

# Kvalitativní výzkum v praxi: pozorování, rozhovor

Lenka Slepíčková

# Vstup do terénu

- Jak probíhá výběr vzorku v kvalitativním výzkumu? Je důležitá reprezentativita?
- Kde hledat účastníky výzkumu?
- Role gatekeepera a klíčového informátora

# Techniky sběru dat

- Pozorování
- Rozhovor
- Analýza dokumentů
- Focus group



# Metody sběru dat: 1. Pozorování

- dlouhodobé systematické a reflexivní sledování probíhajících aktivit přímo ve zkoumaném terénu s cílem objevit a reprezentovat sociální život a proces
- zúčastněné, nezúčastněné, přímé, nepřímé, skryté, otevřené
- výhoda – zjevuje očím badatele to, co by aktéři jinak nesdělovali (rutinní aktivity, nuance vztahů, atd.) – slouží k popisu jednání, nikoli něčí zkušenosti a perspektivy
- výzkumník si všímá nejen toho, co se děje, ale i toho, co se neděje
- od prvotního deskriptivního a všeobecného pozorování výzkumník postupuje k pozorování zaměřenému (na základě analýzy prvních dat)
  
- Popis by měl obsahovat:
  - popis fyzického prostředí
  - popis sociální stránky prostředí (atmosféra, vztahy, komunikace – verbální i neverbální, rozhodování
  - popis jednání

# Význam terénních poznámek

- Významné pro pozorování, ale i pro rozhovory
- Tužka a papír jako nástroj záznamu i komunikace
- Pořizujeme během sběru dat nebo bezprostředně po něm
- Deskriptivní a detailní
- Vstupují do analýzy jako jeden ze zdrojů dat
- Zúročují naše vzdělání, nabyté vědění, zkušenosti, emoce, vazby náklonnosti a antipatie – je nutné uvědomit si vlastní pozici a možnosti, které nám tato pozice otevírá nebo skrývá, při prezentování dat by naše perspektiva měla být pro čtenáře jasná a přehledná, proto je potřeba ji v textu dokumentovat

# Příklad terénních poznámek

- nedostatečné:

„Klientka se chovala nepřátelsky vůči personálu“

„Zdá se, že učiteli to nějak moc nejde.“

- dostatečné

„Když Judy, vedoucí personálu, řekla klientce, že by neměla dělat, co jí zrovna napadne, klientka začala křičet, že Judy nemůže řídit její život. Obvinila Judy, že si hraje na vládce a řekla, že by to z ní nejraději vymlátila, a posléze jí řekla, aby šla do pekla. Potom klientka zamáchala pěstí před obličejem Judy, s hlukem opustila místnost. Judy stála překvapená a zírající s otevřenou pusou na to, co se právě odehrálo.“

# Rozhovor

- Velmi oblíbená metoda sběru dat (exploring topic, construct theory)
- Standardizovaný i nestandardizovaný
- Strukturovaný i polostrukturovaný (míra flexibility)
- Samostatná metoda i doplněk jiných metod
- Jednorázový nebo opakovaný
- Výhody, nevýhody a rizika rozhovoru
- Je interview „normální konverzace“?

# Co se v rozhovoru můžeme dozvědět?

- něčí zkušenost a chování (Jak vypadá váš běžný den? Zažil jste někdy ...?)
- názory (Co si o tom myslíte? Jak by podle vás mělo ...?)
- pocity (Jak jste se cítil, když? Jaké bylo .... Co se vám líbí/nelíbí, máte rád/nerad na ....)
- faktické informace, informace o samotném respondentovi, smyslové vjemy (Jak jde cítit kuchyně na konci směny? - pro navození atmosféry, popsání scény)



# Jean-Claude Kaufman: Chápající rozhovor

*„Aby tazatel získal nejdůležitější informace, musí se přiblížit konverzačnímu stylu, aniž se do skutečné konverzace nechá vtáhnout: rozhovor je práce, která vyžaduje nepřetržité úsilí. Ideálem je narušení hierarchie, aniž dojde k vyrovnání pozic: partneři si zachovávají různé role. Respondent musí cítit, že to co říká, má pro tazatele velkou cenu, že ten ho upřímně poslouchá a že je přitom ochoten odchýlit se od svých otázek, aby mu dal prostor okomentovat důležitou informaci. Respondent s překvapením zjišťuje, že mu tazatel pozorně naslouchá a zakouší jistou radost z toho, že se postupně přesouvá do hlavní role. Není neurčitě dotazován na svůj názor, ale protože disponuje cenným věděním, které tazatel nemá, stává se klíčovou postavou. Mezi oběma výraznými a kontrastními rolemi tak během výměny dochází k rovnováze.“*

Kaufman, 2010: 57

# Rozhovor – praktické rady

## Před rozhovorem

- Připravte si scénář a protokol o rozhovoru
- Tvorba scénáře (osnovy) rozhovoru jako nástroj systematické reflexe
- Ujistěte se vzájemně o čase a místě rozhovoru, najděte si cestu
- Vezměte si náhradní baterky
- Naplánujte si rozhovor tak, abyste po něm měli ještě čas na doplnění vlastní reflexe a terénních poznámek

