

5 Metody sběru dat

Tato kapitola je věnována metodám sběru dat, díky nimž kvalitativní výzkum dokáže přinášet (kulturně) specifická a (kontextově) bohatá data. To je umožněno díky flexibilním metodám, které jsou zaměřeny na objevení a popsání jevu, a proto jsou založeny na jisté otevřenosti v otázkách a pozorování. Jak už bylo řečeno v definici kvalitativního přístupu, při uvažování o metodách sběru dat nelze opomenout specifický vztah mezi výzkumníkem a účastníkem zkoumání.

Výběr metod sběru dat se v procesu kvalitativního výzkumu nachází až po stanovení cílů výzkumu, vytvoření konceptuálního rámce, definování výzkumných otázek, výběru designu a uvažování nad kontrolou kvality zkoumání. Metody sběru dat jsou specifické postupy poznávání určitých jevů, které badatel užívá s cílem rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé interpretují a vytvářejí sociální realitu.

V této kapitole se nejprve podrobně věnujeme zúčastněnému pozorování, hloubkovému rozhovoru a ohniskovým skupinám, které lze označit za nejčastěji používané metody kvalitativního zkoumání. Protože je tato kniha zaměřena především na pedagogické vědy, zabýváme se také metodou pozorování videozáznamu, která má ve zkoumání školy své pevné místo. Poslední část je věnovaná konceptu triangulace, i když se nezabýváme pouze triangulací metod, ale při vysvětlování celého konceptu rozebíráme několik typů: triangulace metod, zdrojů dat, multi-perspektivní a založená na kombinaci přístupů.

5.1 Zúčastněné pozorování

Roman Švaříček

Pozorování je pravděpodobně jednou z nejtěžších metod sběru dat v kvalitativním výzkumu. V literatuře najdeme několik variant pozorování, avšak základním typem je zúčastněné pozorování (*participant observation*).

Zúčastněné pozorování můžeme definovat jako dlouhodobé, systematické a reflexivní sledování probíhajících aktivit přímo ve zkoumaném terénu s cílem objevit a reprezentovat sociální život a proces. Účelem tedy není jen samo pozorování, ale také nalezení prostředkovat čtenáři. Zúčastněný pozorovatel vlastně zastává dvě úlohy zároveň: jednak je účastníkem interakcí, přičemž se od ostatních lidí odlišuje mírou účasti na aktivitách (aktivitu spíše sleduje, než aby je inicioval), jednak je pozorovatelem, tedy badatelem, který se od ostatních aktérů odlišuje záměrem (např. chce objevit novou teorii o pozorovaných jedincích). Pozorovatel se tak do jisté míry účastní probíhajících aktivit, ale „drží se zpátky“, když klade otázky na věci, které každý ze studované skupiny ví. Je tak trochu přítelem, zvědavým cizincem a neznalým laikem.

Pozorování je vhodné pro studium školní třídy, protože nijak zásadně nenarušuje schéma sociální interakce a edukačních procesů ve škole. V sociálních vědách není pozorování nejčastější metodou používanou v rámci kvalitativního přístupu, tou je rozhovor (Hoodová (2006)). Pozorování v terénu je základní způsob, jak si „ušpinit ruce“ daty, kdy badatel nesedí poklidně v křesle s lulkou, ale účastní se přímo dějů. Podle Sackse (Sacks, 1992, s. 420, cit. podle Silverman, 1998, s. 61) jsou „nejzajímavější otázky světa dostupné skrze pozorování...“. To sice vyjadřuje sílu přímého pozorování v terénu, ale ještě to neznamená, že nejzajímavější otázky sociálního světa jsou shodně s tím, co je v běžném životě považováno za zajímavé. Musíme se podle Sackse dívat na situace tak, jako bychom si je nedokázali nikdy představit. Co to znamená, že bychom si je nedokázali představit? Znamená to nesamozřejmost, nesouhlas s prvotním plánem a prvotní interpretací. Badatel by neměl být naivním divákem, který není schopný si položit kritické otázky. Znamená to položit si udivující otázku: *Jak tyto situace proběhly?* A to už je silný základ pro interpretaci dat z pozorování.

5.1.1 Výhody pozorování

Zprv je účelem pozorování deskriptivně zachytit, co se děje a jak vypadá daná situace. Popis by měl být přesný, detailní a neměl by obsahovat tri-viální informace. Kvalita každého popisu je srovnávána s tím, do jaké míry si jeho čtenář může danou situaci představit tak, aby ji porozuměl. Z druhého zúčastněné pozorování umožňuje pochopit celý kontext, ve kterém se situace odehrávají, neboť to je důležité pro pochopení studovaného problému v celé jeho šíři. Za třetí, pozorování dovoluje badateli být otevřený vůči problémům a nespolehat na koncepty, které popisují daný jev v teoretické literatuře.

Začtvrté je díky pozorování vědec schopni zachytit rutinní situace, o kterých respondenti zřídka vyprávějí v rozhovorech, protože si je neuvědomují. Zapáté, badatel může objevit jevy, kterým se doposud nikdo nevěnoval, nebo dát do vztahu jevy, které předtím do vztahu dávány nebyly. Zašesté, přímé pozorování zjevuje očím badatele to, co by akterii situace nesdělovali. To jsou situace, které nemusejí být nijak závažné, ale respondenti se jim v rozhovorech zpravidla vyhýbají, zvláště tehdy, je-li badatel cizí osoba. Zasedné pozorování vede k tomu, aby si badatel udělal vlastní názor na pozorované jevy. Reflexe a vlastní poznámky jsou velmi důležitou součástí každého kvalitativního výzkumu.

V zásadě však metoda pozorování přináší jiný typ informací než rozhovor, což by si měl každý badatel uvědomit při koncipování svého výzkumu. Pozorování slouží k popisu jednání akterů, zatímco rozhovor dokáže zachytit to, co účastníci říkají, co si myslí, a dospět k pochopení jejich zkušenosti.

5.1.2 Typy pozorování

V literatuře věnující se kvalitativní metodologii najdeme několik desítek druhů pozorování. Zde se soustředíme jen na základní varianty vědeckého pozorování.

Zúčastněné a nezúčastněné pozorování. Ne vždy si badatel může vybrat mezi těmito podobami pozorování, neboť zúčastněné pozorování nelze v každém případě uplatnit. Zúčastněné pozorování znamená takový druh pozorování, kdy sledujeme studované jevy přímo v prostředí, kde se odehrávají. Toto pozorování se nazývá zúčastněné proto, že dochází k interakci mezi výzkumníkem a pozorovanými účastníky výzkumu, i když badatel nezasahuje do výuky. Jak říká Watzlawick (Watzlawick, Bevelasová, Jackson, 2000), není možné nekomunikovat, neboť chování nemá protiklad. Zpravidla se dále rozlišuje skryté a otevřené zúčastněné pozorování. Při prvním pozorování jedinci nevědí o tom, že jsou pozorováni, zatímco při druhém typu zúčastněného pozorování jsou informováni (a nejlépe požádáni o souhlas s výzkumem). V pedagogice tak nejčastěji dochází k otevřenému zúčastněnému pozorování školní třídy. Při akčním výzkumu může badatel fungovat například jako dobrovolný lektor, druhý učitel a podobně. Zvolená míra účastenství při pozorování musí být v souladu s výzkumným záměrem, ale může se během procesu výzkumu měnit. Spradley (1980) rozlišuje pět typů pozorování na základě míry účasti badatele při pozorovaných aktivitách: nezúčastněnost, pasivní účast, mírná účast, aktivní účast a plně zúčastnění.

Nezúčastněné pozorování je takové, kdy pozorujeme probíhající interakce, ovšem bez toho, že by nás pozorování jedinci viděli. Pozorovat a být nepozorován je umožněno díky technickým prostředkům (polopropustné zrcadlo, videokamera), což může omezovat kvalitu pozorování. Příkladem nezúčastněného pozorování je také zkoumání způsobu prezentace událostí ve zpravodajství či obsahu dětských animovaných pohádek v televizi.

Při klasickém zúčastněném pozorování je výzkumník sám elementem pozorovaného sociálního pole, zatímco při plném zúčastněném pozorování nejen aktivitu sleduje, ale přímo se účastní všech probíhajících procesů. Příkladem může být jakýkoli výzkum, kdy studujeme prostředí, jehož jsme běžnou součástí: učitel zkoumá vliv skupinové výuky na práci žáků či vysokoškolský student zkoumá způsob podpory při studiu ze strany rodičů.

Nejčastěji se však v kvalitativních výzkumech používá zúčastněné pozorování, kdy se badatel pohybuje ve studovaném terénu a spíše jevy pozoruje, než aby je inicioval nebo se jich přímo účastnil. Goffman (2002) radí, že když se pohybujeme v terénu, musíme osekát svůj život na kost, stát se úplně nahými a zbavit se všech svých osobních předpojatostí. Jediné tak lze zjistit, jaká je podstata světa, který zkoumáme. Musíme ji potřebovat a chít. K tomu se dostaneme právě teprve tehdy, když nebudeme nic mít (nebudeme znát nevyložené normy chování) a budeme jako nahý člověk cítit potřebu se do něčeho obléci.

Přímé a nepřímé pozorování. Přímé pozorování znamená, že se badatel účastní zkoumaného jevu v čase jeho průběhu, zatímco při nepřímém pozorování se neocítáme přímo ve zkoumaném terénu, ale sledujeme pouze záznam proběhlé činnosti, který byl pořízen za účelem výzkumu. Jedná se například o dnes již poměrně rozšířené pozorování objektivem kamery, které je podrobně rozepsáno v podkapitole 5.4. Dalším příkladem může být analýza audiozáznamů pedagogické komunikace ve výuce na nižší sekundární škole (Šedová, 2005), kdy je na základě deskriptivní analýzy popsán intencionální a iluzivní dialog.

Strukturované a nestrukturované pozorování. Zatímco při strukturovaném pozorování hledáme odpověď na předem vymezené a určené jevy, účelem nestrukturovaného pozorování je získat zhuštěný popis jednání, které nemáme dopředu přesně určené. U nestrukturovaného pozorování začínáme se spíše vágně formulovaným seznamem otázek, které připouštějí otevřenost k neočekávaným situacím. Proces pozorování je zpravidla doprovázen analýzou poznámek a právě na základě takové analýzy můžeme formulovat nová témata, která dávají návod k dalšímu pozorování.

I strukturované pozorování může být součástí kvalitativního výzkumu, i když nikdy netvoří základní metodu. Můžeme například pozorovat komunikaci učitele a žáků ve třídě podle Flandersova pozorovacího systému (viz Gavora, 2000) nebo sledovat cíl výuky podle revidované Bloomovy taxonomie (Anderson, Krathwohl, 2001).

Otevřené a skryté pozorování. Při otevřeném pozorování vystupuje pozorovatel otevřeně jako výzkumník, zatímco při skrytém pozorování svoji identitu utajuje. Lidé mohou jednat odlišně, jsou-li pozorováni, a proto zastánci skrytého pozorování říkají, že zkoumají autentické jednání. Diskuse o etických otázkách skrytého pozorování se vedou již několik desítek let. Na jedné straně jsou absolutní zastánci toho, že nemůžeme provádět skryté pozorování, aniž by subjekt nebyl plně seznámen s tím, že je předmětem daného zkoumání. Na druhé straně je investigativní přístup některých sociálních vědců (Douglas, 1976). Tato pozice stojí na konvenci, že antropologické a etnografické metody nahlíží jedince jako spolupracující, přátelské osoby ochotné pomoci a sdílet svůj pohled na svět s jinými lidmi (o etických otázkách více v podkap. 2.4.)

5.1.3 Návrh pozorování

Cílem následující části je popsat návrh celého procesu pozorování, přičemž se předpokládá, že badatel již má zvolenu zkoumanou populaci. Návrh pozorování je podobný přípravě, kterou musí udělat badatel používající rozhovor jako metodu sběru dat.

Vlastní pozorování začíná velice široce jakýmsi orientačním a popisným sledováním, jehož účelem je seznámit se s kontextem, ve kterém pozorování probíhá a postupně popisovat jednotlivé situace a jevy. Podstatné je, že badatel se musí držet problému a výzkumné otázky, neboť to je zpočátku jediná, byť velice široce nastavená zaměřenost každého pozorování. Je to jakási první, povrchní rovina, bez které se badatel nemůže obejít. Jak pozorování postupuje, stává se více a více zaměřeným na studované jevy. Badatel již stráví poměrně hodně času ve zkoumaném prostředí a soustředí se na konkrétní situace vymezené výzkumným problémem. Účelem je získat podrobnější popis nikoli celého kontextu, ale jednotlivých jevů, tak jak probíhají v dané realitě. Dané pozorování se skládá více z podrobnějšího popisu jednotlivých situací. Poslední fázi pozorování je selektivní čekání na souhlasné, či protikladné situace. Tento moment nastává tehdy, když badatel má sesbíráno poměrně hodně materiálu, ale stále se objevují situace, které mohou něco přinést budované teorii. To znamená, že tyto situace se vyskytují méně často,

badatel na ně doslova čeká (mezitím si zpřesňuje již rozvinuté koncepty). V tomto bodě je také důležité pozorovat jevy tak, jako kdybychom se jejich interpretaci pokusili postavit proti objevenému interpretačnímu rámci budované teorie. Negativní příklady totiž mohou výrazně přispět ke zkvalitnění a prohloubení vznikajících teoretických konceptů.

