íróasztal mögül, otthagyni a bőrfotel, s odaülni közel hozzám, egy ugyanolyan székre, mint amire én ülök.

A szereptanítás

A kérdező tehát - többnyire viszonylag könnyen - bejut a kérdezett szűkebb életterébe, s mint az előző részben leírtam, megkísérli elhelyezni magát.

A kérdezettek többsége zavarban van. Számára a helyzet teljesen új, nem tudja, mit kell tennie, nem ismeri szerepét. Amíg ez tisztázódik, - mint tudjuk - megpróbál hasonló helyzetekben elfogadott, kitapasztalt szerepeknek megfelelően viselkedni

Általában inkább túldefiniálja a kérdező státuszát, hiszen nem tudja, ki ez az ember, és nem akar később emiatt kellemetlen helyzetbe kerülni. Vagy kérdez, vagy némán várakozik. De minél előbb tisztázni akarja a helyzetet, minél előbb tudni szeretné a dolgát.

A kérdezőgép elmond néhány jól begyakorolt mondatot, ami tapasztalata, rutinja szerint elég ahhoz, hogy megkezdhesse a kérdezést.

" A Magyar Rádió Közvéleménykutató Intézetében dolgozom, ahonnan rendszeresen járjuk az országot, hogy különböző kérdésekben megismerjük az emberek véleményét. A neveket, címeket véletlenszerűen választjuk ki a Tanács népszerűnyilvántartásából, így jutottam el önhöz is. Az összegyűjtött véleményeket viszont már névtelenül, számítógépen dolgozzuk fel. Ebben kérem az ön segítségét."

A kérdező - még ha segítőkész is - tanácstalan. Segíteni, de miben? Hogyan?

A kérdező meg azt érzi, hogy ha egy kicsit részletesebben, alaposabban áll neki, hogy ugyanezt elmagyarázza, már-már türelmetlenek vele szemben. Ebből azt a következtetést vonja le, hogy nincs szükség ilyen részletes magyarázatra, hát - ha a kérdezettnek ez kell - nekiáll kérdezni.

A kérdezett természetesen az elmondottakra is kíváncsi, de ami a legjobban érdekli, arra nem kap választ: Mi nekem itt a dolgom? Mi a szerepem? Hogyan, mire válaszoljak? Ezért is várja türelmetlenül az első kérdést, amelytől végre valamelyest konkrétabb kapaszkodót remél. És ezért nem figyel annyira a többi elhangzó információra.

A tisztázatlan helyzetet tetézi a mindennapos félreértés: józan ésszel ki gondolná, hogyha ez az illető a Rádiótól jött, s a műsorok szerkesztői részére végez "felmérést" vagy "kutatást" vagy mit, akkor nem a műsorokról fog kérdezni, hanem valami egészen másról. A kérdezett ettől még jobban megzavarodik.

Akik nem csinálják, elképzelni sem tudják, hogy sokszor milyen idétlen, kínos feladat megmagyarázni, hogy az adott kérdésnek vagy kérdéscsoportnak mi a fene köze van a Rádióhoz.

"-Azt, hogy ön vallásos vagy sem, azért fontos tudni a rádióműsorok szerkesztőinek, mert ebből is következtetni tudnak arra, hogy szükség van-e vallási műsorokra, akkor is, ha esetleg ezeket ön nem is hallgatja."

"-Arra azért kíváncsiak a műsorok szerkesztői, hogy önnek mennyi van a takarékbetétben, mert az anyagi helyzet alapján is szeretnék összehasonlítani a válaszokat."

"-Azt, hogy a mindennapos bevásárlási nehézségek nőttek vagy csökkentek, azért kérdezzük meg, mert a műsorok szerkesztői tudni szeretnék, hogy a hallgatók, nézők szerint ez milyen fontos probléma, így mennyit érdemes foglalkozni vele a rádióban, tévében."

Gyengécske látszatmagyarázatok, amelyek sokszor inkább növelik a kérdezett gyanakvását - különösen, ha értelmesebb az illető -, mintsem megnyugtadják.

Tíz év alatt nem sikerült belátnom, hogy miért kell a kérdezetteinket félrevezetni. Ha egyszer szociológiai vizsgálatot végzünk, akkor az azért készül, mert a tudósok szeretnék megismerni az emberek életét, gondolkodását. És nem a műsorok szerkesztőinek.

Ha egyszer a Pártközpont megrendelésére kérdezőnk, akkor az azért készül, hogy az ország vezetői megtudják, hogyan vélekednek az emberek különböző kérdésekben, és ezeket a véleményeket figyelembe vegyék országos fontosságú döntések meghozatalánál. És nem a műsorok szerkesztőinek. Hogy miért éppen a Rádió csinálja akkor? Mert ott van egy olyan kutatóintézet, amely ekkora munkát el tud végezni.

Az etikai kérdésen túl miért félünk ezeknek a mondatoknak - esetleg fokozatos - bevezetésétől? Örökké (különösen, ha a TK egyre inkább társadalom- és közvéleménykutatással foglalkozik) úgysem téveszthetjük meg a kérdezetteket.

Szerintem az ezzel kapcsolatos félelmek indokolatlanok, megalapozatlanok. És azt sugallják a helyzeténél fogva erre egyébként is hajlamos kérdezőknek, hogy a kérdezettben ne a partnert keresse, akivel mindenben őszintén együttműködik, hanem azt nézze, hogy hogyan lehet az illetőt úgy átverni, hogy az jól működő, engedelmes eszköz legyen a kezében.

Lehet, hogy indokaim nem kielégítőek, mégis az a határozott álláspontom, hogy ezt a kérdést nem - a gyakorlatot nem ismerő - adminisztratív döntéssel, hanem módszertani kutatások részeként kell megoldani.

Ott tartottam tehát, hogy a kérdezett helyzete, szerepe tisztázását várná a kérdezőtől, s mivel ezt nem kapja meg, összezavarodik, és a kérdőív kérdéseit várva remél feloldást. Itt elmondható, hogy szereptanítás nem történt.

Itt nem partner a kérdezett, nem értelmes lény, ember, akinek bizonyos szereplehetőséget felkínálunk, s vagy elfogadja azokat vagy nem. Eszköz, amellyel adott szerepéről nem beszélünk, hanem jobbra metakommunikatív mechanizmusokra építve bírjuk rá bizonyos szerepek teljesítésére.

Mert mi is történik? A kérdező teszi fel a kérdéseket. A kérdezettnek nincs ideje feladatán töprengeni, hiszen bőven elég gond megbirkózni ezekkel. Megpróbál hát képességei legjavát nyújtva válaszolni. Alternatív, zárt kérdések esetén elgondolkodik az alternatívák helyességén, hiszen úgy érezheti, hogy ha ezekkel felel, az nem fogja annyira fedni valóságos véleményét, mintha saját szavaival fejtené ki.

A kérdező határozott: újra és újra felolvassa az alternatívákat, nyomtatékosan, de közvetett módon jelezve így, hogy ez van, ezek közül kell választani. S ez sokszor megismétlődik.

A kérdőív kérdezése közben folyik tehát a szereptanítás vagy inkább szereptukmálás, szerepkényszerítés, amit a kérdezett nem tudatosan vállal, hanem beletörődik. Már egészen jól megy. A kérdezett várja az alternatívákat. És hopp, íme egy nyitott kérdés! A kérdezett megint elcsodálkozik: most meg a saját szavaimmal válaszoljak? Hát, végül is hogy van ez? És végig ott lappang benne az a nyomasztó tudat, hogy voltaképp fogalma sincs, hogy mi történik.

