

6.

„Jak si „povídat“, aby
to byl výzkum, aneb i
rozhovor má svá pravidla“

Rozhovor...

...stejně a přeci rozdílné.

ROZHOVOR X DOTAZNÍK

- **R. klade menší nároky na iniciativu respondenta, nevynechá odpovědi.**
- **Jistota, že dotazovaná osoba je součástí vzorku.**
- **Proporce úspěšných r. je vyšší než návratnost dotazníků.**
- D. klade vysoké nároky na ochotu dotazovaného, lze přeskochit (vynechat) o.
- Je možné, že odpověděl, někdo jiný...
- Návratnost nízká, ztráta reprezentativnosti.

Rozhovor představuje zprostředkovaný a vysoce interaktivní proces získávání dat.

Interaktivnost je o tom, že rozhovor je přímou sociální interakcí. Výzkumník aktivně vstupuje do situace a ovlivňuje množství a charakter informací sdělených respondentem.

Informace jsou vždy zprostředkované - to je dáno specifickými záměry respondenta – z různých důvodů nepovíme vše, co si myslíme...

Výhody

- ❑ Při této metodě lze zachytit nejen sdělovaná fakta, ale i některé vnější reakce dotazovaného, a podle nich pohotově usměrňovat rozhovor potřebným směrem.
- ❑ Metodou rozhovoru je možné odhalit fakta, zkušenosti, názory a postoje zkoumaných osob, které jsou ostatním metodám nedostupné.

- Verbální výpověď nikdy nedokáže v úplnosti vyjádřit jedinečnost předmětu nebo skutečnosti. Je pouze nástrojem k jejímu popisu.
- Rozhovor se dá přizpůsobit zvláštnostem různých situací, slouží k hlubšímu objasnění kontextu a důvodů odpovědí.

Problém „jazyka“

- Každý používáme symboly a znaky jinak, už to, že pocházíme z různého kulturního prostředí...
- Jazyková obratnost, struktura a povaha jazyka.
- K tomu problém „komunikativnosti“...

Zkušená domovnice pořídí udělat „výzkum“ v mnoha oblastech jejího zájmu naprosto precizním způsobem. Její problém spočívá v absenci neustrannosti.

ZKUSTE SI JI PŘEDSTAVIT, JAK VÁS ZASTAVÍ, ZEPTÁ SE NA POČASÍ, POCHVÁLÍ VÁS, JAK DOBŘE VYPADÁTE A UŽ Z VÁS TAHÁ INFORMACE...

Problém kontaktu tazatele s respondentem

- K navození osobního kontaktu je žádoucí, aby tazatel vzbudil důvěru u osob, s nimiž provádí rozhovor.
- Navázání osobního kontaktu usnadňuje hlouběji proniknout do motivů a postojů respondentů.
- Je důležité dbát na to, aby respondent nebyl ve svých výpovědích ovlivňován sociálně osobními vztahy nebo způsobem dotazování.

Příprava rozhovoru

- Základní otázky: „o čem?, s kým?, jak?“
- Vymezení problému, k němuž je rozhovor zaměřen,
- Určení vzorku respondentů,
- Volba typu rozhovoru.
- Vypracování plánu.
- V předvýzkumu plán prověříme a zpřesníme.
- Často je nutné i připravit a zacvičit řadu spolupracovníků, kteří budou rozhovor provádět.

Postup rozhovoru

- V úvodní etapě rozhovoru výzkumník srozumitelně vysvětlí cíl, smysl a obsah rozhovoru.
- Snaží se navodit optimální emocionální klima kontaktu.
- Doporučuje se začínat rozhovor nejobecnějšími otázkami, které uvedou respondenta do okruhu problematiky, která je předmětem zkoumání.
- Postupně badatel přechází k otázkám speciálním a teprve uprostřed hovoru klade otázky, které jsou základním cílem výzkumu. V této části jde o získání tzv. jádrových informací.

Postup při kladení otázek

- V průběhu rozhovoru je důležité, aby výzkumný pracovník motivoval respondenty ke spolupráci.
- Podněcuje je, aby podali plné informace o předmětu hovoru.
- Respondent by neměl vytušit z otázek nebo reakci tazatele, co si on o tématu hovoru myslí. Jedna z nejčastějších chyb tazatelů je totiž tendence k verbálnímu hodnocení výpovědí respondenta.
- Závěr rozhovoru se využívá k sumarizaci, případně ke kontrole informací.