Ačkoli badatel přesně nezná, jak bude zkoumané prostředí vypadat, měl by se pokusit specifikovat své cíle pozorování. Výzkumník by si měl zjistit co nejvíce dostupných informací o zkoumaném prostředí a mezi klasické sociologické rady také patří navštívit terén dříve, než začne sběr dat. Užitečné může být připravit si seznam témat (s ohledem na výzkumnou otázku), která chceme pozorovat. Zdrojem témat pro pozorování není jen samo prostředí, ale do velké míry její sví odborná literatura (viz koncept teoretické citlivosti: Strauss, Corbinová, 1999; Ezzy, 2002). Seznam témat by se měl s probíhajícím výzkumem proměňovat, což badatelé usnadňuje zaměřit se na klíčové jevy. V následujícím příkladu z výzkumu se pokusíme ukázat, jak může vypadat návrh pozorování školní třídy.

Příklad z výzkumu 5.1.1

Výzkumná otázka

Jaké zdroje a bariéry ovlivňují tvořivý proces ve školní třídě?

Výzkumný design

Zakotvená teorie.

Cíl výzkumu

Záměrem zkoumání bylo popsat determinanty, které podmiňují tvořivý proces ve školní třídě na druhém stupni základní školy a pozitivně či negativně ovlivňují žáky v podávání tvořivých výkonů. V rámci designu zakotvené teorie se výzkumník zaměřil především na projevy žáků, na jejich interakce s učitelem a s ostatními žáky. Aby mohl sledovat širší a obecnější souvislosti mezi různými faktory spojenými s tvořivostí, provedl na začátku sběru dat v terénu rozdělení žáků na „výjimečně tvořivé“ a „výjimečně netvořivé“. Takové rozřazení umožnilo během pozorování členěné sledovat, jak se tvořiví a netvořiví žáci projevují odlišně ve výkonech, v použitých strategiích k zvládnutí situace a v participaci na tvořivém procesu. Proto bylo použito testu tvořivosti KREATOS, který pomohl identifikovat tvořivost žáků. Díky tomu byl výzkumník schopen již před prvními hodinami pozorování identifikovat šest nejtvůřivějších a šest nejméně tvořivých žáků. Ústředním pozorovaným jevem byl tedy tvořivý výkon, který byl součástí širší definice tvořivého procesu.

Téma pozorování

Ochoť riskovat, motivace (vnitřní, vnější), tolerance vůči dvojnáznosti, sebeovládání žáka, sociální skupina, podpora ke skupinové práci, možnost otevře-

ného vyjádření vlastních názorů žáka, podpora od spolužáků, hodnocení žáků, ocenění tvořivých výkonů, zadávání úkolů učitelem (srozumitelnost, návodnost, podpora k tvořivému výkonu), práce učitele s chybou (normativní chyba, kreativní chyba), aktivity žáků nad rámec hodiny, aktivity tvořivých a netvořivých žáků, prezentace domácích úkolů žáků, atmosféra při tvořivém výkonu žáka (soutěživá, rušivá), způsob komunikace žáka a učitele (pravidla komunikace v hodině), pozornost žáka v hodině.

Pozorovací záznamový arch

Vzhledem k tomu, že ústředním jevem pozorování byl tvořivý výkon žáka, vytvořil si badatel vlastní záznamový arch, vedle klasického zapisování průběhu hodiny. Arch odpovídal použitému designu, zakotvené teorii a vymezení tvořivosti pomocí procesuálního konceptu. Na jedné ose v archu byly determinanty jevu (učitelovo působení /verbální, neverbální/, žákovo vnímání situace, žákovo jednání, strategie použité žákem, jednání ostatních žáků, atmosféra, obsah komunikace) a druhou osu tvořil průběh v čase (počáteční situace, průběh situace, konečná situace, nová situace). Tento arch umožnil přesně sledovat vybrané tvořivé výkony žáků, což výzkumníkovi umožnilo přesnější vymezení jednotlivých determinantů tvořivého procesu.

Objevení nového tématu

Neviditelní žáci. Během pozorování se kromě stanoveného a postupem času rozvíjejícího seznamu objevilo několik zcela nových témat, které nesouvisely s výzkumem. Ukážeme jedno, které si badatel vybral a věnoval mu během pozorování svoji pozornost. Při pozorování třídy VII. B se ukázalo, že někteří žáci nejsou v hodinách vyvolávání, neháší se, jsou velmi poťichlí, nijak na sebe učitele neupozorňují, nebaví se se spolužáky ani se neúčastní diskusí a soutěží. Zpočátku výzkumného pozorování se badatel domníval, že se v daném předmětu neháší a výuky se neúčastní ti žáci, kteří nemají předmět rádi nebo nemají v oblibě vyučujícího, jenž daný předmět vyučuje. V průběhu výzkumu však bylo zjištěno, že určití žáci jsou pasivní v každém předmětu. Nebyl pozorován rozdíl v jejich aktivitě mezi matematikou, českým jazykem nebo zeměpisem. Pasivní žáci jako by ve třídě vůbec nebyli, jako by nebyli vůbec vidět, protože se nijak nepodíleli na edukačních procesech ve třídě. Proto byli žáci označeni jako Neviditelní žáci.

Zdroj: Švarčíček, 2004a

Badatel by si měl být vědom toho, že součástí zúčastněného pozorování je také pozorování samozřejmého a „neviditelného“. Během pobytu v terénu často výzkumník narazí na rutinní a stereotypní jednání, které lze velmi obtížně vysvětlit. Právě při vysvětlování rutin se ukazuje schopnost badatele uchopit studovaný jev a interpretovat jej. Sami účastníci výzkumu si totiž nejenom rutiny neuvědomují, ale nejsou schopni vysvětlit, proč se tak chovají. Odpověď na otázku *Proč?* by měl opět přinést výzkumník.

Příklad z výzkumu 5.1.2

Příkladem může být výzkum přechodových rituálů v mateřské škole, které podle závěrů badatele nemají pouze didaktický rozměr, ale slouží jako vhodný způsob řízení chování dětí (např. oddělení situací, upoutání zaměřeni pozornosti, hladká adaptace na nový kontext).

Zdroj: Kašáček, desátá kapitola této publikace

Každý pokročilejší badatel v sociálních vědách si při pozorování uvědomí, že existuje spousta věcí, které se nedějí a které nemůže pozorovat. Jevů, které se nedějí je takřka nekonečně mnoho, ale badatele ve škole by například mohlo zajímat, proč se během vyučovacích hodin neobjevují jevy, které se objevovaly v jiné škole. Proč spolu žáci příliš nespolupracují, když ředitel školy hovořil o snaze všech učitelů vzdvihnout spolupráci mezi žáky? Proč během pozorování není kladen důraz na kompetence žáků, které jsou popsány ve školním vzdělávacím programu? Jednoduše řečeno, výzkumník musí nejenom sledovat to, co se děje, ale i to, co se neděje.

Začínající pozorovatel si mnohdy zapisuje úvahy a zbloudilé spekulativní myšlenky, ale to nejsou data z pozorování. Taková data se totiž nedají analyzovat, protože to analýzy už jsou, ale ke zdrojům (datům) se už nemá šanci nijak dostat. Zatímco během analýzy dat je důležité zaujmout kritický pohled na data, během pozorování by badatel měl být spíše citlivý.

S postupem průběhu pozorování se mění zaměřenost badatele. Na začátku jdeme do terénu s několika obecnými otázkami a na konci pozorování máme poměrně dlouhý seznam specifických otázek pro pozorování. Pro vysvětlení můžeme použít **trychtýřovitě dělené pozorování** na deskriptivní, zaměřené a selektivní, které provedl Spradley (1980). Deskriptivní pozorování je široce zaměřené sledování, kterým začíná zúčastněné pozorování. Tento typ pozorování trvá až do skončení výzkumu, ale musí být po určité době spojen se zaměřeným pozorováním. Zaměřenost začíná s první reflexí analýzy dat, kdy si výzkumník klade otázky o struktuře, vztazích a organizaci v pozorovaném terénu. Výběr zaměření souvisí s výzkumnou otázkou, objevenými informacemi a osobním zájmem badatele. Kdybychom nezměnili pozorování z deskriptivního na zaměřené, mohli bychom takřka nekonečně dlouho popisovat zkoumané prostředí, ale nic bychom nezjistili (viz circularita kvalitativního výzkumu). Na základě deskriptivního a zaměřeného pozorování a analýzy badatel přistupuje k výběru klíčových aspektů, jež se stanou předmětem jeho pozorování. Selektivní pozorování jako nejvíce zaměřené znamená hledání rozdílů mezi jednotlivými kategoriemi.

Jako příklad si můžeme vzít pozorování skupinové práce žáků na prvním stupni: během deskriptivní fáze popíšeme hlavní dimenze (cíle výuky, jednání učitele a žáků, druh aktivit, skupiny žáků, klima, prostor); během následné analýzy a zaměřeného pozorování identifikujeme několik kategorií žáků podle jejich aktivit (Zapisovatel, Hledač, Tvořitel, Mluvčí); v poslední fázi selektivního pozorování se snažíme zachytit rozdíly mezi jednotlivými kategoriemi (V čem se liší jednání Hledače a Tvořitele?).

5.1.4 Popis různých stránek pozorovaných jevů

Pozorování v prostředí školy má mnoho forem, a pokud je to výzkumníkovi dovoleno, měl by využít celou škálu situací. Například při výzkumu pedagogické komunikace můžeme použít pozorování a sledování výuky, přestávky, společných aktivit, konverzace učitelů a žáků. V následujících řádcích ukážeme, jak se popis jednotlivých stránek pozorovaných jevů odlišuje.

Popis fyzického prostředí pozorování

Jednou ze základních chyb je, když badatel bere prostředí, ve kterém se pozorování odehrává, jako dané. Začínající badatelé se vyjadřují takto: *Škola je pro mě tak přirozená, že mě o tom ani nenapadne uvažovat*. Každá škola je ovšem velice odlišná v mnoha charakteristikách, a proto je nadmíru důležité popsat prostředí pozorování. Zde by se měl badatel vyhnout hodnotícím soudům, jako krásný, pohodlný či jednoduchý a měl by dané prostředí popisovat pomocí jazyka deskriptivního. Začínající badatel si může provést jednoduchý pokus, zda popsal adekvátně prostředí tak, že nechá přečíst deskripci kolegovi a požádá ho o vizualizaci přečteného. Správný popis by měl čtenáři poskytovat dostatek informací, aby si dokázal představit prostředí, aniž by hloubal nad tím, co mohlo znamenat „příjemné prostředí“ či „monotonní místnost“.

Pro mnoho výzkumnů je zásadní vliv historických událostí. *Jak byla původně tato škola vedena? Kdy došlo ke změně směrem k současnému stavu?* Podobné informace jsou dokladem vývoje nebo změny školy.

Popis sociální stránky prostředí pozorování

Popis sociálního klimatu pozorované situace je stejně tak důležitý jako popis fyzického prostředí, a proto jeho popis bývá v dobrých kvalitativních zprávách věnována dostatečná pozornost. Některé sociální prostředí je doporučující, jiné omezující, direktivní apod. Výzkumník musí bedlivě zaznamenat,

jaké vztahy panují, jak je společenství lidí rozděleno na jednotlivé skupiny, jaký směr komunikace převládá, jak ovlivňuje sociální prostředí původ jeho členů apod. Díky tomu, že je badatel přímo v terénu, v místě, kde se interakce odehrávají, je jeho ústředním zájmem, co lidé dělají. Jaké aktivity jsou pozorovatelné? A to přesně popsat. Silverman (1998, s. 62) píše o romantické tendenci v sociálních vědách: v běžné konverzaci, v televizních debatách se vždy spekuluje o motivech lidí. Sociální vědy tuto tendenci přebíraly a ptají se na motivy lidí, místo aby zkoumaly, co lidé dělají a jakým způsobem to dělají.

Významná pro pochopení je také sféra rozhodování: *Kdo a jak se v dané skupině rozhoduje? Jaké důsledky vyvolává toto rozhodnutí? Jak mezi sebou komunikují jednotliví členové skupin, když se mají rozhodnout pro jednu z variant?* V popisu sociálního prostředí by měl badatel mít na mysli cíle výzkumu a držet se konkrétní výzkumné otázky.

Popis jednání aktérů

Popis jednání je primární součástí každého pozorování. Svoboda (2001) uvádí, že se během sledování jednání můžeme zaměřit na mimiku (výrazy emocí v obličejí), pantomimiku (pohyb těla), gestiku (pohyb rukou), řeč, sociální chování (mezilidské vztahy), vztah aktéra k sobě a ostatním.

V klasické školní třídě máme zpravidla dvě možnosti, odkud můžeme pozorovat dění aktérů. Pokud chceme více pozorovat reakce žáků, je vhodné si sednout bokem k tabuli, ale otočit se do třídy. Chceme-li spíše pozorovat způsob výuky učitele, můžeme se usadit úplně dozadu za žáky. Tím také budeme méně nápadní a nenarušíme edukační procesy a interakce žáků a učitele. Ve výuce Montessori či v Daltonském plánu lze sedět blíž určité skupiny žáků, avšak za cenu, že není příliš přístupný zbytek třídy. Je zde také větší šance, že se výzkumník může pohybovat po třídě, aniž by rušil průběh výuky, pokud mu to učitel předem dovolí.

Příklad z výzkumu 5.1.3

Chtěla jsem se projít po třídě (Montessori) a podívat se, co žáci dělají, ale Králová mě poslala sednout, že jsme se na tom tak domluvíly. Měla pravdu. Tak jsem se vrátila na místo.

Během svého krátkého výletu z místa jsem viděla, jak žáci pracují u stolků. Jeden obkresloval mapu Německa, druhý, Tristan, luštil křížovku o ceny z časopisu „Dělej něco“, na jejíž správné řešení pak dostal korespondenční lístek, aby se to mohlo poslat. Neznal svou adresu, tak mu Králová poradila, kde ji může opsat. Další žák u stolků má úkol do němčiny – mají označené slovní druhy

různými geometrickými tvary a barvami. Podle toho mají sestavovat věty nebo něco podobného. Takže má podle šablony v sešitě řadu geometrických tvarů a slova. Přesné zadání neznám, ale je na kartičce.