S ha ügyetlen a kérdezőgép, és - mondjuk épp egy hosszabb választ írva a lapszélre - lélegzetvételnél, gondolatszilánknél szünetet tart, ki is bukik mindez a kérdezettből valamilyen kérdés formájában:

- Aztán mire jó ez az egész, mondja?

Vagy a feszültséget oldandó, amelyet ez az egész helyzet benne létrehoz, valami emberi gesztussal próbálkozik:

- Megkínálhatom valamivel?

Van, amikor - ilyen metakommunikatív szerepkényszerítésre kevésbé érzékeny embernél - a szerep mindvégig nem tisztázódik a kérdezettben. Ilyenkor azután a kérdező a legbosszúsabb, ha az alany (nem értvén, hogy az ő dolga tömör, leegyszerűsített válaszadás) fél órákat elmeditál egy kérdésen, egyszerűen, mert azt gondolja, hogy ezzel tesz mindent meg azért, hogy a kérdező igényeit maximálisan kielégítse.

De lehetséges egyáltalán verbális szereptanítás?

Nem tudok erre határozott választ adni. Én kétféle módszerrel szoktam próbálkozni, amikor a nagy pszichés nyomás súlya alatt nem retardálódok kérdezőgéppé:

1. Mielőtt elkezdem a kérdőívet kérdezni, s miután elmondtam az intézet által elvárt sztenderdet, valami ilyesmit mondok:

-Egy kérdőívet hoztam, amelyben előre megfogalmazott kérdések vannak. Ezeket szeretném felolvasni önnek, minden esetben szó szerint, hogy később a válaszok összehasonlíthatók legyenek. Ez egy tesztféle dolog, mondjuk: játék, talán hallott már ilyenről. Önnek az lenne a dolga, ha erre vállalkozik, hogy szó szerint felolvasott kérdésekre megpróbál válaszolni, vagy az általam megadott válaszlehetőségek alapján, vagy pedig, ha így kérem, a saját szavaival.

-Tehát - amit egyébként szívesen vennék - amíg a kérdőíven dolgozunk, nem beszélgetni szeretnék önnel, hanem arra kérem, hogy lehetőleg szorítsa véleményét a megadott válaszlehetőségek közé, és kerülje el a részletesebb magyarázatot, hiszen azt úgysem tudom felírni.

-Mivel ezek a kérdőívek az egész ország lakossága számára készülnek, vagyis mindenfajta embernek ugyanazt fogjuk felolvasni, elképzelhető, hogy lesznek a kérdések között olyanok, amelyek az ön számára esetleg sértően egyszerűek vagy értelmetlenek, esetleg olyanok, amelyekön ön még sosem gondolkodott. Én minden kérdést felolvasok, és arra kérem, ön döntse el, hogy melyik kérdésnél nem érzi illetékesnek magát. Nem kell tehát sem találgatnia, sem erőltetnie valamilyen választ, hiszen gondolja meg, mi csak akkor tudjuk a lakosság véleményét valóságként összegyűjteni, ha az emberek minden találgatás, erőfeszítés nélkül a saját véleményüket mondják.

Ezt a módszert, ha a kérdezett vevő lenne rá, elvileg ideálisnak tartanám. De -sajnos- a gyakorlat ennek sem támasztja alá ideális voltát.

Talán túl korán beszélek neki erről? Talán még tart az ismeretlen szituáció érzelmi feldolgozása, s beszélgetésünk elején a kérdezett intellektuálisan lebénel? Talán túl általános ez a szereptanítási kísérlet ahhoz, hogy a válaszolásra gyakorlati útmutatóul szolgáljon?

Mindenesetre ez a módszer ritkán működik jól. Ezt viszont nem érzem kellő indoknak, hogy végképp elveszük, inkább biztatásnak, hogy módszertani kísérlet tárgyául javasoljam.

2. A verbális szereptanítás másik kísérlete nálam arra a gyanúra épül, hogy az előbbi módszer túl általános. Hogy a szereptanítás talán hatékonyabb lehet, ha mindig az adott konkrét kérdés kapcsán, de szóban történik.

A kérdőívek szerkesztői a kérdőív ilyen természetű feladatát, az első néhány kérdés ilyen funkcióját eddig nem nagyon vették figyelembe. Legfeljebb bevezető, oldó funkciót tulajdonítanak ezeknek, de tulajdonképpen nem nagy figyelmet fordítanak rájuk. Úgy gondolom, az lenne helyes, hogy ha a kérdező látja, hogy a szereptanítás általánosan, bevezetéképp nem lehetséges, ezt a bevezető néhány kérdés alatt kell megtennie.

Valahogy így:

„- Lássuk csak. Az első kérdés így szól: Vannak-e ön szerint Magyarországnak gazdasági nehézségei?

Itt az ön dolga az lenne, hogy egy szóval válaszoljon: vannak vagy nincsenek. Ilyen jellegű kérdés a kérdőívben, amit hoztam, egyébként elég sok lesz. Tudom, hogy egy ilyen kérdésre egy szóval válaszolni nehéz. Hogy mégis erre kérem, annak az az oka, hogy a válaszokat csak így tudjuk összehasonlítani, feldolgozni. Részletesebb, árnyaltabb válaszok összesítésére egyszerűen nincs lehetőségünk.”

Tudom, hogy a szereptanítás ilyen jellegű kísérletei sok ellenérzést válthatnak ki. Mi lesz pl. a standarditással? Szerintem a standardítás nem szenved csorbát. Hiszen a kérdések kényszerű átfogalmazását, a magyarázatásokat, értetlenségeket már az elején kiszűrhetnénk egy alaposan kidolgozott, a kérdezett partnernek megnyerő szereptanítással, s nem kéne elmerülnünk a kérdezőre bízott bizonytalan szerepkényszerítések mocsarában.

Vagy hová lesz a kérdezőkkel szemben támasztott másik alapkövetelmény, a kérdőívvel való azonosulás? Hiszen az ilyen szereptanításban a kérdező úgy beszél a kérdőívről, mint valami tőle meglehetősen idegen dologról.

Szerintem a kérdező akkor éri el leginkább, legtisztábban, legegyszerűbben a célját, ha önmagát, s amit a kérdőív által képvisel, olyannak vállalja el, amilyen. Ha valaki hallgatott már magnóról vissza kérdőíves kérdezést, az tudja, hogy az interjúszituációban a beszélgetés látszatát sem lehet megjátszani. Az elhangzó kérdések, legyenek azok bármilyen jók, merevek, hivataloskodók, papírizűek. A válaszok nehézkesek, lassúak, többségüket szünet követi. (A kérdező ír.) A kérdezőíves kérdezés atmoszféráját nem lehet semmi mással összetéveszteni.

Ha a kérdező megpróbálja kérdezettjébe belebeszélni, hogy ez voltaképp egy beszélgetés, ám csak éppen a kérdező kérdőívet tart a kezében, "mert egyébként nem jutnának eszébe ezek a kérdések", vagy "mert valamire fel kell írnia a válaszokat", ha a kérdező megkísérli elhitetni, hogy ezek a saját kérdései, vagy akár a sajátjai is lehetnének, a kérdezett sokkal jobban elzárkózik, hiszen mit kezdhet egy ilyen hivataloskodó, merev emberrel? Ez pedig egyetlen kérdőívszerkesztőnek sem lehet célja. Mindannyian az igazságot szeretnénk megismerni, nem egy bezárult ember riadt kibúvási kísérleteit.