## Průběh rozhovoru

- Zajistěte soukromí
- Seznamte informátora s účelem a průběhem výzkumu
- Ujistěte informátora, že neexistují dobré nebo špatné odpovědi
- Začněte nepřímou, „zahřívací otázkou“
- Buďte v průběhu rozhovoru flexibilní
- Naučte se „double attention“
- Neskákejte do řeči, nechte informátorovi čas na jeho výpověď
- Kladte více nepřímých než přímých otázek, otázky musí být jasné a srozumitelné, otevřené a nesugestivní
- Používejte sondovací otázky
- Dávejte informátorovi pozitivní zpětnou vazbu („Vaše odpovědi mi pomáhají poznat, co se u vás děje...“ „Myslím, že jsem se od vás dozvěděl mnoho užitečného...“)
- Nebojte se se rozhovoru také účastnit, nabídněte informátorovi, ať se také dotazuje
- Pozor na neverbální komunikaci a roli vaší vlastní osoby
- Pořizujte si terénní poznámky v průběhu rozhovoru
- Usilujte o emoční uzavření rozhovoru

**PŘÍKLAD 1:**  
**OSNOVA INDIVIDUÁLNÍHO ROZHOVORU S OSOBAMI BEZ DOMOVA**

TÉMA	PŘÍKLADY OTÁZEK
<b>1. Úvod</b>	
Představení	<i>Představení výzkumníka, výzkumu, informovaný souhlas. Mohl/a byste mi krátce říct něco o sobě?</i>
Atributy respondenta	<i>Věk, vzdělání, rodinný stav, místo narození, místo bydliště v různých fázích života.</i>
Zahřívací otázka	<i>Zkuste mi popsat co nejpodrobněji váš typický den.</i>
<b>2. Bydlení a domov</b>	
Domov	<i>Považujete se za člověka, který je „bez domova“? Co pro vás osobně znamená „domov“? Jaké jsou první asociace s tímto slovem spojené? Zkuste mi vyjmenovat první tři, které vás napadnou.</i>
Bezdomovectví	(...)
Subjektivní příčiny bezdomovectví	(...)
Ztráta bydlení	(...)
Nocování a nocležiště	(...)
<b>3. Zdraví a sociální služby</b> (...)	(...)
<b>4. Rodina a sociální vazby</b> (...)	(...)
<b>5. Způsoby obživy</b> (...)	(...)
<b>6. Kriminalita, kriminalizace a viktimizace</b> (...)	(...)
<b>7. Závěr</b>	<i>Napadá vás ještě něco, co by mohlo být ve vztahu k tomu, o čem jsme mluvili, důležité? Zapomněli jsme na něco podstatného? Je naopak něco, na co byste se chtěl/a zeptat vy mě? Poděkovat a ukončit rozhovor.</i>

Toušek 2012: 66

# Sondování

- „Proč ne?“, „Proč si to myslíte?“
- „Zmínil jste, že raději pracujete s tvořivými žáky, co to pro vás znamená, tvořivý žák?“
- „Můžete to rozvést?“, „Tomu nerozumím, co jste tím chtěl říct?“ „Rozuměl jsem tedy správně, že...?“
- „Říkal jste, že jste přišel o zaměstnání, co bylo dál?“
- „Lidé v podobné situaci jako vy zažijí ledacos, například se ocitnou ve vězení, máte tu zkušenost?“
- „To co jste řekl je zajímavé, ale většina lidí by s tím nesouhlasila, nemyslíte?“, či „To je pravda, tak by to asi mělo být, ale skutečnost je jiná, ne?“ (konfrontace)

# Jak je důležité se zeptat

R: Co si o ní myslím? No, že asi nic nedokážou, ale podporuju je, protože taky se mi nelíbí, co tahle vláda tady na tu naši vrstvu chystá, protože je to hrozný, je to neúnosný, už si myslím.

T: Naši vrstvu? Co myslíte tím...

R: ...vás, mě, třicátníci, čtyřicátníci.

(Nedbálková 2013: 92)

# Hlubkový rozhovor

„Co vás napadne, když se dozvíte o novém kurzu/školení? Proč se kurzů/školení účastníte a proč účast na nich odmítáte?“

X

„Jak se dozvídáte o novém školení?“

# Diskuse nad volbou otázek pro hloubkový rozhovor: projekt „Zjišťování důvodů pro volbu soukromého předškolního vzdělávání v České republice“