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

Jakým způsobem si popisy jednání aktérů zapisovat? Základní rada může být nezapisovat si probíhající jednání. Aktéři výzkumníka vidí a pozorují jej, a proto když si zapisuje, sděluje tak jednajícím, že jejich jednání je zaznamenáno. V okamžiku, kdy začneme psát, aktéři si toho všimnou. Můžeme to obejít následujícím způsobem: zapsat si důležitou interakci teprve poté, co proběhla. Tím pádem si aktéři budou myslet, že si zapisujeme právě probíhající interakci, nikoli minulé.

Nelze to však řešit tak, že bychom si zapisovali vše, neboť v takovém případě se není možné soustředit na vlastní pozorování. Nedoporučuje se psát poznámky pouze na záchodě (aby se učitelé a žáci nebáli být sami sebou), jak dělal jeden výzkumník (viz Pring, 2002). Nejen žáci, ale zpravidla i učitelé si po určitém čase navyknou na přítomnost badatele.

5.1.5 Neverbální komunikace

Při pozorování sociálního a fyzického prostředí a zaznamenávání verbální komunikace mezi jednotlivými subjekty musí badatel svoji pozornost věnovat také neverbální podobě komunikace. *Jak si žáci získávají pozornost učitele? Jakým způsobem dávají žáci najevo svoji spokojenost?*

Pozorovatel neverbální komunikace se vystavuje riziku, že nepochopí význam pozorovaného jednání. Význam neverbální komunikace tak může být špatně vysvětlován, a proto je vhodné, vždy když je to možné, pokusit se ověřit si u pozorovaných jedinců, co které chování znamená.

Po určité době v terénu si snad každý badatel začne myslet, že se nic neděje. Co by měl tedy pozorovat? Nikdy nesledujeme všechny události a jevy v terénu, ale vybíráme si pouze malý úsek situací pro pozorování. Logicky tudíž ignorujeme všechny ostatní jevy, které jsme vyřadili z pozorování. Přestaneme být citliví na ostatní „nezajímavé“ situace a tak se začneme domnívat, že se nic neděje. Ilustraci poskytuje následující příklad.

Příklad z výzkumu 5.1.4

Sociolog Becker se rozhodl použít fotoaparát jako techniku pro zaznamenávání toho, co se děje v jedné nemocnici v San Francisku. Neměl takřka žádnou výzkumnou otázku, a tak fotografoval vše, co mu připadalo zajímavé. Po několika týdnech fotografování si uvědomil, že nemocnici navštěvuje, pozoruje

veškeré dění, ale nic nefotí. Nic mu nepřipadalo zajímavé. Zpočátku se neustále něco dělo, ale po chvíli zjistil, že v nemocnici se odehrává pouze rutinní činnost a většina pacientů si přijde pro aspirin. Jednoho dne si uvědomil, že není možné, že by se nic neodehrávalo. Při novém pozorování, jehož cílem bylo zjistit, co se opravdu děje, si všiml dobrovolníků. V nemocnici pracovalo velké množství dobrovolníků ve věku kolem dvaceti let a Becker si najednou všiml, že většina dobrovolníků je nezadaná a hledá partnera či partnerku. Když znovu prošel pořízené fotografie, objevil velké množství snímků, kde zachytili socializační interakce dobrovolníků.

Zdroj: Becker, 1998

5.1.6 Vstup do terénu

Vstoupit do terénu znamená určitý zlom v celém procesu výzkumu. Badatel začíná sbírat data podle předem naplánovaného schématu. Právě způsob vstoupení do zkoumaného prostředí může ovlivnit přístup k datům. Nejnádnější vstup do zkoumaného terénu mají ti výzkumníci, kteří mají osobní vztahy s účastníky. Pokud jde badatel na školu, kde učí jeho kolegové, nebo spolužáci ze střední školy, je velice pravděpodobné, že účast na výzkumu neodmítnou a sami se na něm budou aktivně podílet. Z tohoto důvodu se doporučuje, aby výzkumníci zkoumali takové prostředí, které jim bude nejen otevřené (získají tam oficiální přístup), ale i ochotně sdílet informace. Jestliže je úkolem badatele například studovat ředitele školy a jeho styl vedení učitelského sboru během půlroku, je nevhodnější upřednostnit výše zmíněné kritérium při výběru zkoumané skupiny. Výběr velice silně ovlivňuje podobu vztahu mezi výzkumníkem a účastníky. Důvěra mezi badatelem a účastníky se bude budovat o poznání jednodušší, pokud může badatel s ostatními sdílet podobné pozadí, podobný zájem či podobnou zkušenost. Vztah důvěry může dále pomoci ustanovit klíčová osoba v terénu, jak uvidíme v další části kapitoly.

Každý výzkumník musí vysvětlit důvody svého pobytu ve zkoumaném prostředí, aby mohl důvěru respondentů vůbec získat. Měl by si dopředu připravit vysvětlení svého výzkumu, cílů výzkumu, jak dlouho mu bude výzkum trvat, jak dlouho zabere vypracování výzkumné zprávy, proč chce studovat právě toto prostředí, proč si během výzkumu vybírá některé učitele k rozhovorům vícekrát či proč potřebuje právě tyto učitele a tuto třídu.

I když si výzkumník naplánuje, jak promluví o svém výzkumu s účastníky zkoumání, nesmí zapomínat na to, že sledování jedinci budou posuzovat zejména jeho činy. Badatel by si měl být vědom, že jeho činy hovoří hlasitěji

než jeho slova. Zpočátku výzkumu bude jeho role víceméně jasná, ale pro mnohé účastníky výzkumu, v našem případě učitele, může začít být jeho role zmatená. *Proč potřebuje právě moji třídu? Proč je tu tak dlouho? Jaký má vztah s ředitelem a vedením školy?* Podobné otázky mohou napadat učitele a pokud je badatel včas nevysvětlí, může dojít k tomu, že mu učitelé zakážou přístup do své třídy a školy, nebo se budou chovat odlišně od běžného způsobu.

Jakých podob může nabývat jednání výzkumníka v terénu? Lidé spolu komunikují prostřednictvím sociálních rolí, které jsou sociálně a kulturně vytvořené. Díky tomu jednotlivým rolím rozumějí všichni příslušníci dané kultury. Například vztah založený na rolích učitele a žáka nebo rodiče a dítěte je obecně srozumitelný. Kvalitativní výzkumník by si měl ujasnit, jakou roli chce v terénu zastávat (více o rolích pojednáváme ve třetí kapitole).

V některých designech výzkumu jsou role výzkumníka provázány. Jedná se například o akční výzkum, kdy výzkumník v roli experta zkoumá danou realitu, aby mohl v roli přítele vést ke změně situace a posléze v roli experta zhodnotil výsledek změny. Podstatné je však vědět, že se role výzkumníka proměňuje. V ideálním případě od role špiona k roli přítele. Vývoj role badatele v terénu a vztahu ke klíčovým osobám ovšem může po čase vést k vypovězení z výzkumného terénu. V prostředí školy to není zcela výjimečná situace, neboť přítomnost výzkumníka ve třídě může zvyšovat pracovní zátěž učitele a narušovat edukaci.

5.1.7 Klíčové osoby

Jak již bylo naznačeno v předešlých ukázkách, jedním z důležitých aspektů kvalitativního pozorování je práce s klíčovými osobami a strážnými. Hammersley a Atkinson (1995) označují takové osoby, které symbolicky a mnohdy i doslovně střeží vstup do zkoumaného terénu jako strážné (*gatekeepers*). Strážci jsou osoby povolující vstup výzkumníka ke zkoumání dané organizace, ačkoli se sami výzkumu nemusí účastnit. Získání souhlasu k výzkumu je politická otázka vyžadující vyjednávání a každý výzkumník se musí připravit na zdůvodnění výzkumu strážnému, kterého bude zcela jistě zajímat, jestli výzkum naruší běžný chod školy či jak budou prezentovány zjištěné výsledky. V prostředí školy existuje několik úrovní strážných, od ředitele přes zástupce až k jednotlivým třídním učitelům.

Strážný se během procesu zkoumání může stát klíčovou osobou (*key informant*), která je účastníkem rozhovoru či pozorování a poskytuje podporu badateli (Millerová, Bellová, 2005). Klíčové osoby zaprvé poskytují infor-

mace o tom, co badatel nemohl prožít, co mu zůstalo doposud nevysvětleno, a zadruhé získáním jejich důvěry si může výzkumník naklonit ostatní členy studované skupiny. Klíčové osoby jsou lidé, kteří se pohybují ve zkoumané realitě a jejichž pohled může badateli objasnit vše, co se v terénu děje.

Výběr klíčových osob musí být proveden velmi pečlivě, aby nedošlo k nárůstu nepřátelských pocitů mezi ostatními pozorovanými jedinci. Klíčovým osobám zpravidla badatel více objasňuje povahu svého zkoumání, aby mu klíčové osoby v budoucnu poskytl podstatné informace pro výzkum.⁵⁰ Existuje zde však jedno nebezpečí, kterého by se měl každý badatel vyvarovat – nespolečat příliš a pouze na informace od klíčových osob. Jejich informace jsou totiž vždy nutně selektivní, omezené a subjektivní. Badatel je ten, který se rozhodne pro tu či onu interpretaci situace.

V pedagogickém výzkumu jsou ve většině případů badateli klíčové osoby určeny. Je to ředitel školy, zástupce, třídní učitel či určitý žák ve třídě. Klíčové osoby tak poskytují badateli přístup do terénu, který je založen na jejich důvěře v profesionalitu výzkumníka. S tím je také spojeno několik etických otázek, které jsou řešeny v kapitole 2.4. Je například běžné, že se v případě dlouhotrvajícího výzkumu vyvine mezi výzkumníkem a klíčovou osobou silný citový vztah. Pokud se badatel dozví informace o zkoumaných osobách nad rámec výzkumu, neměl by je zařadit mezi svá data ze zúčastněného pozorování. Pokud by je chtěl uvést ve výzkumné zprávě, měl by jednat velmi citlivě a raději požádat klíčovou osobu o svolení k publikování takových dat.

5.1.8 Terénní poznámky

Psaní terénních poznámek je nebetýně důležité pro jakýkoli empirický výzkum, pro pozorování to však platí obzvlášť, neboť jsou reprezentací skutečnosti. Badatel tak dává pozorovanému smysl, omezuje chaotičnost a popisuje jen určité události, což nutně vede k selektivně poznámek. Účel terénních poznámek je v zásadě dvojitý. Zaprvé jsou důležité pro kvalitativní analýzu dat, neboť jsou mnohdy jedinou uchovanou verzí dat. Slouží jako jakýsi datový korpus, který badatel vytváří na základě každodenních zápisů. Druhý účel naplňují při psaní výzkumné zprávy, kdy slouží jako doklad překvapivých nebo neobvyklých jevů. Mohou tedy nabývat podobu techniky pro zvýšení důvěryhodnosti výzkumné zprávy.

⁵⁰ Touto větou nechceme říci, že ostatním by měl nutně nějaké informace zatajovat, nebo dokonce lhát.

Terénní poznámky se dělí do několika typů: zapsané náhlé nápady, přepis pozorované interakce, přepis rozhovoru několika lidí, biografické údaje o respondentech či diář výzkumníka. Neexistuje však žádná univerzální procedura, která by popisovala, jak psát terénní poznámky. Měly by popisovat pozorované takovým způsobem, který kvalitativní výzkumník pokládá za dostačující. Praxe však říká, že je dobré si zapsat vše. Nevěřte tomu, že si na něco později vzpomenete! Sesbíraných dat je totiž vždy velké množství, a tak se může stát, že na drobné poznámky badatel zapomene.

Terénní poznámky vznikají nejen během pozorování, ale důležitá je etapa jejich doplňování. Výzkumník by si měl navrhnout proces výzkumu natolik detailně, aby si nechal čas nejen na pozorování, ale i na doplnění terénních poznámek (nejlépe těloho dne jako pozorování). Doporučujeme poznámky přepsat do elektronické verze, zejména pak v případě, když chceme použít počítačové zpracování dat. Díky tomu se nejen shromáždí sebraný materiál na jedno místo, ale umožní nám to analyzovat a interpretovat terénní poznámky.

Forma terénních poznámek z pozorování by měla být co nejvíce deskriptivní. Badatel by měl popsat co nejpodrobněji průběh interakcí. V následující ukázce jsou porovnány dvě podoby terénních poznámek: příliš obecné poznámky a detailní deskriptivní poznámky.

Příklad 5.1.5: Obecné a detailní terénní poznámky

- A1: Nová klientka neklidně čekala na rozhovor.
A2: Nová klientka seděla velmi ztuhla na židli vedle recepcce. Zvedla časopis a rychle prolistovala stránky, aniž by se na ně podívala. Položila časopis, pohlédla na hodinky, uchopila opět časopis a zapálila si cigaretu. Pozorovala lidi v čekárně, recepční, bez očního kontaktu a znovu listovala časopisem. Když někdo zavolal její jméno, okamžitě vyskočila ze židle.
B1: Klientka se chovala poněkud nepřátelsky vůči personálu.
B2: Když Judy, vedoucí personálu, řekla klientce, že by neměla dělat, co ji zrovna napadne, klientka začala křičet a řvát, že Judy nemůže řídit její život. Obvinila Judy, že si hraje na vládcu 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 ztrácející s otevřenou pusou na to, co se právě odehrálo.
C1: Další student, který přišel na test, byl velmi špatně oblečen
C2: Další student, který přišel na test, byl oblečen značně odlišně od předchozích studentů. Ostatní studenti měli vlasy pečlivě učešané, čisté oblečení, ve sladěných barevných kombinacích. Tento nový student měl zašpiněné kalhoty s dírou na koleně a ošoupaným zadkem. Jeho pomačkaná flanelová košile byla

jen způsoby zastrčená do kalhot. Vlasy měl rozčuchané a jeho ruce vypadaly, jako kdyby opravoval motor auta.