Erre az egyetlen hatékony módszer, ha a kérdező vállalja azt, hogy ő most egy olyan dolgot művel, amiről tudja, hogy mesterséges, hogy ha a kérdőív nélkül jönne, akkor egész más lenne, de ezt most szükségesnek, fontosnak tartja, és nyíltan szembe tud nézni ennek minden nehézségével, kérve partnerét, hogy segítsen ezek áthidalásában. Lehet ennél jobban azonosulni a kutatás céljával?

Még azt sem tartom elképzelhetetlennek, ha a szereptanítás egy részét a kutatóintézet levenné a kérdezők válláról. Például, ha felkérőlevelet küldene a jövőbeli kérdezetteknek, mondjuk alaposan kidolgozott, az első metódusra emlékeztető, elvi, előzetes szereptanítással. Mennyi szorongást, mennyi bizonytalanságot oldanánk fel ezzel!

Persze, ez az elgondolás is vonzza az ellenérveket. Hiszen micsoda adminisztrációt igényel! Nem hiszem. 500 vagy 1000 előre megcímezett borítékba betenni egy stencilezett lapot, szerintem nem akkora munka, hogy ne érne meg.

Meg mi legyen a pótcímekkel? Nekik is küldjük? Hiszen nem is használjuk fel valamennyit!

Ha meg a pótcímeknek nem küldünk, akkor nem standard a dolog! Véleményem szerint, ha nem is küldünk előzetes szereptanító felkérőlevelet a pótcímeknek, még mindig egyöntetűbb, egységesebb lesz a kérdezettekben a kérdezésről előzetesen kialakuló kép, mintha húsz kérdező - vagy 200 kérdező - húszfélét mond.

A KÉRDŐÍV

A standardítás

"Arról nap mint nap hallunk, hogy hogyan kell kérdezni. De hogy hogyan lehet kérdezni, arról soha."

Az, hogy hogyan kell kérdezni, világos. A kérdőív előre megfogalmazott kérdéseket tartalmaz, amelyeket a kérdezőnek minden esetben szó szerint kell feltennie.

A szószerintiség azért fontos - mondja minden, ezzel a témával felelősséggel foglalkozó -, mert csak a kérdezők standarditása esetén hasonlíthatóak össze a válaszok, vagyis csak akkor, ha azok azonos ingerre érkeznek, akkor nem kell a kérdéssel is, mint változóval foglalkozni.

A kérdező - mondják - mit is tagadjuk, szükséges rossz, hiszen amiatt, hogy ember, szükségképp rendelkezik egy sereg megkülönböztető jeggyel, sajátossággal, gyarlósággal, melyek az interjúszituációban mind mint a standarditást torzító tényezők fognak megjelenni. Ezek ellen a gyarlóságok ellen védekezni kell, s ha korlátozott mértékben is, de a lehetőségekhez képest meg kell kísérelni a standardítás maximális biztosítását.

A kérdezők megkapják a kioktatást. A leírt kérdéseket minden esetben csak szó szerint szabad felolvasni. Ha (kivételes esetben) a kérdező nem érti a kérdést, nem lehet megmagyarázni, átfogalmazni, csupán háromszor megismételni. Nem lehet kihagyni szavakat, mondatokat. Lehetőleg egyformán kell hangsúlyozni. Kérdések kihagyása vagy a sorrend önkéntes megváltoztatása csalásnak minősül.

A kérdezőnek viszont, tudomásul véve a követelményeket, meg kell birkóznia a kérdezés gyakorlatával. S lehet, hogy a sokszor reménytelennek tűnő küzdelem közben elvi aggályai is támadnak. Hogy valami nincs rendjén ezzel az egész "standardítás elmélettel".

"Meg lehetne fordítani a standardítás kérdését: ahhoz, hogy lehetőleg egységesített szemantikus tartalmakat közöljünk igen különböző emberekkel, éppenséggel megfelelően meg kell különböztetnünk a szóbeli stimulusokat.

A gyakorlatban ezt a problémát szükségképp maguk a kérdezők oldják meg azáltal, hogy átalakítják a kérdés elsődleges változatát a válaszlónál megfigyelt reakciókhoz alkalmazkodva. Ha az ilyen nyelvi műveletek ad hoc történnek, és nagyszámú, különböző kérdező teszi saját érzései alapján, a mérési eszköznek a kutató által ellenőrizhetetlen negatív destandardizálása következik be, ami igen sokszor a válaszok irányítottágát vagy sugallását hozza magával. Valószínűleg ebben rejlik a kérdezői befolyás fő forrása." *

De a kérdező az elvi aggályaival nem megy semmire. A standardítás mindennapi munkáját át-meg-átszövő felszínes értelmezése mélyebben beleivódott a kérdőíves vizsgálatokkal kapcsolatos szemléletbe, mintsem néhány - egyébként esetleg figyelemreméltó - érveléssel meg lehetne kérdőjelezni sajátos logikáját.

Maradjunk a gyakorlatnál. Az a követelményrendszer, aminek teljesítését a kérdezőtől elvárják, a standardítás elvi problémáin túl arra az (a priori) tételre épül, hogy a kérdőív kérdezés-technikai szempontból tökéletes. Hogy nem terhelt semmiféle olyan metodológiai hibával, ami megnehezítené vagy - uram bocsá' - lehetetlenné tenné a követelményeknek megfelelő lekérdezését. A kérdezőt kiképzik arra, hogyan kell egy - nem létező - ideális kérdőívet lekérdezni, de hogy mit tegyen olyan esetekben, amikor egy valóságos (tehát nem tökéletes) kérdőívet állít be egy valóságos emberhez, azt a kérdezőre bízzák, s ami itt történik, elkeresztelik a "kérdezés művészetének".

Jó. Nézzük meg, hogy lehet, és egyáltalán lehet-e egy kérdezés-technikai hibától terhelt kérdőívet jól vagy az elvárásoknak megfelelően lekérdezni.

" A kérdés művészete "

Ha a kérdés nem jó, a kérdező olyan helyzetbe kerül, aminek megoldására nem kapott kioktatást. Választhat: úgy viselkedik-e, ahogy kioktatták, tehát mintha a kérdés tökéletes lenne, vagy pedig...

Ezt a dilemmát a következőkben néhány konkrét kérdezési szituációban szeretném érzékelhetővé tenni, egy-egy konkrét kérdéstípus alapján bemutatni az elvárt kérdezői magatartásmódokat és ezek hatékonyságát.

Nem akarok ugyanakkor konkrét, már lekérdezett kérdéseket idézni, több okból:

-mivel nem egyedi esetekről van szó, hanem kérdés-sablonokról, ezekre könnyű jellegzetes, de a gyakorlatban nem előforduló kérdést kreálni,

- el akarom kerülni a személyeskedés látszatát is, hiszen nem az a célom, hogy élezzem a kérdezők és kutatók viszonyát, hanem éppen az, hogy szemléletüket közelítsem egymáshoz,

-mivel kérdéseink számunkra mindig érthetőek - hiszen ezért fogalmazzuk őket úgy, ahogy -, egy kitalált kérdés segítségével mindannyian jobban bele tudjuk magunkat élni egy esetleg sokkal alacsonyabb szellemi szinten álló kérdezett helyzetébe.

a. / Ha nem értik a kérdést

Mondjuk, a kérdező felolvassa a következő kérdést:

-Bizonyára az Ön számára is vannak a rádióban, tévében szívének kedves és ellenszenves riporterek. Hallani, hogy ahhoz, hogy egy riportert megnyerje bizalmunkat, hogy odafigyeljünk rá, elengedhetetlen feltétel a rokonszenves összecsengő elemek halmozódása, tehát a riportert csak akkor játszhat hatékony szerepet a köznapi tudat formálásában, ha személyiség. Mi erről a véleménye?