Alternativy při kladení otázek

- **Trychtýřové kladení otázek** - otázky můžeme pokládat od obecných (citově neutrálních) ke specifickým (více emočně laděným).
- **Hřebenové kladení otázek** - otázky mohou střídavě přebíhat z jednoho tématu na druhé, a po ukončení kola se celý cyklus opakuje (Ferjenčík, 2000).

Registrace rozhovoru

- Problémem při použití metody rozhovoru je jeho zaznamenávání a volba techniky registrace dat.
- Výzkumný pracovník buď sám zaznamenává odpovědi během rozhovoru (obyčejně, stenograficky), nebo použije technický prostředek (nahrávače, videokamera).
- Výzkumný pracovník věnuje pozornost neverbálním projevům respondenta. Je nutné dbát na to, aby přítomnost techniky negativně neovlivňovala respondenta.
- Výzkumný pracovník připraví schéma zápisu, které obsahuje vymezené a nutné minimum toho, co musí být zachyceno.

Druhy rozhovoru:

1.

a) individuální

b) skupinový (současně pracuje s více osobami) – užívá se při zkoumání „choulostivých otázek“, skupina má 6 – 10 členů, ohniskové skupiny – strukturované a nestrukturované (3-6)

2.

a) Strukturovaný

b) Nestrukturovaný

c) Polostrukturovaný

Formální - neformální,

Výzkumný - poradenský.

3.

a) poznávací rozhovor - nástroj pro získávání informací

b) formativní rozhovor - nástroj na ovlivňování

Strukturovaný rozhovor

- Strukturovaný rozhovor probíhá podle otázek, jejichž znění i pořadí jsou přesně určeny a předem připraveny.
- Tazatel k otázkám nepřidává vlastní komentář, pouze čte otázky a zaznamenává odpovědi.
- Jeho výsledky jsou snáze zpracovatelné, ale hloubka poznání se tím zmenšuje. Do jisté míry šablonovitý postup může vést k získání nepřesných a neúplných údajů.
- Této formy rozhovoru se nejčastěji využívá, mají-li se zjistit určité tendence zkoumaných jevů.

Nestrukturovaný rozhovor (interview)

- Velmi vhodný pro kvalitativní typ výzkumu.
- Nemáme dopředu vytvořený plán, ale držíme se tématu.
- Jejich obsah, pořadí a formulace závisí na tazateli, který se přitom nemusí přidržet žádného schématu.
- Nedostatkem tohoto postupu je větší obtížnost zpracování získaného materiálu.
- Nestrukturovaný rozhovor se často používá v případě, má-li odhalit situaci jednotlivého respondenta a rovněž tam, kde se poprvé seznamuje badatel s problémem.

Nestrukturovaný rozhovor (interview)

- Nestrukturovaný rozhovor probíhá pružněji. Výzkumný pracovník si připraví jen základní otázky, které bude klást.
- Drží se především hlavního tématu a sleduje jeho rozvíjení.
- Jejich obsah, pořadí a formulace závisí na tazateli, který se přitom nemusí přidržet žádného schématu.
- Nedostatkem tohoto postupu je větší obtížnost zpracování získaného materiálu.

Zásady pro vedení kvalitativního rozhovoru I. (Patton, 1990)

- V průběhu všech fází interv. se soustředíme na účel zkoumání.
- Základním principem je poskytnout rámec, ve kterém se dotazovaný bude vyjadřovat pomocí vlastních termínů a svým vlastním stylem.
- Je nutné si uvědomit zápory a klady různých typů r.

Zásady pro vedení kvalitativního rozhovoru II. (Patton, 1990)

- Vybíráme si nejužitečnější typ r.
- Je nutné chápat různé typy informací získávané pomocí r.
- Uvažujeme plán kladení těchto typů otázek během r. Uvažujeme otázky směřující do přítomnosti, minulosti a budoucnosti.
- Klademe opravdu otevřené otázky.

Zásady pro vedení kvalitativního rozhovoru III. (Patton, 1990)

- Otázky formulované jasně způsobem, kterému dotazovaný rozumí.
- Klademe vždy pouze jednu otázku.
- Otázky doplňujeme sondážními otázkami.
- Udržujeme si neutrální postoj.
- Vytváříme vztah vzájemné důvěry, vstřícnosti, zájmu. aj.