Zdroj: Patton, 2002

Pokud si zaznamenáme jednání učitele jako v následujícím příkladu, za týden již nebudeme moci zapsané informace interpretovat, protože jim nebudeme rozumět.

Příklad z výzkumu 5.1.6

„Zdá se mi, že to učitelé nějak moc nejdě, chvíli je klid, ale chvíli děcka dost mluví mezi sebou.“ (Chybí popis toho, co přesně učitel dělal, co se mu nepodařilo, jak se projevilo to, že se badatel domnívá, že se učitel něco nezdařilo, kdy byl ve třídě klid, kdy žáci mluvili mezi sebou, při jakém typu aktivit, jak učitel vedl a řídil třídu.)

„Podle mě to nebylo moudré, ho takhle potrestat, měl to udělat jinak, nějak šikovněji, tohle se mi moc nelíbilo.“ (Chybí popis toho, za co učitel žáka potrestal, jak ho potrestal, jak by měl trestat lépe, jaký měla tato situace vliv na atmosféru třídy, co badatel označil za moudré, šikovnější, co se badatel konkrétně nelíbilo.)

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

Z podobných zápisů, plných nekonkrétních informací, spekulativních a hodnotících soudů nelze vyzískat žádné informace. Terénní poznámky by tedy měly být co nejvíce detailní, deskriptivní, jak ukazuje následující příklad.

Příklad z výzkumu 5.1.7

S paní Břizovou jdeme na oddělení vyzvednout ženy, které k ní chodí na kroužek arteterapie. Když milíme skupinku odsouzených, které si odvádí jiný vychovatel, paní Břizová říká: „To jsou naše školačky, dobrý den.“ O půl hodiny později mne vede do třídy, ve které se ženy, které nikdy neabsolvovaly povinnou školní docházku, učí číst, psát a počítat. Ve třídě sedí osm žen, které vypracovávají matematické úlohy. Přisedávám si do lavice k jednotlivým ženám, které mne žádají o pomoc s úlohami, které řeší. Po pár minutách je velmi těžké udržet pozornost a konverzaci pouze u matematiky. „Paní, máte manžela? Paní, jak se jmenujete? Paní, vy ste učitelka? Bude amnestie? O čem píšete? Paní, vy jste z Brna, koho tam znáte? Já jsem taky z Brna. Jak vám máme říkat? Jste vdaná?“ Snažím se na všechny otázky odpovídat, zároveň ale neustále reflektuji přítomnost učitele v místnosti. Mám strach, že bude později vedením oddělení výkonu trestu vázána na mou participaci na výuce a nechci, aby odpověď byla, že ji narušuji a zneužívám k vlastním cílům. (terénní poznámky)

Zdroj: Nedbálková, 2006b, s. 66

Kromě terénních poznámek se v kvalitativním výzkumu lze setkat ještě s jedním typem poznámek, a to jsou analytické poznámky. Jejich účelem je zachytit při analýze dat interpretace prováděné badatelem, nikoli během sběru dat. Součástí mnoha počítačových programů na analýzu kvalitativních dat je možnost nejenom text kódovat, ale přiřazovat si poznámky k textu, kódům a dokumentům. Některé programy umožňují pracovat s poznámkami na konceptuální rovině (ve formě sítí vzájemných vztahů, viz např. Muhr, Friese, 2004) nebo analytické poznámky převést na primární dokument a ten dále interpretovat. Software zpravidla tuto práci mnohonásobně usnadňuje oproti způsobu analýzy „tužka a papír“.

Spojení pozorování a rozhovoru

Největší slabinou zúčastněného pozorování je obrovská časová náročnost. Goffman (2002) například tvrdí, že by badatel měl pobývat v terénu nejméně jeden rok. Málokdo však v pedagogických vědách provádí výzkumné šetření tak dlouho (výjimkou je např. Pražská skupina školní etnografie, 2005). Druhé úskalí, zejména pro začínající badatele, spočívá v terénních poznámkách. Je velmi obtížné naučit se psát terénní poznámky a v podstatě není nikdy možné si zapsat vše. Aby se výzkumník nemusel spoléhat na svoji paměť, popsal jsem na předchozích stránkách procedury k zaznamenání co největšího množství dat.

Metodu pozorování je vhodné spojit s rozhovory, neboť v kombinaci s rozhovorem si může badatel udělat komplexní obrázek o dané situaci. Nelze však říci, jak obě metody následují po sobě, spíše se neustále prolínají jedna s druhou. Z rozhovorů získáváme témata pro pozorování a pozorování dává hloubku a oporu pro otázky rozhovoru. Při výzkumu se vždy musíme zaměřit na bohaté deskriptivní údaje.

Porozumění vycházející z prolínání dvou metod, hloubkového rozhovoru a zúčastněného pozorování, vede k pochopení komplexnosti situace. V následující ukázce je možné vidět, jak data z pozorování slouží jako generátor otázek pro rozhovor, ale zpětně rozhovor doplňuje některé hypotézy vzniklé během pozorování (např. učitel Michal se snaží motivovat žáky svým zaujetím).

Příklad z výzkumu 5.1.8

Tazatel: „Rád bych se vrátil k těm dvěma hodinám, co jsem viděl včera. Hlavně v matice bylo vidět, že vás učení bavilo, a to se pak projevovalo v žáků. To je samozřejmě jen jedna z možných zpětných vazeb pro vás jako učitele. Jaké další informace jsou pro vás důležité?“

Učitel Michal: „Tak člověk má zpětnou vazbu, to jsou takový nejruznější zpětný vazby. Už jenom to, že člověk vidí, že děcka ho pozdraví na chodbě. A ono pozdraví a pozdraví je rozdíl. Já jsem na těch hodinách veselejší, protože ty hodiny zrovna byly bez problémů. Samozřejmě že se někdy stane, že nejsem veselejší. Snažím se to v sobě brzdit, aby těch hodin, kdy nejsem veselejší... a někdy se mi stane, že i vyšším hlas, tak to je taková má prohra. Říkám si, že to šlo zařadit nějakým jiným způsobem. Ony jsou i takový hodiny samozřejmě. To, že to tak vycházelo na té hodině, kde jste byl, tak pěkně vesele, to byla zrovna náhoda.“

Zdroj: Švaiříček, nepublikováno

Kvalitativní přístup může být pro některé začínající badatele těžko uchopitelný, protože začíná pouze obecnějším vymezením zkoumaného tématu. Výzkumník sice zná téma výzkumu, hlavní i specifické výzkumné otázky, počet účastníků, ale nezná odpovědi, na které přijde až během výzkumu.

5.2 Hloubkový rozhovor

Roman Švaiříček

Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Používá se pro něj označení hloubkový rozhovor (*in-depth interview*), jež můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.⁵¹ Kvale (1996, s. 5–6) definuje hloubkový rozhovor jako metodu, „jejímž účelem je získat vylíčení žitého světa dotazovaného s respektem k interpretaci významu popsaných jevů“. Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou tedy zkoumání členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané skupiny. Pomocí otevřených otázek může badatel porozumět pohledu jiných lidí, aniž by jejich pohled ome-

⁵¹ O rozhovoru s více účastníky pojednává kapitola 5.3.

zoval pomocí výběru položek v dotazníku. Hlubkový rozhovor umožňuje zachytit výpovědi a slova v jejich přirozené podobě, což je jeden ze základních principů kvalitativního výzkumu (Lolland, 1971, cit. podle Patton, 2002).

Za hlavní dva typy hlubkového rozhovoru můžeme označit **polostrukturnovaný** rozhovor (vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek) a **nestrukturovaný** neboli narativní rozhovor (může být založen jen na jediném předem připravené otázce a dále se badatel dotazuje na základě informací poskytnutých zkoumaným účastníkem). Kromě polostrukturnovaného rozhovoru, který se používá například v případové studii a zakotvené teorii, a narativního rozhovoru, který se používá v biografickém designu, existuje několik specifických typů, které se liší zaměřením a designem. Jmenujme alespoň rozhovor v rámci akčního výzkumu, evaluace či tvořivý rozhovor (*creative interview*)⁵².

Zkoušený tazatel je také zkušeným pozorovatelem, schopným číst neverbální sdělení, citlivým k prostředí rozhovoru a ke svému vztahu s účastníkem zkoumání. Stejně tak pozorovatel často potřebuje dovednosti k rozhovoru, protože během práce v terénu je nucen dotazovat se na mnoho otázek, neformálně a formálně. Porozumění pozorování a rozhovoru jako provázaným technikám kvalitativního výzkumu je základním krokem k uvědomění si podstaty tohoto typu zkoumání.

Hlubkový rozhovor se neskládá pouze ze dvou částí, z rozhovoru a přepisu. Celý proces získání dat prostřednictvím této metody sestává z výběru metody, přípravy rozhovoru, průběhu vlastního dotazování, přepisu rozhovoru, reflexe rozhovoru, analýzy dat a z psaní a prezentace výzkumné zprávy. Následující pasáže by měly čtenáře tímto procesem provést.

5.2.1 Vztah ke skutečnosti

Existují dva základní přístupy ke skutečnosti pomocí interview. První nahlíží rozhovor jako zdroj dat o skutečnosti, což znamená že cílem interview je získat informace o „jiné skutečnosti“, která stojí mimo pole tazatele. Druhým typem je **rozhovor jako spolupráce** tazatele a respondenta. V tomto pojetí jsou reflektovány kritiky na první typ rozhovoru, které namítaly, že každý rozhovor je interakcí mezi (minimálně) dvěma subjekty. Spolupráce obou

⁵² Kreativní úloha připadá tazateli, který by měl tvořivým způsobem zkoumat hluboké zážitky a tak poznat, kdo se skrývá za respondentem, kdo je ten pravý subjekt. Subjekt je spíše pasivní, dá se říci, že jen reaguje na tvořivé podněty tvořivého výzkumníka (Douglas, 1985, cit. podle Gubrium, Holstein, 2001).

stran vede k tomu, že jsou jinak kladeny otázky a že vědec se zapojuje svými názory do rozhovoru (Gubrium, Holstein, 2001). Je to spolupráce dvou lidí na tvorbě významu, a proto Rubinová a Rubín (2005) zdůrazňují citlivé vedení rozhovoru (*responsive interviewing*). Dotazovaný a tazatel jsou lidské bytosti, říkájí dále, nikoli nahrávací zařízení, a proto jejich vztah nutně vzbuzuje etické otázky a s tím spojené závazky pro badatele (viz podkap. 2.4).

S otázkou interakce souvisí debata o neutralitě. Víceméně panuje shoda, že nelze uskutečnit neutrální rozhovor (Denscombe, 1995; Cohen, 2000). Být neutrální je nemožné, protože si badatel vybírá téma, otázky a účastníky výzkumu podle svého zájmu, cílů výzkumů a možností. Vědec je aktivním činitelem procesu, vede rozhovor, pokládá otázky a v dobrých případech také rozhovor ukončuje.

Pro vysvětlení podstaty rozhovoru a zejména vztahu badatele ke skutečnosti a k účastníkům výzkumu najdeme několik zajímavých metafor. Kvale (1996) ve své knize o rozhovorech vysvětluje metaforu **horníka**, který doluje vzácný kov ze země. Výzkumník je právě takový horník, který hledá fakta, která by kvantifikoval, nebo pátrá po zrnku nějaké podstaty. Metafora tedy ukazuje respondenta jako pasivní subjekt, v němž drmá určitý vzácný statek a pouze výsadou badatele je tuto vzácnost objevit. Metafora **cestovatele** popisuje výzkumníka jako poutníka, který svoje zážitky z cest bude vyprávět po příjezdu domů. Cestovatel prochází neznámou krajinou a potkává její obyvatele, občas se zastavuje u zajímavých míst a rozpráví o různých tématech. Svoje zážitky po návratu domů převypráví ve formě příběhu krajanům.

Kvalitativní výzkumníci mají poměrně velmi rádi metafory, příběhy a vyprávění. Zda však výzkumníkoví odpovídá více metafora úspěšného horníka z uhlého dolu, nebo vzletnější obraz cestovatele (nikoli turisty) putujícího s bochníkem chleba a sýrem, můžeme posuzovat jen se zřetelem na konkrétní výzkumy. Rozhodně však můžeme říci, že v kvalitativním přístupu byla plně opuštěna pozice neutrálního badatele.

5.2.2 Příprava rozhovoru

Není to sice objevené tvrzení, ale není nic horšího pro kvalitu získaných dat, než se na rozhovor nepřipravit. Polostrukturnovaný rozhovor neznámá, že nás vždy napadne, na co se máme ptát, a tak není třeba se na interview nijak připravovat, protože o tématu máme načteno, a že jsme upovídání nám říkají už od mateřské školy.

Zaprvé by se měl badatel vybavit teoretickou znalostí zkoumaného prostředí. I když například dělá rozhovor s učitelem školy o školním vzdělávacím programu (ŠVP), měl by si zjistit specifika dané školy. Například se může stát, že učitel bude hovořit o tom, jak zásadní pro tvorbu ŠVP jsou podle něj tři principy Zdravé školy. Výzkumník, který se specializuje pouze na ŠVP či Rámcový vzdělávací program, by se neměl nechat zaskočit podobnou informací.