Bizonyára akad olvasóim között olyan, aki bosszankodni kezd, hogy minek ilyen nyilvánvalóan érthetetlen kérdéssel példálózni.

De ha arra gondolunk, hogy a számunkra érthető kérdések hányszor lehetnek legalább ennyire nyilvánvalóan érthetetlenek emberek százai számára, talán megbocsátható agresszióm. *

A kérdést egyébként én értem. Hiszen én találtam ki. És egy általam rendkívül fontosnak tartott problémára kérdez rá. A kérdező tehát felolvassa a kérdést. A rosszabbik eset az, amikor a kérdezett nem vállalja, hogy nem értette, amit hallott, és elkezd beszélni:

-Ó, én Vítayt nagyon szeretem. Tudja, ott van az a műsora...na, segítsen, nem jut eszembe a címe... Hiszen tudja, amikor egy széken ül, és közben mindenféle embereket lehet látni, akik érdekes dolgokat beszélnek... stb.

Ilyenkor a kérdező - feladatához híven - felolvassa még egyszer a kérdést. Lehetőleg úgy, mintha most már egészen mást kérdezne, miután az "előző" kérdésre teljesen kielégítő választ kapott volna. Vagy hozzáteszi: - Azt hiszem, félreértette -. És úgy kezd újra olvasni.

-Bizonyára az Ön számára is vannak a rádióban, tévében szívének kedves és ellenszenves riporterek. Hallani, hogy ahhoz, hogy egy riportert megnyerje bizalmunkat, hogy odafigyeljünk rá, elengedhetetlen feltétel a rokonszenves összecsengő elemek halmozódása, tehát a riportert csak akkor játszhat hatékony szerepet a köznapi tudat formálásában, ha személyiség. Mi erről a véleménye?

Nem véletlenül írtam le még egyszer a kérdést. Ez a szituációban pontosan olyan idegesítően hangzik, mint így, még egyszer olvasva.

S így vagy sikerül a kérdezett a kérdés megértéséhez közelebb segíteni, vagy nem sikerül.

A kérdezett ránéz a kérdezőre:

- De hiszen erre most válaszoltam!

Azért még hozzáfűz valamit, hogy megőrizze az emberi kommunikáció látszatát:

- A rádióban meg a Rapcsányit szeretem. Olyan szépen beszél az emberekkel. Éppen tegnapelőtt hallgattam, amikor...stb.

A leírt példában tehát a kérdezett és a kérdés egyértelműen elmentek egymás mellett anélkül, hogy bármi érdemi kapcsolatot találtak volna egymással. A kérdező - betartva a standardítás utasításait - szemrebbenés nélkül kell, hogy nézze a vergődést.

Ha a kérdezett nem érti a kérdést, a kérdezőnek háromszor fel kell olvasnia azt.

Akarja valaki, hogy a hűség kedvéért még egyszer idemácsoljam a kérdést...?

A másik eset, ha a kérdezett nem érti, amit a kérdező felolvas, s visszakérdez.

- Ezt hogy értsem?

Utasításaink meghatározzák a válaszlehetőségeinket.

- Amit Ön ért ezen. Ahogy gondolni tetszik.

Vagyis: értse, ahogy akarja. Hát ezt is jól elintéztük. Mert az illető nem azt kérdezte, hogy értheti-e, ahogy akarja, hanem azt, hogy ez a kérdés mit jelent? Az Olvasó mit kezdene azzal a válasszal, hogy értse, ahogy akarja azt, amit nem ért?

Igaz, viszonylag egyszerűen meg lehetne magyarázni, hogy a kérdés mit is akar megtudni, de megmagyarázni tilos.

b. / Ha a kérdést félreértik

- Az emberek nem egyformán érdeklődnek gazdasági kérdések iránt. Ön hogy gondolja, az emberek többsége melyik csoportba tartozik?

1 - azok közé, akik nem nagyon érdeklődnek gazdasági kérdések iránt,

2 - azok közé, akik csak a személyüket is érintő gazdasági kérdések iránt érdeklődnek

vagy

3 - azok közé, akik nem csak az őket érintő, hanem más gazdasági kérdések iránt is érdeklődnek?

Elhangzik tehát a kérdés. A kérdezett először (az alternatívák nehézkessége, körmönfontossága miatt) nem érti a kérdést:

- Én nem nagyon értek a gazdasági kérdésekhez. Azt tudom csak, hogy ha jó az időjárás, nagyobb a termés is. Azt hallottam, hogy idén búzából jó termés várható.

A kérdező tudja, hogy a kérdezett a kérdést duplán félreértette. A "gazdaság" kifejezés alatt nem az egész ország gazdaságát érti, hanem csupán a mezőgazdaságot, emellett az "emberek többségére" vonatkozó kérdést önmagára szűkíti le.

Ismét csak egyet tehet. Megismétli a kérdést. Még csak nem is magyarázhatja meg, miért:

-Az emberek nem egyformán érdeklődnek gazdasági kérdések iránt. Ön hogy gondolja, az emberek többsége melyik csoportba tartozik, azok közé, akik nem nagyon érdeklődnek gazdasági kérdések iránt, azok közé, akik csak a személyüket is érintő gazdasági kérdések iránt érdeklődnek vagy azok közé, akik nem csak az őket érintő, hanem más gazdasági kérdések iránt is érdeklődnek?

A kérdezett igyekszik a lehetetlen feladattal megbirkózni, hiszen abból, hogy a kérdező ismét ugyanazt olvassa, arra következtet, hogy valami nem stimmel. Gondolkodik, majd válaszol:

-Ha így állunk a dologhoz, azt hiszem, hogy az embereket általában kell, hogy érdekeljék a gazdasági kérdések, hiszen senkinek nem mindegy, hogy milyen lesz idén a termés. Mert ha búzából nem lesz elegendő, az biztos, hogy mindenki megérzi, nem igaz?

De igaz. Valamit félreérteni szerintem ugyanis azt jelenti, hogy az illető fejében (kognitív struktúrájában) a kérdés szavai vagy azok kontextusa más jelentéstartalommal bír, mint amit a kérdés szerkesztői feltételeznek. Tehát végül is a maga szempontjából a kérdést helyesen érti. Ha neki a "gazdaság" mindenképp csak a mezőgazdaságot jelenti, akkor csak a mezőgazdaságot jelenti.

Mit tehet ilyenkor a kérdező? Szabályainkat betartva - ha van még lelkierője - még egyszer felolvassa a kérdést. De semmiképpen sem magyarázza meg. Vagyis a kérdés megértésének problémáját egyszerűen hallászavarnak kénytelen értelmezni. Fel kell tételeznie, hogy a kérdés ismétlődésétől megváltozik a kérdezett kognitív struktúrája.

Felolvassa még egyszer a kérdést, csak egy kicsit hangosabban, azután pedig értetlenül néznek egymásra egy darabig. Gondoljunk csak bele, mit érezhet a kérdezett ilyen helyzetben?