- Rozhodli jste se pro umístění vašeho dítěte do soukromé mateřské školy na základě vlastního výběru a přesvědčení?
- Nebo na doporučení někoho známého?
- Volili jste školku především podle místa bydliště a dopravní dostupnosti?
- Pokud máte více dětí, navštěvovaly všechny stejnou mateřskou školu?
- Proč ano/ne?
- Byl pro vás program mateřské školy prioritní při její volbě?
- Je pro vás důležitá spolupráce rodičů a pedagogů?
- Proč ano/ne?
- Je pro vaši mateřskou školu spolupráce s vámi jako rodiči důležitá? Jak často se zúčastňujete akcí pořádaných školou?
- Myslíte si, že menší počet dětí v soukromém předškolním zařízení zaručuje individuálnější přístup?
- Jste ochotni zaplatit vyšší školné soukromé mateřské škole, protože si myslíte, že poskytuje kvalitnější vzdělání?
- Odráží se nedostatek peněz ve státním školství na kvalitě výuky?
- Jak dlouho vaše dítě navštěvuje předškolní zařízení?
- Je pro vás rozhodující program školky nebo konkrétní pedagog?

# Focus group

- Kromě dat z přímých výpovědí účastníků dokáže využít i komunikaci mezi nimi – skupinovou interakci a dynamiku
- Přesvědčení, že skupinové procesy pomáhají lidem objevovat a ujasňovat si své pohledy na věc takovým způsobem, který by byl jen těžko dosažitelný v rámci sběru dat prostřednictvím individuálních rozhovorů.
- Pomáhá výzkumníkovi využít mnoho různých forem komunikace, které lidé užívají v každodenní interakci, jako jsou vtipy, anekdoty, hádky, provokování – je to důležité, protože lidské vědění a postoje nejsou jednoduše ukryty v racionálních odpovědích na přímé otázky.
- Uspořádání – ideální počet účastníků 6-8, moderátor, pomocný moderátor, tichý účastník (zapisuje terénní poznámky)



# Kdy je vhodná focus group?

- Focus group je z hlediska výzkumného designu vhodná:
- jako samostatná metoda nebo jako doplněk jiných metod (případová studie, akční výzkum,...)
- pro získávání informací, generování hypotéz, konceptualizaci, testování jiných nástrojů sběru dat (např. dotazníku), pro interpretaci výsledků dat získaných jinými technikami
  
- Z hlediska typu výzkumných otázek
- má-li výzkumník má sérii otevřených otázek a chce, aby jim účastníci přikládali nějakou důležitost, a to vlastními slovy, pomocí formulování vlastních otázek a vlastních priorit
- pro zjišťování znalostí, zkušeností a postojů, jejich zdrojů a způsobů utváření a artikulace
- je-li cílem výzkumu hodnotit služby, programy, opatření, výukové nástroje atd; nebo získání informací nutných k vyvinutí nových strategií a programů
- ve výzkumu citlivých, tabuizovaných nebo kontroverzních témat, či témat, u nichž se očekává kritický postoj účastníků
  
- Z hlediska výzkumné populace:
- pro výzkum minorit a specifických skupin (například pracovních kolektivů), sdílejících určitý jazyk či zkušenost
- chce-li výzkumník „dát hlas“ účastníků určitého typu (nesoucím určité znevýhodnění, postižení, izolovaným atd.)
- pro účastníky, kteří mají problém se čtením nebo psaním
- pro účastníky, kteří nejsou ochotni k individuálními interview, nebo kteří mají pocit, že nemají k problému co říci

## **PŘÍKLAD 2:**

### **OSNOVA ZAMĚŘOVANÉ SKUPINOVÉ DISKUSE S ŽADATELI O AZYL**

#### **1. Představení - úvod**

- Představení výzkumníka a projektu.
- Požádat respondenty o představení.
- Seznámit respondenty s pravidly rozhovoru.

#### **2. Informace o azylovém řízení**

- Jaké informace o azylovém řízení jste při podání žádosti o azyl získali/y?
  - Jaká organizace/instituce vám tyto informace poskytla?
  - Ověřovali/y jste si tyto informace?
  - Kdy, v jaké fázi azylového řízení jste tyto informace získali/y?
  - Kdo vám poskytl nejužitečnější informace?
  - Komu jste nejvíce důvěřovali/y? Proč jste měli/y pocit, že zrovna této organizaci nebo osobě můžete nejvíce důvěřovat?
  - Obdrželi/y jste informační brožury či letáky o azylovém řízení?
  - Pokud ano, v jakém jazyce?
  - Pokud ano, byly informace v nich srozumitelné? Jak vám byly prospěšné k tomu, abyste věděli/y, co se bude dít? Obsahovaly odpovědi na všechny vaše otázky?
- Jakým způsobem by podle vašeho názoru měly být informace o azylovém řízení být podány, zpřístupněny?

#### **3. Informace o azylovém řízení**

##### **A. Informace o podání odvolání**

(...)

##### **B. Podání odvolání**

(...)

##### **C. Právní pomoc**

(...)

##### **D. Účast na slyšení**

(...)

#### **4. Závěr**

- Máte pocit, že jsme zapomněli na něco, co by mohlo být důležité?
- Chtěli/y byste se vy sami/y na něco zeptat?
- Poděkovat a ukončit rozhovor.

Toušek 2012: 67