Zadruhé by příprava rozhovoru měla vést k tomu, že si badatel vytvoří schéma základních témat, která vycházejí z hlavní výzkumné otázky, a ke každému tématu několik otázek, jak by se na danou skutečnost mohl ptát. Témata pro rozhovor pocházejí z několika zdrojů, zejména však z odborné literatury, pozorování a z analýzy dokumentů.

V následující ukázce je vidět, jak sám tazatel nemá příliš jasno v základních termínech a jak klást otázky, takže ve výsledku učitel odpovídá úplně na jinou otázku.

Příklad z výzkumu 5.2.1

Tazatel: „A teď něco jiného. Můžeš o nějakém žákovi ve třídě říci, že má malou, nebo velkou představivost?“

Učitelka Eva: „Prostorovou představivost, nebo fantazii? Ve vztahu k přiběhům, nebo k matematickým veličinám? Geometrická, nebo mapy?“

T: „Co se týče například řešení problémů...“

Eva: „Takže sociální jednání...“

T: „Co může být třeba důležité při učení, samostatném učení...“

Eva: „...ano, jsou děti, které se samostatněji učí, které se učí strukturovaněji, ty, co se dobře odhadnou.“

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

5.2.3 Řízení rozhovoru a typy otázek

Rozhovor je do určité míry strukturovaná konverzace, kterou badatel řídí pomocí hlavních, navazujících a pátracích otázek. Hlubkový rozhovor je výsledkem spolupráce výzkumníka a účastníka, ale nelze si romanticky myslet, že se jedná o rovnocenný vztah totožný s konverzací dvou dobrých přátel u kávy (Johnson, 2001). Charakteristikou hlubkového rozhovoru ve výzkumu je nesouměrnost moci. Na jedné straně je výzkumník, který přišel do jiného prostředí, aby provedl výzkum, zatímco účastník rozhovoru je ten, kdo poskytuje informace, kdo odpovídá. Nerovnost stran a asymetričnost

toku řeči je ukázkově vidět v rozhovorech tehdy, když si výzkumník a účastník vymění role, jak je vidět v následujícím příkladu:

Příklad z výzkumu 5.2.2

Dita, učitelka základní školy, druhý stupeň: „Já jsem byla od sedmé třídy rozhodnutá, že se stanu učitelkou. A vy studujete co?“

Tazatel: „Pedagogiku. Vystudoval jsem pedagogiku a filozofii a teď dělám doktorské studium v oboru pedagogika v Maliní.“

Dita: „Ta pedagogika je stejně pěkná pavěda.“

T: „Říká se to. Já si myslím, že je tu nějaká zvláštní propast mezi teorií a praxí. Ty dva tábory se nechcejí domluvit a je to možná ke škodě obou dvou. Mně hlavně přijde, že mluví úplně jiným jazykem.“

Dita: „Jak jiným jazykem?“
Zdroj: Švaříček, nepublikováno

Výzkumník má tedy do značné míry odlišnou roli od role dotazovaného, vede rozhovor, vybírá otázky a také rozhovor v ideálním případě ukončuje. Výběr otázek se liší podle typu designu, podle výzkumného záměru, ale také podle průběhu rozhovoru. Délka jednoho hlubkového rozhovoru bývá zpravidla hodinu, hodinu a půl. Úvodní fáze trvá 10–20 minut, hlavní fáze 30–40 minut a fáze ukončovací by měla trvat nejméně 5–10 minut. Délka rozhovoru s žáky na základní škole by neměla přesáhnout 30 minut (viz např. Lankshear, Knobelová, 2004). Podívejme se nejprve, jak vypadají ústřední typy otázek v hlubkovém rozhovoru.

Úvodní otázky

Úvodní otázky mají svoje místo v každém rozhovoru. Na začátku rozhovoru s účastníkem výzkumu se ještě navíc odehraje představení výzkumníka a jeho projektu, ujištění o anonymitě, požádání o souhlas k participaci na výzkumu a případné požádání o souhlas rozhovor nahrávat. Nejvhodnější je to provést v následujícím pořadí: dotázat se na participaci k výzkumu, na povolení zaznamenávat, poté zapnout diktafon a obě otázky položit znovu. Takto zůstane badateli zaznamenán souhlas jedince s účastí na daném výzkumu.

Po představení výzkumu by měly následovat úvodní otázky, které mají navodit spontánní vyprávění účastníka rozhovoru. Úvodní otázky by měly být jednoduché a měly by dávat najevo empatii s účastníkem.

Příklad z výzkumu 5.2.3

„Jako ředitel školy máte určité mnoho povinností. Zbývá ředitelům čas na výuku?“
„Štěpáne, to je zajímavá kresba a paní učitelce se líbil hlavně tvůj výběr barev. Když jsi ji maloval, myslíš si na to, jak ji pojmenuješ?“
„Mohli byste popsat svoji zkušenost s...?“
„Mohla byste mi říci o ...?“

Zdroj: Švaříček, nepublikováno

Úvodní otázky mohou být syceny také pozorováním, což je velmi vhodná a doporučovaná kombinace: nejdříve pozorování, poté rozhovor.

Příklad z výzkumu 5.2.4

Například pokud bychom prováděli výzkum, jakým způsobem žáci reagují na otevřené otázky v jazykovém vzdělávání a jakým způsobem to odpovídá záměru učitelů, mohli bychom nejprve sledovanou hodinu zaznamenat na videoameru. Poté bychom provedli analýzu odpovědí (otevřených otázek) a posléze se v rozhovoru s učitelem dotazovali na to, jaký cíl sledoval položením konkrétní otázky a jak hodnotí splnění tohoto cíle. Mohli bychom také rozhovor s učitelem spojit se sledováním videozáznamu, nebo udělat rozhovor se žáky a ptát se, jak vnímají otevřené otázky.

Zdroj: Švaříček, nepublikováno

Hlavní otázky

Hlavní otázky jsou páteří rozhovoru, jelikož nabádají dotazovaného, aby vyprávěl o tématech tvořících jádro výzkumu. Hlavní otázky překládají témata z vědeckého jazyka do běžné řeči, aby jim respondent rozuměl a mohl na ně smysluplně odpovídat. Původní výzkumná otázka je zpravidla příliš abstraktní a široká, aby na ni mohl jedinec odpovídat. Výzkumník přichází na rozhovor s již vytvořenými hlavními otázkami, které získal studiem problému v knihách, člancích, z předchozích rozhovorů, z pozorování apod. Hlavní otázky musí být pečlivě konstruovány s ohledem na to, aby neomezovaly nebo nepředurčovaly odpovědi a zároveň aby pokrývaly zájem výzkumu. Cílem je povzbudit jedince, aby hovořil o svých zážitcích, dojmech a přesvědčeních, spíše než aby podávali „správné odpovědi“, tedy odpovědi v souladu s názorem vedení organizace nebo odpovědi v souladu s odbornými publikacemi.

Hlavní otázky by měly mít deskriptivní podobu, protože se jinak může stát, že dotazovaný by na otázky odpovídal velice spekulativně. Důležité je s odpovědí dotazovaného jedince nakládat odpovídajícím způsobem. Například když se jedince zeptáme, proč jednal takovým a takovým způsobem,

ben, nelze jeho odpověď použít ve výzkumné zprávě takto: „Jedinec jednal proto a proto“, ale musíme napsat: „Jedinec říká, či jedinec vyjadřuje svůj názor, že jednal proto a proto.“

V některých výzkumech se potom stane, že odpovídní na otázky *Proč?* výzkumník neinterpretuje a jen je přečte do výzkumné zprávy, protože vlastně přišel na odpověď proč – na to mu odpověděl účastník rozhovoru. Nechceme tímto říci, že by otázky *Proč?* v hloubkovém rozhovoru vůbec neměly být, ale chceme říci, že hlavními aktérem, kdo odpovídá na tuto otázku, je **badatel**. Ten na ni může odpovědět teprve po důkladné analýze dat, která jsou bohatá na deskriptivní informace. A na otázku *Proč?* respondenti zpravidla neodpovídají s detailními, deskriptivními informacemi. Podstatnější je tedy zabývat se otázkami *Co?* (např. co považuje učitel za nejtěžší na učitelské profesi) a *Jak?* (např. jak učitel prožíval první rok své profesní dráhy).

Důrazně by se měl výzkumník vyvarovat **sugestivní podobě hlavních otázek**. Podívejme se na sadu nevhodných sugestivních a nekonkrétních otázek v následujícím příkladu.

Příklad z výzkumu 5.2.5

1. Co vás napadne nebo jaká je vaše první reakce, když se dozvíte o novém/ dalším kurzu/školení? Proč se kurzu/školení účastníte a proč účast na nich odmítáte?
2. Jak vnímáte své vzdělávací potřeby, tj. v čem byste se potřeboval zlepšit, v čem cítíte rezervy?
3. Znáte požadavky na vaši pracovní pozici? Do jaké míry je podle vás naplněny?
4. Jaké jsou podle vás důvody pro organizování kurzů/školení?
5. Jak vnímáte možnost kariérního postupu v souvislosti se vzděláváním?
6. Do jaké míry využíváte nové poznatky z kurzů/školení v práci?

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

Výše uvedené otázky často uvádějí dotazovaného do situace, že si nedokáže konkrétně představit, co se jimi myslí, a proto zpravidla odpovídá tak, jak si tazatel přeje slyšet, nebo jak by si nadřizoval přání, aby odpovídal. Mnoho odborníků upozorňuje na to, že úmyslné lhaní respondenta je velmi málo pravděpodobné (Kvale, 1996) a v dobrém kvalitativním výzkumu snadno odhalitelné (Rubin, Rubinová, 2005). Mnohem běžnější je zkrácení významu živem výzkumníka.

Podívejme se, jak se tyto otázky dají přeformulovat a zbavit sugestivnosti:

Připravené otázky z předchozího příkladu 5.2.5

1. Jak se dozvídáte o novém školení? (Ze předpokládáte, že při popisu situace respondent popíše svůj pohled.)
2. Jak si vybíráte z nabídky kurzů? (Předpoklad je, že se účastní aspoň jednoho kurzu, pokud ne, dozvíme se to.)
3. Kdybyste si měl vymyslet školení či kurz sám, jak by vypadal?
4. Jsou na pozici, kterou vykonáváte, kladeny zaměstnavatelem požadavky na zvýšení kvalifikace?
5. Existuje ve vaší firmě souvislost mezi zvýšením vzdělání a postupem v kariéře?
6. Kdybyste se měl zamyslet a popsat mi, k čemu jsou vám užitečné kurzy pro práci?

Nelze tvrdit, že sugestivní otázky do hloubkového rozhovoru nepatří. Jejich místo však není v prvních minutách rozhovoru, ale většinou až ke konci rozhovoru, kdy také mohou nabývat podoby **konfrontačních otázek**: *Říkáte, že vašim zájmem je vychovávat nové učitele, ale při rozhovoru s vaší kolegyní mám opačný dojem? Jejich cílem je vyprovokovat dotazovaného jedince k odhození „másky“ a ke sdělení nikoli jen banalit a otrepaných frází.*

Hlavní otázky rozhovoru vycházejí z hlavní výzkumné otázky a ze specifických výzkumných otázek stanovených na začátku výzkumu. Příkladem vytváření schématu polostrukturovaného rozhovoru je **pyramidový model** (Wengraf, 2001), kde je základní výzkumná otázka (ZVO) nejprve rozložena na specifické výzkumné otázky (SVO) a tyto specifické otázky jsou potom dále rozloženy do otázek tazatelských (TO). Přitom mezi úrovněmi specifických výzkumných otázek a otázek tazatelských dochází k „přepínání“ mezi odborným a běžným hovorovým jazykem.

Příklad z výzkumu 5.2.6

Následující ukázka pochází z výzkumu, jehož cílem bylo prozkoumat proces rodinné socializace dětského televizního diváctví v rodinách předškolních dětí (ve věku 3–6 let). Graduálně sestavený výzkumný vzorek zahrnoval 17 matek předškolních dětí. Ukázka zpracovává Příklad z výzkumu uvedený pod číslem 3.10.

Schéma polostrukturovaného rozhovoru

(ZVO) Jakým způsobem je socializováno dětské televizní diváctví v rodinách předškoláků?

- (SVO1) Jaké jsou divácké zvyklosti dítěte?
- (TO1) Kolik času stráví vaše dítě průměrně u obrazovky; na co se dívá?
- (TO2) Jaké jsou jeho oblíbené pořady; na co se naopak dívat nechce?
- (TO3) Zkuste vyjmenovat, na co se dítě dívalo v televizi včera.

- (SVO2) Jaké jsou divácké zvyklosti ostatních členů rodiny?
- (TO4) Na co se díváte v televizi vy / váš muž / sourozenci dítěte.
- (TO5) Kdy během dne televize běží a kdy je vypnutá?
- (SVO3) V jakém prostředí a v kontextu jakých rodinných aktivit se dětské sledování televize odehrává?

- (TO6) Kolik máte doma televizorů, videopřehrávačů nebo počítačů, na kterých se dá pouštět televize či video. Kde jsou umístěny?
- (TO7) Dívá se dítě na televizi nebo video nejčastěji samo, nebo s někým dalším? S kým?
- (TO8) Mluví při tom spolu, věnují se nějakým dalším činnostem?
- (TO9) Co děláte v době, kdy se dítě dívá na televizi?

→ (SVO4) Jaké názory a postoje vyjadřují rodiče ohledně dětského sledování televize?

- (TO10) Co myslíte, že dětem sledování televize přináší?
- (TO11) Myslíte si, že sledování televize může být dětem v něčem prospšné?

- (TO12) Může být dětem naopak nějakým způsobem škodlivé?
- (TO13) Zkuste říct, jak moc se vaše dítě dívá na televizi – hodně, nebo málo?