Tegyük fel, hogy nem tudsz japánul. No, csak a példa kedvéért. Éppen sétálsz, amikor váratlanul elédáll egy apró, jópofa, kerek képű japán. Meghajol, rád mosolyog és mond valamit. Inगतod a fejed, tehát nemzetközi nyelven jelzed, hogy nem érted. Ő megint rád mosolyog, érezteti, hogy nem baj, nem a te hibád, nagy levegőt vesz, és megint elmondja ugyanazt, csak most lassabban és érezhetően jobban tagolva. Benned megvan a hajlandóság, hogy valami módon megértsétek egymást, így papírt, ceruzát veszel elő, odaadod, és elmutogatod, hogy rajzolja le, mit akar.

Ő csóválja a fejét - igaz, tovább mosolyog -, és visszaadja segédeszközeit. Ahelyett, hogy rajzolna, elmondja harmadszor is ugyanazt, csak most már egy kicsit hangosabban, hátha nem hallasz jól. Kicsit bosszúsan széttárod a karod. De az ő nyugalma úgy látszik rendíthetetlen, mosolya letörölhetetlen, megnyugtatóan emeli fel karját éreztetve, hogy még mindig nincs semmi baj. Mosolyog tovább, előveszi jegyzetfüzetét, és felírja: 5. Azután meghajol, és megint mond valamit.

c. / Ha a kérdések érthetőek ugyan, de érdemben válaszolni mégsem lehet rájuk

Ez olyankor fordulhat elő például, ha a kérdés olyan általános, a mindennapi élethez semmilyen vonatkozásban nem kötődő témára, a problémára kérdez rá, amelyről a kérdezettnek fogalma sincs, de mivel - mondjuk - nap mint nap hall erről a rádióban, tévében, úgy érzi, hogy valamit feltétlenül válaszolnia kell.

Hiszen nem ismeri sem hazánk, se a szocialista országok gazdasági, politikai problémáit általában, csupán néhány fülébe szorult információval, szókapcsolattal operálhat. Sem nem érdeklik, közvetlenül nem is érintik ezek a gondok, valójában nem "öntudatos állampolgár", akinek véleménye van ezekről a kérdésekről, azonban tudja, hogy ha erről kérdezik, ezzel olyan szerepet kényszerítenek rá, amelyet nem lehet megtagadnia. Válaszol tehát valamit. A kérdező mindazt tudja, amit az előbb leírtam, legszívesebben az érvényesség érdekében x-et karikázna, hiszen a válasz valójában nem értelmezhető, de ha betartja a standardítás követelményeit, azt, hogy ha ő felolvas egy kérdést és erre választ kap, fel kell jegyeznie, bármit sejt vagy gondol a válasz valódi hátteréről.

Hasonló a helyzet azoknál a kérdéseknél, amelyek a jövőre kérdezve azt kísérik puhatolni, hogy hogyan látja a kérdezett az országot, így végső soron a saját helyzetét holnap, holnapután, a jövőben. Vagyis milyen a közérzete "perspektivikusan"?

- Véleménye szerint a következő négy-öt évben milyen lesz felénk az időjárás?

1 - hűvös idők járnak majd, és sokat fog esni az eső, vagy

2 - inkább a kellemes napsütés lesz a jellemző?

- Reméljük - válaszolja a kérdezett -, hogy jó lesz az idő. Persze eső kell a veteménynek, de mindenki reménykedik.

A kérdezettek számára a belgazdasági vagy világpolitikai jóslatok igénye pontosan olyan erejüket, tájékozottságukat meghaladó feladat, mintha a várható időjárásról kérdeznék őket. (Egyszer ezt is ki kéne próbálni, hogy évek alatt, ennél a fenti kérdésnél hogyan alakul a megoszlások változása?)

A kérdező annyit tehet, hogy a válaszkárta mellé odaírja, hogy: "reméljük" vagy "minden ember békét akar" stb.

A kódoló nem foglalkozik a lapszéli jegyzetekkel, őt azért fizetik, hogy átmásolja a kódot a megfelelő kódkockába. A kutató megkapja a megoszlást, amelyből arra is következtethet, hogy a kérdezettek többsége a jövőt pozitívan ítéli meg. Vagyis a feldolgozás során szépen összekeveredik az, amit a kérdezett az adott körülményeket figyelembe véve igaznak gondol, s amit a többség igaznak szeretne. A kérdező, ha tartja magát a standarditáshoz, nem magyarázhatja meg, hogy itt valami egészen másról van szó, nem arról, hogy ki mit remél, hanem arról, hogy eddigi tapasztalatai alapján ki mit tart reálisnak. De akár magyarázhatná is, hiszen - mint az előbb már leírtam - az emberek többségének nincsenek olyan jellegű általános tapasztalatai, amelyeknek alapján a jövőt reálisan ítélné meg. A kérdezettek többsége nem foglalkozik sem az ország, sem a világ jövőjével. Legfeljebb a sajátjával. De határozott tervei, elképzelései általában ezzel kapcsolatban sincsenek.

A helyzetet tovább nehezíti, ha a kérdés még előfeltevést is tartalmaz. Vagyis - mondjuk - feltételezi, hogy a dolgok mindenképp pozitív irányban fejlődnek, és így nem azt kérdezi meg, hogy a fejlődni fognak-e egyáltalán, hanem hogy mekkora lesz e feltételezett fejlődés üteme.

- Sokszor hallani azt a mondást, hogy a fák az égig nőnek vagy még annál is magasabbra.

Önök mi a véleménye, a magyar fa fejlődési üteme a jövőben :

1 - növekedni fog,

2 - nem változik vagy

3 - csökken?

Abban az esetben, ha a kérdezett nem magyarázza válaszát, és csak ennyit mond:

-Természetesen tovább fog növekedni - egyszerű a dologom, bekarikázom az egyest. Igaz ugyan, hogy semmi biztosítékom nincs arra, hogy most szerinte a magyar fa fog tovább növekedni vagy ennek fejlődési üteme. De hát egyértelműen válaszolt, nem? Legfeljebb fenntartásaim lehetnek, de a kérdező tartsa meg magának a fenntartásait, ha kijönnek a megoszlások.

A baj ott kezdődik, ha a kérdezett így válaszol:

-Hát csak növekedhet, nem? Hiszen ki hallott már olyat, hogy csökkenjenek a fák! Visszafelé semmi sem mehet!

Az a baj ugyanis, hogy nem magyarázhatom meg, miről van itt szó, vagyis a kérdés szerkesztője itt arra kíváncsi, hogy a magyar fa növekedése a jövőben gyorsulni fog vagy éppen úgy nő (esetleg), mint eddig. Csak ismételhetem a kérdést, s ezzel nem vezetem közelebb a kérdezettet ennek megértéséhez.

Lehet, hogy az olvasó ezt a példát is idétlennek tartja. Nem akarok sokat vitatkozni, csupán azt jegyzem meg, hogy az én tapasztalatom az, hogy kérdéseink egy része legalább ilyen távoli, élet- és gyakorlatidegen a kérdezettek jelentős része számára, mint az adott példa lehet nekünk. S a kérdésbe beépített előfeltevés a válaszokat szükségképp pozitív irányba tolja el.

d. / Ha a kérdezett nem érti a válaszadás módját

Először azt nézzük meg, hogy mi a helyzet a gyakorlatban azoknál a kérdéseknél, ahol a kérdésfej olyan túlterhelt, olyan nehéz, hogy ettől orra bukik az egész kérdés.