Narativní interview

- Narativní *interview* je zvláštní forma nestrukturovaného rozhovoru charakteristická tím, že úkolem tazatele je podněcovat u dotazovaného spíše vyprávění než klasickou konzervační výměnu.
- Informant (dotazovaný) se zamyslí nad tím, jaký význam pro něho měla událost, proč jednal tak a tak nebo jakou roli sehrál on sám.
- Význam narativního interview spočívá v tom, že tato forma rozhovoru informanta donutí znovu si přivést do vědomí a aktualizovat prožitky spojené s událostí, o které vypráví, a tedy podat výzkumníkovi komplexnější informaci, než jakou by získal prostřednictvím některé standardizované metody.

Polostrukturovaný rozhovor

- **Polostrukturovaný rozhovor** se pokládá za nejvhodnější. Zvyšuje se v něm aktivita interviewujícího. Má předem připravený seznam otázek, ale způsob, forma odpovědí na tyto otázky zůstává víceméně volná - alternativní.
- Tazatel má vytvořené schéma – jádro rozhovoru, které je pro něj závazné a je nutné jej probrat, je však možné měnit pořadí otázek.

Jaké otázky by měly být použity...

- Na volbě a znění otázek, na jejich pořadí závisí kvalita a množství získaných informací.
- Základním požadavkem při metodě rozhovoru tedy je, převést hypotézu výzkumu do slovních stimulů (otázek) takovým způsobem, aby skutečně získané údaje ověřovaly tuto hypotézu.
- Nejde tedy jen o prosté sbírání faktů nebo názorů lidí na určité otázky.
- Cíle výzkumu rozhovoru není vždy vhodné realizovat přímými otázkami, je vhodné tázat se nepřímou.

Kerlinger (1972) uvádí sedm kritérií pro výběr otázek:

- otázka musí mít vztah k výzkumnému problému;
- typ a forma otázky musí odpovídat typu a charakteru informace;
- otázka musí být jasná a nedvojsmyslná;
- otázka nemá být sugestivní;
- otázka nemá stavět na informacích, které respondent nezná;
- otázka má být formulována tak, aby byla emocionálně přijatelná;
- otázka nemá navádět k sociálně žádoucím odpovědím.

Klasifikace otázek

- Rozhodovací otázky – základní otázky vztahující se k dané oblasti.
- Alternativní otázky – dávají vybrat alternativu, nesou riziko sugestivity.
- Doplnující otázky – specifikují rámec rozhovoru a nutí dotazovaného držet téma.
- Naváděcí otázky – umožňují jakýkoliv styl odpovědi.

Z hlediska funkce rozlišujeme primární a sekundární otázky.

- **Primární otázky** jsou ty, které původně formuloval tazatel se záměrem získat informace týkající se dané oblasti. Jejich konstrukce ještě před začátkem rozhovoru je víceméně standardním požadavkem od nestrukturovaného interview až po dotazníky.

Sekundární otázky

- **Sekundární otázky**, (následné, podněcující) v průběhu rozhovoru nás napadají další možné .

Cannell a Kahn (1968) mluví o různých druzích sekundárních otázek:

- krátké projevy porozumění a zájmu, „chápu, rozumím“;
- krátké očekávající mlčení;
- zopakování primární otázky;
- zopakování nebo parafrázování odpovědi, „říkal jste, že ...“;
- neutrální požadavek na doplnění informace, „můžete mi o tom říci více?“;
- sumarizace nebo zrcadlení odpovědi, „podle vás tedy ...“;

Smékal, 1990 aj. uvádí, že efektivní využívání sekundárních otázek odlišuje kompetentní interview od začátečníků.

Míra používání sekundárních otázek závisí na typu rozhovoru.

(Použit základ prezentace doc. Z. Havla)

Diagnostika

1. Vysvětlete metodu rozhovoru
2. Vyjmenujte druhy rozhovoru
3. Charakterizujte narativní *interview*
4. Vysvětlete trychtýřové kladení otázek u metody rozhovoru
5. Vysvětlete hřebenové kladení otázek u metody rozhovoru

Literatura

- Gavora, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.
- Hendl, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005.
- Hubík, S. *Sociologie vědění*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999.
- Husserl, E. *Krise evropských věd a transcendentální fenomenologie*. Praha: Academia, 1996.
- Chráska, M. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: GRADA, 2007.
- Kerlinger, F. N. *Základy výzkumu chování*. Praha: Academia, 1972.

Diagnostika

1. Charakterizujte dotazníkovou metodu
2. Charakterizujte metody určování reliability dotazníku
3. Charakterizujte druhy položek dotazníku
4. Vyjmenujte a charakterizujte základní typy položek dotazníku
5. Charakterizujte standardizace dotazníku