→ (TO14) Jak byste svému dítěti odpověděla na otázku: „Co je to televize?“

→ (SVO5) Jakými výchovnými technikami se rodiče snaží dětské sledování televize a jeho efekty ovlivňovat?

- (TO15) Máte přesný přehled o tom, na co a kdy se dítě dívá?
- (TO16) Má dítě v souvislosti s televizí (videem) nějaká pravidla? Muže se dívat, na co chce?

→ (TO17) Smí dítě televizi samo zapnout?

→ (TO18) Mluví s vámi dítě o tom, co vidělo v televizi?

→ (TO19) Vysvětlujete, čemu nerozumělo, komentujete, uvádíte něco na pravou míru? Jak často se tak děje?

→ (TO20) Doporučujete mu nějaké pořady? Jaké?

→ (TO21) Používáte někdy televizi (video) jako nástroj nějakých výchovných opatření (např. zákaz televize jako trest)?

→ (TO22) Měla jste kvůli televizi (video) s dítětem nějaký konflikt? Jaký?

→ (TO23) Co by vaše dítě mělo vědět o televizi?

Zdroj: Šedová, 2007b

Ve zkratce řečeno, účelem přípravy je udělat si jasno v tom, na co se chci ptát a proč se na to chci ptát. Pokud si připravíme schéma jako v předškolním příkladu, ještě to neznamena, že se dramaturgie rozhovoru musí držet pořadí otázek. V předchozím příkladu bylo důležité vytvořit si představu o počtu a rozmístění otázek (TO6) a základních diváckých zvyklostech (TO1, TO2, TO3). Následující otázky pak mohou navazovat na nově objevená, zajímavá

témata a podoba otázek se také do značné míry odlišuje (některé lze vypustit, jiné klást opakovaně).

Na každé interview by si měl badatel připravit limitovaný počet hlavních otázek. Zkušební badatelé si většinou připraví kolem dvaceti a většinou očekávají, že se nezeptají na všechny. Pokud si výzkumník připraví málo otázek, může se stát, že se některé otázky nebudou hodit a interview skončí. Lankshear a Knobelová (2004) upozorňují, aby byl tazatel pečlivý a obezřetný v kladení otázek: *Klademe tutéž otázku různým účastníkům? Klademe jinou otázku? Jak této otázce účastníci rozumí? Důležité je tedy věnovat pozornost otázce spolehlivosti výzkumu již při přípravě a vedení rozhovoru.*

Navazující otázky

Na komentáře a výpovědi účastníka výzkumu jsou namířeny navazující otázky. Badatel se při kladení hlavních otázek snaží pochopit význam řečeného a klade jedinci dodatečné otázky, které jsou zaměřeny na specifická témata a myšlenky. Navazující otázky jsou zásadní pro získání hloubky, detailu a jemných rozdílů.

Nelze však používat navazující otázky na každé zajímavé téma. Rozhovor by se tak značně časově natáhl a ztratil by své zaměření. Doporučuje se klást navazující otázky na témata, jež jsou nejvíce důležitá pro dotazovaného jedince, a na témata, která jsou v souladu s výzkumnou otázkou. Klást otázky na záležitosti, které jsou nejasné, matoucí, které vedou k myšlenkám a jevům, jež nebyly očekávány na začátku výzkumu. Zároveň také k tématům, která vedou rozhovor novým směrem a mohou pozměňovat pochopení výzkumného záměru.

S navazujícími otázkami mají obtíže zejména začínající badatelé, protože je pro ně poměrně náročné zároveň klást hlavní otázky, sledovat význam řečeného a vymýšlet navazující otázky. Z toho důvodu je běžné, že začínající badatel provede ještě druhé interview s daným respondentem a klade mu dodatečné, navazující otázky.

Neřímé otázky

Neřímé otázky mají podobu projekturních otázek a jsou velmi obtížně interpretovatelné. Poskytují však projekci účastníka rozhovoru do jiné role, což může vypovídat o této jiné roli a jiných lidech, ale současně to může mnohé vypovědět o respondentovi.

Příklad nepřímých otázek 5.2.7

Ukázka pochází z výzkumu životních příběhů žáků na druhém stupni základní školy.

„Pokus se popsat běžný den ve škole. Můžeš třeba začít od ranního vstávání a popíš mi všechno, co ve škole běžně děláš. Klidně mi vyprávěj úplně o všem, co tě napadne. Zajímá mě totiž úplně všechno, co se děje ve škole.“

Zdroj: Švaříček, nepublikováno

Dynamické otázky

Dynamické otázky jsou takové otázky, které udržují vzájemnou interakci během rozhovoru mezi badatelem a účastníkem. Jejich cílem je udržet tok řeči a stimulovat respondenta ve vyprávění. Každý rozhovor je malé drama s příběhem. Kvale (1996) doporučuje udělat si dvojí sadu dotazů během přípravy rozhovoru: otázky věnující se tématu a dynamické otázky. Účelem dynamických otázek je také snížit emocionální napětí vzniklé při rozhovoru. Například při výzkumu práce výchovných poradců na základní škole je pravděpodobné, že se poradci rozpovídají o emocionálně vyjatých okamžicích této profese. Badatel by měl být schopen rovinu rozhovoru zase naopak odlehčit méně zainteresovanými otázkami.

Ukončovací otázky

Ukončovací otázky jsou nedílnou součástí každého hloubkového rozhovoru. Uzavření rozhovoru by nemělo probíhat ve spěchu, ani by jej badatel neměl odbýt jednou větou. Ačkoli se dozvěděl stěžejní informace, neměl by se nechat zmasť pocitem úspěšně provedeného rozhovoru. Jeho úspěšnost totiž sám výzkumník pozná teprve po několika dnech, a to při analýze a interpretaci dat.

Příklad ukončovacích otázek 5.2.8

Je něco, na co jsme během rozhovoru zapomněli?

Chěl/a byste zdůraznit ještě nějakou oblast, o které jsme se bavili?

Chěl/a byste se na něco zeptat vy?

Poslouchat intimní detaily života jiného člověka je strhující a částečně návyková zkušenost. A to nejen pro badatele. Účastníci (nejen) dlouhotrvajícího výzkumu se mohou cítit podvedeni, protože si zvykli na určitý druh zpovědi, na přátelský vztah s jedním člověkem a oboje náhle končí (i po jednom rozhovoru mohou mít účastníci pocit, že se z nich stali přátelé). Specifická

část každého hloubkového rozhovoru by proto měla být věnována ukončení rozhovoru a případnému vysvětlení dalšího směřování výzkumu (např. kdy bude publikována výzkumná zpráva). Vhodné může být také znovu zdůraznit, že dodržíme princip důvěrnosti a že účastníci budou vystupovat pod pseudonymem.

5.2.4 Účel otevřených otázek

Úkolem kvalitaivního badatele je poskytnout rámec, ve kterém mohou respondenti podat vysvětlení svých přístupů, což umožňuje otevřené otázky. Výzkumník by tedy neměl přicházet do terénu s teoriemi, které by mu zabránily popsat výsek reality odpovídajícím způsobem (aby data neupravoval podle své teorie). Ovšem jisté ovlivnění předchozími teoriemi se stává zdrojem teoretické citlivosti (Strauss, Corbinová, 1999; Ezzy, 2002).

Podoba otevřených otázek se neliší jen podle výzkumné otázky, ale podobně se různí vlivem zvoleného designu výzkumu. Podívejme se na příklad otázek při použití specifické metody životního příběhu (viz podkap. 4.4). Lze říci, že životní příběh je esencí toho nejdůležitějšího, co se jedinci přihodilo (a co sdělí ostatním), neboť popisuje děje, zkušenosti a pocity. Proto je pro pokrytí celého života účastníka výzkumu nejprve nutné vytvořit seznam oblastí, které nás zajímají (narození a rodinné pozadí, tradice rodiny a kulturní zázemí, sociální vlivy, vzdělání, práce, láska, historické události, odchod do důchodu...) a posléze rozpracovat otázky v rámci jednotlivých témat, jak ukazuje Příklad z výzkumu 4.4.4, kde je rozpracováno několik otázek pro téma vzdělání.

Otázky pokrývající životní dráhu jedince bývají mnohdy pokládány v chronologickém pořadí. Oproti tomu například otázky hloubkového rozhovoru s použitím metody zakotvené teorie se na první pohled více věnují identifikaci příčin a následků určitého jednání. Co však mají otevřené otázky společné, je to, že se snaží přirozeně stimulovat účastníka rozhovoru k vyprávění, a to způsobem připomínajícím obyčejnou rozmluvu dvou lidí. Zejména začínající badatelé se snaží být natolik politicky korektní, zdvořilí a slušní, až dotazům není příliš rozumět.

Příklad z výzkumu 5.2.9

Otázky v následujícím příkladu obsahově knjí výzkumnou otázku (Jak vnímají senioři žijící v pobytových zařízeních své vztahy s mladšími generacemi a možnosti jejich rozvíjení?), ale respondenti těmto otázkám nerozuměli a odpovídali podobně šroubovitě.
„Povězte mi něco o vašem setkávání s mladšími generacemi (s dětmi a dospívajícími).“

„Jak se budou podle vás vyvíjet vaše vztahy s mladšími generacemi v následujících letech?“

„Jaké jsou podle vás možnosti seniorů setkávat se s mladšími generacemi?“

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

5.2.5 Charakter odpovědí v rozhovoru

Každý badatel hledá dobré odpovědi, které by se daly charakterizovat hloubkou, detailností, jasností, jemností a bohatostí.⁵³ Kvale (1996) k problému přistupuje jinak a snaží se určit základní charakteristiky dobrého tazatele. Ten by měl znát situaci, klást jasné otázky, být citlivý, otevřený, kritický a řídit rozhovor. Podle Stakeho (1995) k tomu musíme ještě připojit skeptický pohled na studované jevy. Dnes bychom mohli ještě přidat že by měl brát v úvahu etické dimenze výzkumu. Podívejme se nyní, o co by měl při rozhovoru badatel usilovat.

Hloubka a detail

Hloubka a detail v odpovědích se částečně překrývají, ale v zásadě jsou odlišné. Hledání detailu znamená hledání porozumění za položkami v návrhu rozhovoru, za jednoduchými odpověďmi. Když například učitel při rozhovoru řekne, že má nejraději tvořivé žáky, zajímá nás, co je pro něj tvořivost. Můžeme se ho zeptat „Co pro vás znamená tvořivý žák?“ nebo „Jak se tvořiví žáci odlišují od ostatních žáků ve třídě?“ Pomocí takového „doptávání se“ na upřesnění významu badatel nabádá dotazovaného, aby sdělil to specifické, které badateli umožní pochopit jednání zkoumaného jedince. Objevují se tak věci, které by se mohly zdát nevýznamné, ale pro daného respondenta důležité jsou.

Při tázání se na hloubku se dostáváme za povrchní interpretaci takovým způsobem, aby bylo možné jednotlivé střípky informací poskládat do celého obrazu. Pro zjištění hloubky se badatel neváže jenom na to, aby respondent dlouhé hodiny odpovídal na dané téma. Musíme skloubit cíl výzkumu, naše teoretické znalosti tématu s pochopením daného jevu účastníkem. Začínající badatelé zapomínají, že toto je právě polostrukturovanost či flexibilita rozhovoru v kvalitativním výzkumu, a důsledně se drží svých připravených otázek.

⁵³ Charakteristik je celá řada, proto zmiňujeme ty nejčastěji citované. Jedná se o charakteristiky navržené Rubinem a Rubinovou (2005).

Příklad z výzkumu 5.2.10

Představme si, že provádíme výzkum tvořivého procesu na druhém stupni pomocí zúčastněného pozorování a hloubkových rozhovorů. Během výzkumu zjistíme, že učitel (rovina účastníka) identifikoval jiné tvořivé žáky než my pomocí Torranceho testu tvořivosti (rovina vědy). Naším úkolem (rovina badatele) je zjistit, jaké jsou důvody toho, že učitel neidentifikuje tvořivé a netvořivé žáky. Cílem je skloubit tyto roviny natolik, abychom získali detaily, drobné odlišnosti a výjimky. „Vy jste říkali, že máte nejraději tvořivé žáky, ale jak se díváte na žáky, kteří svoji tvořivost narušují běh hodiny?“ Díky hloubce a detailu získáváte lepší pochopení celého studovaného jevu (zde tvořivosti) z více rovin a perspektiv.

Zdroj: Švaříček, nepublikováno

Jasnost

Badatel by měl při hledání hloubky a detailu vybízet respondenta k jasným a živým odpovědím. Živé příklady nebo historky umožňují čtenáři vytvořit si celkový obraz, a to nejenom díky racionálnímu argumentům, protože při vyprávění historky účastník zpravidla vyjeví také svoje postoje a názory. Vyprávění zabarvené nadšením, nebo zdrcujícím lčením umožňuje přiblížit často velice abstraktní koncepty. Pozoruhodná je také druhá rovina historek: ony živé, krátké úseky velice často zapadají do delšího příběhu. Badatel tak má šanci pokládat otázky na větší a větší kontext slyšeného příběhu. Obřízná je ovšem jasnost odpovědí, protože výzkumník musí být dosti citlivý na zkoumané téma, aby dokázal přesně porozumět řeči respondenta. Následující příklad dokládá, jak není možné dosáhnout jasnosti odpovědí, pokud účastníkům rozhovoru (zástupci, učitel) jen stěží sami rozumíme.