-Az idősebbek szívesen emlékeznek azokra a pillanatokra, amikor fiatal korukban meg-megálltak egy pékség előtt, hogy magukba szívhassák a meleg kenyér illatát. De mint bizonyára Ön is tapasztalta, a nagyüzemi termelés szükségessége lassan háttérbe szorította az apró pékségek jelentőségét. A szocialista Magyarországon az elmúlt három évtizedben szinte a földből nőttek ki a kenyérgyárak és a szövetkezeti sütödék, ahol a jól képzett pékek az évszázados hagyományokhoz híven nemcsak kenyeret, hanem különféle péksüteményeket is sütnek.

Átadok Önnek néhány kártyát, amelyekre ilyen gyakori termékeket írtunk, és arra kérem, hogy rangsorolja őket aszerint, hogy melyiket mennyire szereti:

1 - kifli

2 - zsömlé

3 - pacsni

4 - puffancs

5 - bukta

6 - túróstás

7- egyéb, külön említett termék (vajás, paprikás, rongyos, sós, óriás kifli, császársömlé, kalács stb.)

Kár lenne elvontabb, kevésbé piackutatás ízű kérdést hoznom példának. Hiszen a közvéleménykutatás nem politikai piackutatás. S ha a kérdés témája elvontabb, sok kutató már úgy véli, hogy az adott témát "fel kell vezetni", hogy "szokja" a kérdezett, hogy miről van szó.

Azt hiszem, így alakulnak ki a hasonló képlet alapján fogalmazott kérdések.

A kérdező - mivel standard - elkezd olvasni a kérdést. Fel-felnéz közben, mint hogyha az egészet fejből mondaná, hiszen "az ideális kérdező kívülről tudja a kérdőívet". A kérdezett hozzászólt már, hogy válaszolnia kell, így minden mondat válaszadásra ingerli.

- Az idősebbek szívesen emlékeznek azokra a pillanatokra, amikor fiatal korukban meg-megálltak egy pékség előtt, hogy magukba szívhassák a meleg kenyér illatát...

- Ó, én is emlékszem, tudja, gyerekkoromban volt egy pék a templom mögött, odahordtuk a kenyeret kisütni. Mert akkor már lebontottuk a buboskemencét...

- De, mint bizonyára Ön is tapasztalta, a nagyüzemi termelés szükségessége lassan háttérbe szorította az apró pékségek jelentőségét...

- Elég baj az. Mondhatom magának, elég baj. Azóta sem ettem olyan jó kenyeret, mint amit az a pék sütött. A héja ropogott a fogam között, mert amikor már hazafele vittem, lecsíptem a sarkából, igaz, hogy mindig kaptam is a fejemre...

- A szocialista Magyarországon az elmúlt három évtizedben szinte a földből nőttek ki a kenyérgyárak...

- Nahát ez a kenyérgyári kenyér, mondhatom magának...

- ...és a szövetkezeti sütödék, ahol a jól képzett pékek az évszázados hagyományokhoz híven nemcsak kenyeret, hanem különféle péksüteményeket is...

- Tudja, mekkorák voltak a zsömlék akkoriban? Mint az...

- ...sütnek. Átadok Önnek néhány kártyát, amelyekre...

- ...mint az öklöm. Pedig láthatja, hogy elég nagy az...

- Tehát átadok Önnek néhány kártyát, amelyekre ilyen gyakori termékeket...

Egy ilyen kérdésnél hosszú az út, amíg a kérdező és a kérdezett eljutnak a tényleges kérdésig. S minél hosszabb a kérdésfej, annál valószínűbb, hogy amikor végre magához a kérdéshez érnek, a kérdezett meglepetten bámulja a kérdezőt, aki tologatja, böködi a kártyákat, hogy az illető végre már észrevegye.

- Ezekkel meg mit csináljak ?

Ha a kérdező ragaszkodik a standarditáshoz, akkor az egész kérdést előlről fel kell olvasnia ismét.

Hasonló a helyzet az átvezető szövegek többségénél is. A kutatók egy része úgy gondolja, hogy ha témát váltunk, erre külön fel kell hívni a figyelmet. Ne lepje meg a kérdeztet, hogy mondjuk külpolitikai természetű kérdések után hirtelen gazdasági témájú kérdés következik. Szerintem az átvezetésre nagyon ritkán van szükség. A kérdeztet elfogadja szerepét, hogy az ő dolga itt a válaszadás, és nem figyeli, hogy most "más jellegű kérdések következnek". Amikor erre felhívom a figyelmét, érzékeli, hogy lám, az idő múlik, ez meg még mindig csak kérdez, most éppen megint más jellegűeket. Sőt, ha az átvezetés olyan, hogy tartalmaz valami konkrétumot, a kérdeztet - híven szerepéhez, amire én tanítottam meg - erre is válaszol.

A kutató természetes törekvése, hogy kérdései a lehetőségekhez képest életközeli legyenek. Ennek következtében azután gyakran előfordul, hogy a válaszlehetőségek annyira bonyolulttá, megjegyezhetetlenné válnak, hogy a kérdeztet a kérdés elhangzása után csak visszakérdezni képes:

- Hogy is van ez ?

Vannak hirtelenharagú, és vannak megfontoltabb emberek. Ön melyik csoportba tartozik? Ha - tegyük fel - valaki az utcán molesztálná egy kedves ismerőst, aki az Ön védelmére szorul, mit tenne a legszívesebben ?

1 - akkora pofont adna az illetőnek, hogy forogna körülötte a világ vagy

2 - elmenne ugyan a tettelegességig, de vigyázna arra, hogy ne üssön különösebben nagyot vagy

3 - magából kikelve ráüvöltene vagy

4- nyomatékosan felhívna az illető figyelmét az illendőség szabályainak betartására vagy

5 - elkerülné a komolyabb összeütközés veszélyét és a futás álláspontjára helyezkedne?

- Hogy is van ez ?

A kérdező olvassa még egyszer, esetleg harmadszor. A kérdeztet egy idő után feladja:

- Legyen, mondjuk, a negyedik.

Ha az itemek megjegyezhetetlenek, tegyük őket kártyákra! A kártyás kérdések "megoldása" reprezentatív mintán a kérdező legnehezebb feladatai közé tartozik. Itt a leggyakoribbak, hogy a kérdeztet nem érti a válaszadás módját.

Eléteszem a kártyákat. Kérges, munkától megnehezült ujjai közé veszi, megnézi az elsőt, megfordítja, hogy van-e valami a hátoldalán. Bizonytalanul leteszi. Megfogja a következőt, elolvassa. Legalábbis úgy tesz, mintha olvasná. Aztán hirtelen felnéz:

- Anyjukom, add már ide az okulárédát, én nem tudom, hogy hol az enyém!

Felteszi a szemüveget, elgondolkodva nézegeti a kis lapocskákat.

- Hogy ezekkel mit csináljak ?

- Szeretném tehát, ha három csoportba osztaná aszerint...

- Igen.

Ismét közel emeli az elsőt a szeméhez, nézegeti. Megnézi a következőt is, majd lerakja és elkezd a kérdésről kötetlenül, a saját szavaival beszélni.

Egyszer olyan kártyákat kellett átadnom, amelyekre különböző társadalmi rétegek voltak írva. Nem emlékszem már, milyen szempont szerint kellett őket csoportosítani vagy sorrendbe szedni, de azt máig sem felejttem el, amikor a kérdezett egyet félrerakott:

- Ételmérgezésem énnékem nincsen.

Ijedten kaptam a kártya után, amelyen ezt olvastam: ÉRTELMISÉG.

