

Úskalí při kladení otázek v rozhovorech a dotaznících, a jak se jim vyhnout

Pro respondenta může být někdy nepříjemné vyslovit jistá slova. Těmto situacím se může předejít tak, že při krizových otázkách předložíme dotazované osobě lístek s alternativami různých odpovědí. Jinou možností je zvolit interview po telefonu. Respondent tak má pocit větší anonymity, než při dotazování otázek tváří v tvář.

Při standardizovaném rozhovoru se často používají tzv. „uzavřené otázky“. Ty nabízejí respondentovi soubor možných alternativ, z kterých si musí vybrat vhodnou odpověď. V takové situaci má tazatel nepříjemnou funkci. „... Může jen přečíst otázku doslovně tak, jak je vytištěna v dotazovaném archu. Když dotazovaný otázce neporozuměl, tazatel může otázku přečíst zvolna a zřetelně ještě jednou. Když ani tehdy respondent neporozumí, nezbyvá tazateli nic jiného než zaškrtnout na archu kategorii „Neví/neodpověděl“ a pak přejít k další otázce.“ (Disman, 1993: 126)

Vedle uzavřených otázek lze použít i otázky kódované respondentem. Mají podobu „otevřených otázek“. Výčet možných odpovědí není předložen tazané osobě, ale tazatel sám v záznamovém archu zaškrťává tu z nabízených odpovědí, která je nejbližší vyjádření respondenta.

Při každé standardizaci otázek dochází ke ztrátě informací. Aby se tomu co možná nejvíce zamezilo, respektují se určitá formální kritéria:

„1) Kategorie použité pro uzavřené otázky, musí představovat soubor, vyčerpávající všechny možné alternativy odpovědí.

2) Všechny kategorie se musí vzájemně vylučovat; nesmí být možné, zařadit odpověď do více než do jedné z kategorií.“ (Disman, 1993: 128)

Nemůžeme-li zcela splnit tyto dva body, měly bychom si pamatovat:

1) Protože téměř nikdy nemůžeme dotazovanému nabídnout všechny možné odpovědi, necháváme jako alternativu odpovědi i kolonku označenou jako jiné. V takovém případě může dotazovaný vyplnit svoji odpověď. Jestliže více respondentů odpoví stejně, můžeme tuto odpověď vložit do nabídky odpovědí dalším respondentům.

2) Samozřejmě, že jisté odpovědi by teoreticky šli zařadit do více kategorií. V praxi k tomu také dochází, může to být užitečné pro teoretické zobecnění. Problém nastává, když se snažíme sebraná data sdružená do obecnějších kategorií zpětně rozdělit do užších kategorií. To už není možné.

Častým problémem je i tzv. „dvouhlavňová“ otázka. Ta vyžaduje odpověď o dvou a více věcech najednou.

Dále může nastat situace, že respondentovi budeme pokládat otázky, na které se nebude plně soustředit. V té chvíli může dojít k tomu, že to bude formulace otázek, která ovlivní jeho odpovědi. Aby k tomu, že se respondent bude vyjadřovat na problematiku, které plně neporozuměl, nedošlo, se používají filtrační otázky. Tyto otázky verifikují do jaké míry je respondent kvalifikován poskytnout žádanou informaci. Což znamená, že se pomocí těchto otázek zjišťují zkušenosti a znalosti respondenta z dotazované oblasti. Komplikací je, když na daný dotazník odpovídá jiná osoba, než která byla vybrána. K tomu často dochází, nevyplňuje-li daná osoba náš dotazník o samotě, ale se svojí rodinou, přáteli...

Abychom předešli ve svých rozhovorech a dotaznících kladení špatných a zbytečných otázek, navrhuje Disman, abychom sami sobě při vytváření otázek pro naše rozhovory a dotazníky, položily otázky i sami sobě. A to tyto:

- 1) Je tato otázka nezbytná?
- 2) Měří tato otázka skutečně to, co chceme měřit?
- 3) Bude daná otázka srozumitelná všem členům našeho vzorku? Porozumí ji všichni respondenti stejným způsobem?
- 4) Může nám vůbec respondent poskytnout žádanou informaci?
- 5) Neptáme se danou otázkou na dvě různé věci najednou?
- 6) Není námi položená otázka sugestivní?
- 7) Je výčet kategorií pro odpovědi na danou uzavřenou otázkou kompletní? Vylučují se použité kategorie navzájem?
- 8) Je nutné použít otevřenou otázku?
- 9) Nepožadují otázky nějaké zobecněné údaje
- 10) Je odpovědím všech respondentů kladena stejná váha?
- 11) Je daná otázka pro respondenta nepříjemná, znepokojující? Může se cítit ohrožen pravdivou odpovědí?

Pro respondenta je velmi důležité, aby si byl jist, že bude zachována jeho anonymita. Respektovat anonymitu je základním požadavkem výzkumné techniky, není ale dostačující. Proto, aby respondentovi nebylo nepříjemné odpovídat na naše otázky, je důležité se zamyslet i nad jejich stylizací a námi zvoleným slovníkem. Užitečné může být použití eufemismu. Při

dotazování se chování, které může být „problematické“, je dobrou taktikou vyhodnotit takové chování v naší otázce jako zcela běžné. Další dobrou taktikou, dotazujeme-li se na „problematická“ témata, může být navrhnouti dotazované osobě, že nemusí vůbec odpovídat. Překvapivě to vede k tomu, že dotazované osoby na otázku odpoví spíše, než kdybychom jim tuto možnost nenabízeli.

Dalším způsobem, jak můžeme dotazovanému pomoci neostýchat se odpovědět pravdivě, je použití projekčních otázek. V nich se zkoumaných osob neptáme na jejich vlastní názory, ale zdánlivě na mínění, postoje jiných osob, lidí obecně. Přitom se předpokládá, že do nich dotazovaný promítne své vlastní názory. Projekční otázky mohou mít různé podoby. Mohou mít formu testu nedokončených vět či anekdotických otázek. V projekčních otázkách se používají také jednoduché ilustrace. Navíc změna formy otázek může oživit pozornost respondentů. Validitu projekčních otázek je možné prověřit pomocí kontrolních otázek. V rozhovorech se často používá techniky zvané „random probe“. V této technice jde o to, že se dotazovaného po chvíli znovu přeptáme na problematické otázky.

Použitá literatura:

- Disman, M. 1993. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. (140-176)
Silverman, D. (2005): *Ako robiť kvalitatívny výskum. Praktická príručka*. Bratislava: Ikar.