Příklad z výzkumu 5.2.11

Tazatel: „Jak se nyní snažíte jako zástupce školy měnit prostředí na celé škole?“
Zástupce ředitele ZŠ: „No, asi i u nás na škole je snaha, dejme tomu, že to mám ve schránce důvěry, nebo přijdou přímo, nebo řídí učitel přijde, že se řeší nějaký problém, nebo že v rámci nějakého předmetu je nespokojenost...“

Tazatel: „Chtěl bych se vás zeptat na jednu věc, kterou jste zmiňoval minule. Zmiňoval jste, že každý učitel potřebuje mít dobrý pocit z učení, že potřebuje, aby mu žáci zaitleskali. Jak to poznáte, že vám žáci itleskají?“
Učitel druhého stupně: „My jsme si je rozmazlili tím tradováním známek, tou nenáročností, tolerováním. Oni už se domnívají, že domácí příprava... (pomilka)... to je věc, kterou já nevyžaduju, ale v momentě, kdy je třeba, tak se o tom zmíním a v momentě, kdy je ještě víc třeba, tak to chci. Oni dneska došli k názoru: ano,

my se doma nemusíme učit, když to zvládneme tady. Ale to se musíme soustředit, to jsou určité pracovní návyky, studijní návyky, a kde jsou?...“

Zdroj: Švaříček, nepublikováno

Jemnost a nuance

Jemnost v odpovědi znamená, že události nejsou jenom přímose, nebo nepřímose a výroky nejsou jenom pravdivé, nebo nepravdivé. Interpretace reality bývá takřka ve všech případech mnohoznačná, ať už pro dotazovaného jedince, nebo jiné účastníky. Dostatečná jemnost či preciznost upřesňuje význam řečeného. Doporučovanou technikou je vyhýbání se uzavřeným otázkám a formulováním otázek otevřeně natolik, aby umožnila respondentovi vylíčit svoje názory a přesvědčení. Například když žák odpoví: „Škola mě vůbec nebaví“, je pravděpodobné, že některé předměty, spolužáci nebo činnosti ho ve škole baví. Zcela namístě je však zjistit, co znamená, že jej škola „vůbec nebaví“. *Jak by popsal, co ho na škole nebaví? Jak by jej škola mohla více bavit? Hovoří zde o škole jako o celku, nebo o konkrétních předmětech? Spadají mimoškolní aktivity se spolužáky pod termín škola?*

Je nutné pokládat takové otázky, abychom mohli vidět prokreslenější obraz. Charmazová (2006) na základě svých zkušeností uvádí, že existuje další rovina jemných rozdílů a tu lze nejlépe zachytit během posledního nahrávky rozhovoru. Výzkumník se tak může při poslechu nahrávky soustředit na styl mluvy dotazovaného člověka. Domníváme se však, že usilovat o jemnost a nuanci musí badatel přímo v průběhu rozhovorů.

Bohatost

Bohatost znamená, že rozhovor obsahuje mnoho různých myšlenek a témat, zvláště takových, které badatel neočekával při začátku výzkumu. Bohatost pomáhá výzkumníkovi rozluštit komplexnost světa studovaných lidí.

Například když učitel druhého stupně základní školy vypráví o tom, jaké problémy mají učitelé v šesté třídě se žáky a tyto nesnáze se přenášejí do vztahu učitelů na prvním a druhém stupni. Posleze na další dotaz začne učitel popisovat nedávný konflikt mezi jedním učitelem druhého stupně a dvěma učitelkami prvního stupně kvůli úpravě nástěnek, dozvíte se mnohem více, než jste očekávali. Získáte bohatý a detailní popis problematických vztahů mezi učiteli, ale dozvíte se několik nových věcí: jak vzniká konflikt mezi učiteli, jak se takový konflikt řeší, jakým způsobem drobný konflikt může nastartovat řešení dlouhotrvajícího, všeobecně známého problému.

Výzkumník se musí sám rozhodnout, s ohledem na výzkumnou otázku, kterým tématům se bude věnovat a kterým nikoli. Všechny uvedené požadavky na charakter odpovědi v rozhovoru by měl badatel zvažovat již při vlastní přípravě na rozhovor.

5.2.6 Obtíže při vedení rozhovoru

Začínající výzkumníci mají z metody rozhovoru několik obav, které se nyní pokusíme popsat a ukázat, jak je možné je překonat. Obava některých začínajících badatelů na poli kvalitativního výzkumu by se dala charakterizovat jako strach z toho, že „**nic nezjistím**“. Vedení představou, že mají na výzkum omezený čas, snaží se zaměřovat na otázky typu *Kolik...? Do jaké míry...?* Jako by se obávali, že nebudou moci svoje závěry doložit, protože nic nezjistí. Tato tendence se projevuje již při plánování výzkumu, ale zřetelné je čitelná při přípravě otázek hloubkového rozhovoru.

Příklad z výzkumu 5.2.12

Následující otázky pocházejí z výzkumu informačních a komunikačních technologií, jako prostředku v jazykové přípravě vysokoškolských studentů. Cílem výzkumu bylo zpráve zjistit, jaké postoje zaujímají studenti k využívání ICT, a zároveň jak ICT reálně využívají při studiu cizích jazyků. Obava, že výzkumník nic nezjistí, jej vedla k tomu, že se soustředil výhradně na druhý cíl výzkumu, což lze vidět na otázkách kladených studentům:

„Do jaké míry využíváte nové poznatky ze školení v práci?“

„Jaký máte vztah ke studiu anglického jazyka?“

„Kolik hodin denně studujete?“

„Jaký máte vztah k informačním a komunikačním technologiím?“

„Kolik hodin denně používáte počítač ve výuce?“

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

Další obava pramení z toho, že badatel „**nezjistí všechno**“, co by si představoval. Do značné míry je to způsobeno tím, že začínající badatel není schopen odhadnout, jak dlouho bude rozhovor trvat a nakolik se mu podaří odpovědět na hlavní výzkumnou otázku. Někteří výzkumníci se proto rozhodnou zeptat na úplně všechny otázky, a pokládají dotazovaným dokonce několik otázek najednou. To vede k tomu, že účastník rozhovoru odpoví pouze na jednu otázku, nebo jako v následující ukázce na všechny, a to velmi obecně. S podobnými daty („*moje zkušenost je více než pozitivní*“) se takřka nedá při analýze a interpretaci pracovat.

Příklad z výzkumu 5.2.13

Cílem výzkumného projektu bylo zkoumat spolupráci muzea a školy tak, jak ji vnímají muzejní pracovníci. Základní výzkumná otázka zněla: Jak nahližejí zaměstnanci muzea pracující s veřejností na spolupráci muzea a školy?

Tazatel: „Jak si myslíte, že vzájemné vztahy muzeum–škola vnímají školy? Jak si myslíte, že vás (jako muzeum a muzejní pracovníky) vnímají a hodnotí? Máte nějakou konkrétní zpětnou vazbu od škol?“

Respondent: „Jak už jsem několikrát nastívil, předpokládám, že školy považují muzejní pracoviště za příjemný prostředek pro zatraktivnění výuky i vzdělávání. Moje osobní zkušenosti se zpětnou vazbou jsou více než pozitivní. Řadu vzělávacích zařízení bych nazval přímo stálými zákazníky. S některými pedagogy se setkávám téměř pravidelně... a to pracuji v tomto oboru pouze šest měsíců.“

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

Jeden z důležitých bodů kladení otázek účastníkům výzkumu je jejich srozumitelnost pro dotazovaného. Účastníkovi nemá smysl klást otázky plné odborných termínů, kterým buď nerozumí, nebo jim přikládá jiný význam (jedinec odpoví a badatel s odpovědí dále pracuje, ale uděluje odpovědi jiný význam než účastník).

Data je třeba co nejdříve po pobytu v terénu důkladně a pečlivě zpracovat. Pokud si badatel naplánuje čas nejen na vstup do terénu, ale i na to, aby před dalším vstupem do terénu provedl analýzu všech dat (terénních poznámek, zápisů z pozorování, přepisů rozhovorů), bude na dobré cestě nasytit svoji teorii. Jedna z podstatných charakteristik kvalitativního přístupu je neustálé opakování sběru dat a jejich interpretace, nahrávání rozhovorů a jejich analýzování a vytváření teorie. Někdy však na to výzkumníci zapomínají nebo vlivem časové tísně provedou analýzu a interpretaci dat po ukončení pobytu v terénu.

Také je možné si vytvořit možnost vrátit se během psaní výzkumné zprávy do terénu. Není to však vždy možné, neboť zkoumané podmínky se mohou radikálně změnit.

Jak už bylo naznačeno, velká část procesu sběru dat prostřednictvím hloubkového rozhovoru probíhá při přípravě ještě před příchodem do terénu, kdy si výzkumník připravuje otázky. Bylo by však chybou si myslet, že si připravuje pouze otázky. Stejně tak je důležité dopředu promyšlet potenciální odpovědi na tyto otázky účastníkem rozhovoru. Badatel by si měl zkusit přehrát rozhovor nanečisto a představit si, co by mu na danou otázku dotazovaný jedinec odpověděl. Díky této přípravě je výzkumník schopen eliminovat triviální otázky, ale hlavně se připravit na to, že může

položít doplňující otázku k odpovědi dotazovaného. Kdyby si v následujícím příkladě badatel představil dopředu odpověď účastníka rozhovoru, určitě by s ní potom dokázal dále pracovat v rozhovoru (protože souvisí s hlavní výzkumnou otázkou).

Příklad z výzkumu 5.2.14

Hlavní výzkumná otázka: Jakým způsobem ovlivnila osobní účast učitele na kurzu zážitkové pedagogiky jako osobnost a jako pedagoga?

Tazatel: „Co to pro tebe znamenalo, ten kurz? V průběhu toho kurzu a nebo hlavně teda potom když jsi odtud odjížděl a ještě později?“

Učitel Jindra: „No tak ty obavy, který jsem měl, no tak ty se vlastně projeví do toho mého vnímání toho kurzu ze začátku, takže jsem všechno dělal s předpokladem toho, že teď to teda přijde, teď po mně budou chtít, abych tam někde vylezl a skočil z věšky do vody... a já nevím... dělal něco, z čeho mám strach, a postupně jako by se tam to odbouralo tím, že tam prostě vznikl ten kolektiv účastníků, ty hry byly samozřejmě některý zaměřeny úplně na něco jiného než na fyzické, takže byly velice zajímavé a ty fyzický, vlastně když proběhly ty nejnáročnější, z kterých byla ta největší obava, že jsem třeba vždycky nerad běhal, tak potom přišla velká úleva, protože jsem zjistil, že jsem to fakt zvládl, že jsem se překonal, že... a pak jsem si teprve začal uvědomovat, jak je ten kurz užasnej, ale to už byl v podstatě konec kurzu, když se to tak vezme.“

T.: „Takže to jsi odjížděl s veskrze pozitivními pocity, nebo...“
Jindra: „Úplně pozitivními, já jsem byl úplně změněnej, úplně jsem se začal dívat jinak na věci okolo sebe, zjistil jsem, že mě lidi poslouchají...“

Komentář k příkladu: Tazatel se nezastavil u klíčové informace pro výzkum (překonání se), ale pokračoval v chronologické linii otázek (před kurzem, během kurzu, po kurzu). K důležitým problémům z první odpovědi se tak už nevrátil.

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

Je dobré brát v potaz to, že příprava rozhovoru je pouze jakýmsi návodem, a nikoli závazným dokumentem. Příprava se proměňuje s probíhajícím výzkumem. Otázky se stávají více specifickými, některá témata už byla plně pokryta informacemi, výzkumník se v rozhovorech vrací k některým minulým tématům, aby je vyjasnil. Souběžně s tím se rozvíjí vztah badatele a účastníka, což se projevuje v mnoha oblastech (o efektu výzkumníka více Čermák, Štěpaníková, 1998). Nejlépe je to však vidět v tom, že se začíná objevovat model spolupráce při rozhovoru, otázky ubývají od přípravného schématu a účastníková role se mění na vyjasňování významu. Dobrý výzkumník by si měl všechny změny ve vztahu k účastníkům zaznamenávat pro pozdější možnou analýzu.

5.2.7 Žáci jako účastníci výzkumu

V pedagogických vědách jsou účastníky výzkumu často žáci prvního či druhého stupně základní školy. Zkoumat žáky pomocí hloubkového rozhovoru je nesmírně obtížné nejen pro začínající výzkumníky. Připravit otázky pro rozhovor se žáky představuje velkou časovou zátěž a navíc je dobré rozhovor s jedním žákem zopakovat. Je to však metoda, která se dá použít již u dětí předškolního stupně (Ederová, Fingersonová, 2001). Jelikož však děti a adolescenti mnoho otázek netematizují a nepřemýšlejí o nich, nejsou schopni o mnohých tématech dlouze vyprávět jako například jejich učitelé. Nemají také tolik zkušeností, které by dokázali popsat jinému člověku a není také vhodná stejná forma rozhovoru jako u dospělých – dva lidé sedí v křeslech naproti sobě a uprostřed leží diktafon. Žáci si mnohem více než dospělí citlivě uvědomují mocenské vztahy, učitel–žák, dospělý–dítě. Z těchto důvodů je snazší provádět rozhovor s žáky ve skupině, kdy nepanuje mocenská převaha. Žáci se díky tomu cítí více uvolnění, neboť jim takové uspořádání může připomínat přirozené prostředí dětských her.

Takzvaně rozpovídat jednoho žáka je velmi obtížné, a proto se doporučuje použít například **projektivní techniku** kresby a dotazovat se žáka na interpretaci obrazu.⁵⁴ Obraz totiž navíc dokáže sytít vyprávění. Další technikou je **myšlení nahlas** (*think alouds*), která se využívá pro zachycení kognitivních procesů odehrávajících se během řešení matematických či jazykových úloh. Studentovi je zadán úkol s tím, že výzkumník zajímá vše, co se odehrává v hlavě studenta při řešení úlohy.⁵⁵

Výzkumníkoví se nabízí celá plejáda aktivit, na které jsou žáci navyklí, jsou pro ně přirozené, čímž klesá silné vnímání nepřirozenosti hloubkového rozhovoru. Rozhovor se také nemusí vždy odehrávat ve školní třídě (kabinet učitele je však zcela nevhodný prostor), ale na školním hřišti, během přípravy divadelního představení, při úklidu školy či při výrobě školního časopisu. V následující ukázce je vidět, jak použití klasického schématu hloubkového rozhovoru i v prostředí střední školy vede k tomu, že žák odpovídá příliš stroze.