Egy idős ember meglehetősen sokáig tanulmányozott egy kártyát, majd bizonytalanul felém nyújtotta:

- Ezt én nem tudom, hogy mit jelent.

A rózsaszín lapocskán ez állt: WC.

Kérdőíveinket legtöbbször reprezentatív mintán kérdezzük. Ezeknek az a jellegzetességük, hogy nagyon gyakran idős embereket kell megkeresnünk, különösen falun, akik nem tudnak vagy nem akarnak olvasni (nem azért, mert analfabéták, hanem fiziológiai okokból). Egyszerűen azért, mert elszoktak tőle vagy módjuk sem volt hozzászokni. Ahogy a mi kezünkől kiesne a kapa, úgy hullik ki kezükből az olvasnivaló. És ilyen esetekben is tehetetlen a kérdező.

- Olvassa már fel nekem, kedveském!

Ha választ akarok, felolvasom. Ezzel viszont megsértem a standarditást és lehetetlenné teszem a kártyák egyetlen erényének érvényesülését: a válaszlehetőségek áttekinthetőségét.

Annak, amikor a válaszolás módja érthetetlen a kérdezettek többségének számára, legjellegzetesebb példája az Osgood-skála. Ez a skála tapasztalataim szerint ugyanis csak akkor funkcionál céljainak megfelelően, ha a kérdezett képes arra, hogy játsszon, vagyis hogy el tudjon jutni a laza érzelmi, intellektuális hozzáálláshoz, ahol az ember szabadjára engedi asszociációs képességeit, ahol képes elszakadni a mindennapos gondolkodási, logikai mechanizmusoktól. Erre viszont a kérdezettek többsége az interjúszituációban, tehát egy majdnem permanens stresszállapotban képtelen.

Egyszerűen nem érti meg, hogy mit akarhat tőle a kérdező. Nemhogy addig nem jut el, hogy a dolog lényegét, a gyors, gondolkodásmentes kitöltés fontosságát felfogja, hanem már a kitöltés módja (vagyis az, hogy az ellentétes szópárok közötti hét üres kocka egyikébe tegyen x-et aszerint, hogy az adott tulajdonságpár melyik elemét tartja az adott esetben és milyen mértékben jellemzőnek) is szinte lehetetlen feladat elé állítja, hiszen jóval meghaladja a mindennapi életéhez szükséges feladatmegoldási képességeit. S mi történik? A kérdező magyaráz, a standarditáson régen túllépve féllábra áll, s azon inog kinyújtott karokkal, hogy a mérleget utánozza. A kérdezett bólogat, hogy érti, hát persze, hogy hol erre billen, hol arra az elvtárs. S elkezd huzigálni az x-eket.

Szépen komótosan, meg-megkérdezve közben, hogy azt meg hogyan is értse, hogy a politika hideg vagy meleg?

Na igen, értse ahogy akarja. Meg nem is kell ezen olyan sokat gondolkodni, ahogy érzi...De ha nem érzi sehogy! Mert az ő életében ilyesmi elképzelhetetlen.

Húzogatja tehát az x-eket, halad szépen lefelé, a kérdező kezd megnyugodni. Legfeljebb az a gyanús egy kicsit, hogy egyenletesen baloldalra tartanak azok a bizonyos x-ek. Dehát, ha ez a véleménye! De hirtelen megdermed benne a vér. Miután ugyanis a bácsika elért a lap aljára baloldalon, alulról fölfelé kezdi el huzigálni az x-eket a jobb oldalon. Vagyis egyértelműen kiderül, hogy nem értett meg semmit.

S ilyenkor elképzelhető, hogy a kérdező csalni fog. Hogy egyszerűen kihagyja a következő kérdést. A következő Osgoodot, amely nem a politikára kérdez, hanem - mondjuk - a közéletre. Kihagyja a kérdést, s anélkül, hogy "feltette" volna, 0-t, vagyis "nem tudom"-ot karikáz.

A csalásért fegyelmi jár, esetleg elbocsátás. Eszem ágában sincs védeni azokat, akik az elmúlt évtized folyamán linkségből, kényelemből vagy egyéb személyes okból csaltak, ez lelepleződött, s távoznuk kellett. Csak azt akarom mondani, hogy ha ilyesmire fény derül, a kérdés komplex módon vizsgálendő, nem szabad az ügyet sima és gyors fegyelmmel elintézni. Az okok vizsgálata nélkül nem járhatunk el helyesen. Mert lehet, hogy a "távozz tőlem, sátán!" felkiáltásra egy ember elmegy, de a sátán itt marad, mert fennmaradásához igen kedvezőek a feltételek.

Ki csinálja a kérdőívet ?

A kérdőívet a kutató csinálja. Az ő dolga az egész kutatás megtervezése, kidolgozása, így a mérőeszköz, a kérdőív elkészítése is.

A kérdezőknek - annak ellenére, hogy ők vannak kinn a terepen, hogy ők tapasztalják a gyakorlatban a kérdések, megfogalmazások működésének problémáit - kérdezőtechnikai, módszertani szempontból nincs egyenrangú konzultánsi joguk. A véleményüket ugyan elmondhatják, leírhatják, de ezek felhasználásáról, figyelembevételéről a kutató vagy a team dönt.

A kutatók, ha a kérdések kritikáját jogosnak találják, igyekeznek változtatni. Ez a rendszer azonban kizárja a vita, a tényleges beeszólás lehetőségét, ha a kérdezők és a kérdőívet készítő kutatók az adott kérdés vagy kérdések megfogalmazásában nem értenek egyet. Ezen még az sem változtat lényegesen, hogy az "ifjabb" közvéleménykutató generáció mind jobban igyekszik a kérdőív szerkesztése, a kérdések végső megfogalmazása előtt párbeszédet folytatni a kérdezőkkel.

Mielőtt azonban a kutató - kérdező viszony jelenlegi helyzetének hátrányairól szólnék, hadd idézzek ismét a már előbb említett lengyel tanulmányból, azt alátámasztandó, hogy lehetséges más alternatíva is:

"... az LA Szociológiai és Filozófiai Intézete kutatás-lebonyolítási részlegének munkaközösségeiben... a kérdőívnek a területi tényleges munkába való kiküldése előtt módszertani konzultációkra van szükség az elméleti kutatók és a módszertani szakemberek között...Az esetleges vitatott kérdések eldöntése empirikus úton (kiemelés tőlem, T.J.) történik - speciális, mélyített próbakérdés útján, amelynek alapprogramját a módszertani konzultáns készíti elő." (12, 13. o.)

A nálunk kialakult helyzetet ezzel szemben a következőképpen látom :1.) Egyre jellemzőbb profilunk a gyors közvéleménykutatás, vagy a hasonló tematikájú, csak nagyobb lélegzetű "OMNIBUSZ".

Legalább is a kérdezők egyre kevésbé foglalkoznak mással, mint ilyen kérdőívek készítésével. (Esetleg kérdeztetésével, amennyiben szervező, instruktori feladatot bíznak rájuk.) Ezeknek a vizsgálatoknak az alapvető jellegzetessége, hogy nincs idő próbakérdésre, föl sem vetődhet az előzetes mélyinterjúzás, nincs lehetőség a hosszadalmas előkészítésre, előzetes módszertani konzultációkra. Kialakultak a "már kipróbált blokkok", vagyis sokszor olyan kérdéscsoportokat használnak fel az ilyen jellegű kérdőívek készítésekor, amelyeket esetleg egy próbában megvizsgáltak ugyan (bár ez sem mindig van így), de amelyek mélyinterjúzás megalapozása nem történt meg.

E vizsgálatok kutatói nehéz helyzetben vannak, hiszen bizonyos kérdéscsoportokon a kérdezők folyamatos tiltakozása ellenére sincs módjukban változtatni, mert akkor a blokk nem összehasonlítható az előző felmérések eredményeivel, és idejük, energiájuk sincs újat kidolgozni.

Így kérdezőtechnikailag megoldatlan kérdések is konzerválódnak.

2.) Ez a kényszerállapot is folyamatosan erősíti az egy évtized alatt kialakult helyzetet:

a. / Sem idő, sem szabad szellemi kapacitás nincs arra, hogy átgondoljuk és alapkutatásokkal alátámasszuk vagy megkérdőjelezzük kérdőíves vizsgálataink, elsősorban közvéleménykutatásaink érvényességét és megbízhatóságát.

b. / Ezek híján sincs mód, hogy általában felülvizsgáljuk a kérdező szerepét a kutatási folyamatban, hiszen metodológiai vizsgálatok hiányában nem mutatható ki, hogy a kérdések valóban jók-e vagy rosszak, s ha esetleg javítani kell, ebben hogyan, milyen módon használható fel a kérdező személye, tapasztalata.

Gondolom, általában nem kétséges, hogy a hazai viszonyokra építő módszertani alapkutatásokra nagy szükség van. Mert ennek híján hogyan szerezhet információkat a kutató, hogy az általa összeállított kérdőív valóban elvárásainak megfelelően működik-e ?

Három területet emelek ki, hogy egyelőre honnan kapják a kutatók az információkat:

1.) A kérdezői jelentésekből vagy a próbák után megszervezett konzultációkból. Itt az a tapasztalat, hogy a kérdezők véleménye gyakran ellentmondásos. Van, akinek egy kérdés nagyon tetszik, mások meg említést sem tesznek róla, esetleg a vállukat vonogatják.

Ebből a kutató hajlamos azt a következtetést levonni, hogy maguk a kérdezők sem tudják, hogy valójában mi a helyzet, így az a leghelyesebb, ha a maga feje, intuíciója, elképzelése alapján dönt. Holott -azt hiszem- érdemes ezek mögé a megnyilvánulások mögé tekintenünk. Az új kérdezők, vagyis azok, akik nem rendelkeznek kellő tapasztalattal, nem alkalmasak próbakérdésre. Egyszerűen nem lehet még szemük, fülük a megértési nehézségekre, annyira el vannak foglalva a kérdés egyéb problémáival. Az "öreg" kérdezők pedig, belefásulva abba, hogy véleményüket az évek hosszú során át a kérdőívek szerkesztői alig veszik -vehetik- figyelembe, hajlamosak arra, hogy munkájuk módszertani részére már ne figyeljenek. Ha jelentést kérnek tőlük, leadás előtt egy negyed vagy fél óra alatt összevágják, leírják, ami az adott témával kapcsolatban hirtelen eszükbe jut, és örülnek, hogy megszabadultak ettől a kényszerű feladattól.

2.) A kutató onnan is tájékozódhat, hogy az általa készített kérdőív megfelelően működik-e, hogy maga is kimegy kérdezni. Persze, általában nem megy ki. De tegyük fel, hogy kimegy. Mi a helyzet ilyenkor? Legyen bár kutatónak elsőrangú, kérdezőnek mégiscsak dilettáns. Ráadásul valószínű, hogy elfogult is saját kérdőívével. Nem valószínű, hogy ítéletei helyesek. Ha valamelyik kérdése nem működik megfelelően, felhatalmazva érzi magát, hogy megmagyarázza, mit is akar voltaképpen, egyedi, kivételes helyzetnek képzelve azt, amibe a kérdező nap mint nap belekerül. (Egy kérdés akkor érvényes, ha az általa felvetett problematika operacionalizálása megfelel a tudományosság követelményeinek, ha a kérdéssel valóban arra kérdezőnk, amire kíváncsiak vagyunk. Egy kérdés akkor megbízható, ha a válaszokban azt látjuk, amit nézünk. Vagyis az interjú során a kérdezt megértette a kérdést, arra igaz választ adott, és a kérdező helyesen értelmezte ezt.)

3.) Végül a kutató kérdéseinek érvényességéről és megbízhatóságáról (bármily hihetetlen) a megoszlásokból tájékozódik. Elképzelése az, hogyha ezek "mutatnak valamit", akkor a kérdés jó. Hányszor hallottuk, hogy mondhatsz akármit, kijöttek a megoszlások. Azt azonban ki tudná felderíteni, hogy milyen, eddig esetleg fel nem tárt, rétegenként változó félreértési mechanizmusok hozhatnak létre tetszetősnek tűnő megoszlásokat? Hogy ki vagy mi mennyire és merrefelé torzít?

És van-e a kutatónak arra valamilyen biztosítéka, hogy a kérdezők -szintén átérezve a helyzet kivételességét, vagy a szituáció diktálta kényszerű önvédelemből- nem magyarázzák meg a kérdést?

Azt is halljuk, hogy a külsős, alkalmi kérdezők kérdőívei sokkal információgazdagabbak. Van kutató, aki ebből azt a következtetést hajlamos levonni, hogy a külsősök jobban kérdeznek. Holott valószínűbb, hogy sokkal kevésbé tartják be a standardítás alapkövetelményét, így saját szakállukra, a szituáció kellemesebbé tétele érdekében hajlamosabbak a kérdések megmagyarázására, így kérdeztjeik jobban megértve a kérdést, részletesebb választ adhatnak.

Kérdésem úgy szólt, hogy honnan szerezhethet a kutató információkat arról, hogy az általa összeállított kérdőív az elvárásainak megfelelően működik-e?

Hiteles választ -úgy tűnik- a jelenlegi helyzetben sehonnan sem kaphat. Hazai módszertani alapkutatások, dimenzióelemzések nélkül sehonnan. Az alapkutatások igénye pedig szorosan összefonódik a kérdező - a főfoglalkozású kérdező - szerepe átértékelésének igényével a kutatási folyamatban. A kérdező ugyanis az egyetlen hiteles forrás arra vonatkozóan, hogy mi is történik valójában a kérdezési szituációban. Emellett a kérdező az egyetlen ember, akinek hűsbavágó érdeke, hogy a kérdések, amelyeket felolvas, érthetőek, megválaszolhatóak legyenek.

Hiszen ő van "ott", ő, mint konkrét személy viszi vásárra a bőrét kezében a kérdőívvel. Így a kérdező potenciálisan a leghitelesebb metodológus, mivel nem csupán intellektuális érdeklődés, hanem közvetlen kényszer taszítja a jó kérdőív mint cél felé. A kellemes, az emberi interjúszituáció megteremtésének igénye teszi leginkább őt érdekeltté abban, hogy a kérdőívek, amelyeket felolvasni kénytelen, a lehető legérthetőbbek, leginkább megválaszolhatóak, tehát módszertanilag is a leginkább pontosak legyenek.

Minden elem, amelyről eddig írtam, a partnerkapcsolat igényét támasztja alá; az egyenrangú munkamegosztást kutató és kérdező között, amelynek egyetlen célja, hogy a módszertani konzultációk eredményre vezessenek, s az esetleges vitatott kérdések ne a kutató intuitív döntései, hanem további módszertani vizsgálatok útján nyerjenek megoldást.