⁵⁴ I když cílem výzkumu není primárně interpretovat obrázky nakreslené žáky. Může to však sloužit jako zástupná technika pro navození přirozené atmosféry.

⁵⁵ Tato technika se také nazývá analýza verbálního protokolu. Branchová (2000) ve své studii popisuje výhody a problematické stránky metody na výzkumu vyhledávání informací z CD-ROM encyklopedie u středoškolských studentů.

Příklad z výzkumu 5.2.15

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak studenti třetího ročníku gymnázia vnímají hodnocení svého písemného projevu učitelem či učitelkou a jak vnímají kritéria učitele, která používá při hodnocení písemného projevu.

Tazatel: „Povíš to pani profesorko alebo niekomu inému?“

Respondent: „Jej nie, ešte by sa mohla našťavať. Občas to poviem niekomu v triede alebo mamine, keď sa pýta, že z čoho je tá dvojka?“

T: „Prečo by sa mohla našťavať?“

R: „Ona, nerada opravuje slohy.“

T: „Čo jej povieš? Myslíš, tvoju maminu?“

R: „Ja jej väčšinou poviem, že je to zo slohu.“

T: „Pýta sa ňu, prečo si dostala dvojku, a nie jednotku?“

R: „Nie.“

T: „Keby sa ňa opýtala, vedela by si jej na to odpovedať?“

R: „Ja neviem. Asi by som jej povedala, že som mala len o jednu chybu viac ako Katka ..., ale to by asi nebolo dobre lebo potom by som si vypočula prednášku, že ju Katka nezaujímá, ale ja.“

Zdroj: studentská práce z e-learningového kurzu

Žáci jsou v posledních letech také stavěni do role výzkumníků. Objevují se výzkumy, kdy dostanou do ruky fotoaparát a jejich úkolem je vytvořit seriál fotografií na téma Můj život ve škole.

5.2.8 Kdy je vhodné použít hloubkový rozhovor?

Výběr metody by měl záviset na výběru výzkumného tématu a hlavní výzkumné otázce. To je klasická poučka, která říká následující: Nejříve si odpovězte na otázku *Proč?* a *Co?* a teprve poté na otázku *Jak? Jakým způsobem to lze zkoumat?*

Podíváme se však nyní na obecnější témata, která je nevhodné posuzovat pomocí hloubkového rozhovoru. První nevhodnou oblastí je studium lidského jednání. Nejistíme více o lidském jednání v určité situaci než tak, že budeme tuto situaci pozorovat. Například je vhodné provést pozorování výuky učitele na základní škole a poté s ním provést rozhovor, jak on interpretuje svoje jednání ve třídě, ale pozorování je základní metodou. Druhým tématem je skupinové vědění. Když například chceme zjistit, jak se ukrajinskí žáci cítí jako skupina, jak vnímají svoje postavení v sociálním systému České republiky, proč situaci prožívají podobným způsobem, bude vhodnější použít metodu ohniskových skupin.

Každý výzkumník by si měl položit otázku, jestli opravdu potřebuje použít metodu rozhovoru, nebo by mu postačoval krátký dotazník. Například když děláme rozhovor v délce 15 minut, není důvod si myslet, že totéž bychom nezjistili pomocí strukturovaného dotazníku, který bychom navíc byli schopni rozdat více jedincům v jednom čase.

Použití rozhovoru v kvalitativním výzkumu má dvě obtíže. Zprv se někteří badatelé domnívají, že rozhovor může nahradit pozorování v terénu. Výzkumy postavené jen na několika rozhovorech nepostrádají hloubku, ale jejich závěry se mohou stát málo důvěryhodnými (viz Příklad z výzkumu 2.1).

Zadruhé by výzkumník neměl pracovat jako novinář, který zpovídá celebritu s cílem dozvědět se detaily o jejím osobním životě. To je poměrně častá představa nejen začínajících badatelů, že ztotožňují práci kvalitativního výzkumníka s prací **reportéra** – cílem je získat informace a ty pak vepsat do výzkumné zprávy. Přitom se zapomíná, jak zásadní roli v kvalitativním výzkumu hraje analýza a interpretace dat provedená výzkumníkem. Rada začínajícím badatelům by tedy mohla znít: Nepoužívejte zdůvodnění vyřčené účastníkem rozhovoru, běžte a podívejte se, jak to, co popisuje v rozhovoru, dělá. Pokud bychom se dívali jenom na to, co lidé říkají, opakovali bychom obecně sdílenou zkušenost, ale nepřinesli bychom nic nového. Mnohdy právě jenom pozorování ukazuje, jak lidé jednají, a my jsme pak schopni zdůvodnit jejich činy. Nikdy není možné se dívat na situaci jinak, pokud neznáme, kde situace vznikly, jak proběhly. Teprve poté můžeme odpovědět, proč vznikly.

Proto se doporučuje kombinace rozhovoru s pozorováním a dalšími metodami kvalitativního výzkumu, a to nikoli jako procedura k vyvrácení, či potvrzení výpovědi respondenta, ale k ospravedlnění poznatků získaním dalších informací z jiných perspektiv (viz podkap. 5.5).

5.2.9 Záznam a přepis dat

Rozhovor zpravidla začíná zapnutím diktafonu, bez něhož je dnes spolehlivý výzkum takřka nemyslitelný. Proč má badatel rozhovor nahrávat? Možná jsou někteří lidé schopni zapamatovat si krátké útržky a obrysy toho, co lidé během rozhovoru řekli. Ale není možné si zapamatovat neязыkové projevy v řeči, jako jsou přerušování, zkomolení, vynechání, dlouhé mlčení před odpovědí. Přestože je kvalitativní přístup často označován jako méně vědecký, spíše literární diskurz, ještě to neznamená, že nepotřebujeme přesné postupy a přesná data. Do značné míry tedy záleží, jak jsou data přepsána (Silverman,

1998). A pokud nebudou přesná, nebudou mít možnost být vědecká, říkají někteří autoři.

Na začátku rozhovoru by se měl vědec znovu zeptat na souhlas účastníka s nahráváním, ujistěním o anonymitě a důvěrnosti a vysvětlit projekt výzkumu. Vedou se také diskuse o tom, jak záznamové zařízení ovlivňuje podobu rozhovoru. Záznamník může vést k větší nervozitě badatele, může vést jedince k větší dramatizaci vyprávění, neboť se domnívá, že jeho sdělení musí být zajímavé. Někdy také dochází ke kuriózním situacím, kdy respondent říká, že něco řekne „až si ten přístroj vypnete“. Diktafon u některých respondentů potom vyvolává dojem „účastníka televizního diskusního pořadu v přímém přenosu“, že respondent je snímán a nemá možnost svoje tvrzení opravit, a proto musí být velice přesný a pečlivý v odpovídání. Navíc respondent neví, kdo ho může zrovna slyšet. Celkově to vede k tomu, že respondent odpovídá ve formě zdvořilých slov a frází.

Příklad z výzkumu 5.2.16

Tato ukázka pochází z výzkumu zkušených učitelů na druhém stupni základní školy. Z důvodů posílení profesního vývoje učitelky Sáry byl proveden rozhovor s kolegou učitelky, se zástupcem ředitele a se začínajícím učitelem, kterému učitelka Sára dělala mentora.

Tazatel: „Jak učitelku Sáru vnímají žáci?“

Zástupce ředitele: „Jako fundovanou autoritu, předešším. To znamená, po odborné stránce. Jako rovného rozhodčího a jako člověka, který jim dá vše pro učební kompetence, jako člověka, který jim v tomhle tom může přinést nejvíc... To je asi dominanta. Když pomínu takové ty osobnostní věci, které provází každého z nás, temperament, komunikace, tak to je věc, o které by se dalo také mluvit, protože ona má velmi kultivované vyjadřování, to souvisí s oborem. I jiní češtináři, známe i jiné. V tomhle ona ten obor uchopila i tak, že její obor, který ona učí a přednáší, je s ním natolik ztotožněna, že je jeho propagátorem. A tohle si myslím, že ty děti taky vnímají... Její styl i písemného projevu je osobitý a kultivovaný. Dokáže být velmi věcná... Z těch vypovědí, z těch rozhovorů, které spolu vedeme celá ta léta, tak je pro ni ten kontakt s dětmi a ta čistá, vyextrahovaná učební situace, je pro ni cennější než případná možnost rozhodovat o nějakých koncepcích. Přitom je schopna koncepčního ovlivňování věcí, stavu věcí. A taky do nich separátně zasahuje. Dokáže to vidět v souvislostech, ty strategické postupy školy, učitelů, oborových skupin.“

Zdroj: Švaříček, nepublikováno

Přepis rozhovoru

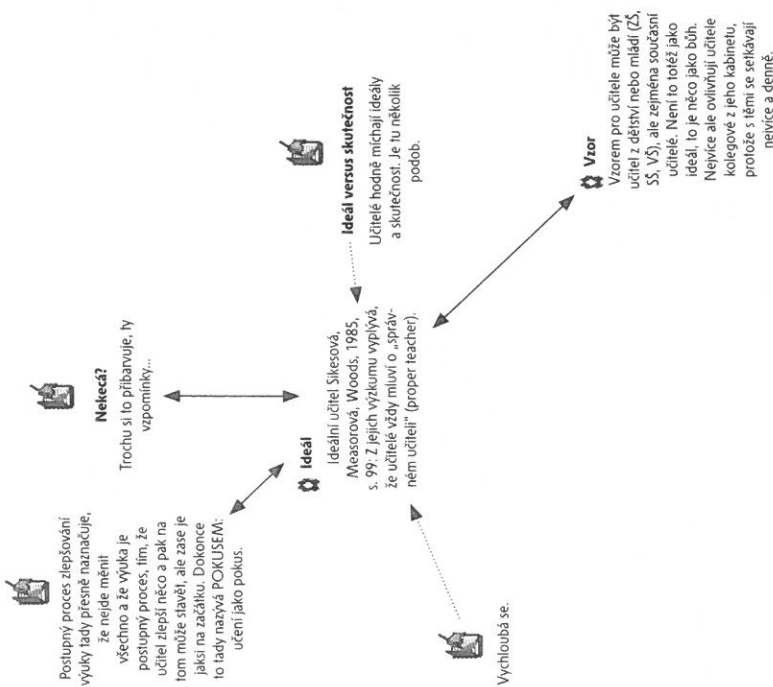
Záznam rozhovoru, který výzkumník provedl, je v této fázi hotov, ale ještě zbývá rozhovor přepsat, protože konečnými zdroji dat pro analýzu a interpretaci jsou přepisy. Pro začínajícího badatele skrývá přepis rozhovoru nejedno překvapení: *Tohle jsem nemohl říkat já! Kdo to pokládá tak otřesné otázky plné parazitních slov?*

Přepis je činnost velmi snadná, o to více časově náročná. S příbývajícími zkušenostmi badatele klesá doba na přípravu rozhovoru, ale následný přepis trvá vždy stejně (úporně) dlouho. Zpravidla deset minut rozhovoru přepisuje badatel 50–60 minut. Otázka, kterou řeší všichni výzkumníci, je *Co všechno se musí přepsat?* Přestože mnozí uvádějí, že není nutné přepsat úplně vše (Atkinson, 1998; Strauss, Corbinová, 1999), doporučujeme přepsat veškeré provedené rozhovory.

Při analýze a interpretaci dat je nebetyčně důležité se k údajům opětovně vracet a znovu je pročítat a následně kódovat. Pokud jsou však některá data uchována v audio podobě, jejich neustálé poslouchání (spojené s analýzou a interpretací) by zabralo daleko více času, než kompletní přepis všech rozhovorů provedených na začátku analytické části výzkumného procesu.

Druhým dobrým důvodem, proč přepsat celé rozhovory, alespoň podle našich zkušeností, je vizualizace dat. Při jejich analýze je možné je zvýrazňovat, kódovat, komentovat analytickými či jinými poznámkami, hledat, jestli si někteří mluvčí neprotičeří, kde se jednotlivé úryvky doplňují, ale zejména vytvářet sítě vztahů na všech analytických úrovních. Pro ukázkou uvádíme příklad, který by určitě nevznikl, pokud by rozhovor nebyl přepsán.

Příklad z výzkumu 5.2.17



Zdroj: Švatiček, nepublikováno

Třetím důvodem pro přepis hloubkového rozhovoru je rozvíjení schopností vést rozhovor (Johnson, 2001). Ačkoli je hlavním cílem rozhovoru zaznamenat promluvu dotazovaného jedince a jeho perspektivu, výzkumník se může poučit ze svých chyb při čtení přepisu rozhovoru.

Dobrá zpráva je, že existuje několik pomůcek usnadňujících přepis textu z digitální podoby audiosouboru do textového souboru.⁵⁶ Jedná se o hardwarové⁵⁷ i softwarové pomůcky.⁵⁸

Přepis může dále usnadnit software dodávaný společně s digitálním zařízením nebo například do českého jazyka lokalizovaný program Transcriber, který je volně ke stažení. Umožňuje rozdělit dlouhý rozhovor do libovolného množství segmentů (podle změny mluvčího) a s pomocí klávesových zkratk se k těmto segmentům vracet pro opětný poslech. Rozhovor při přepisu slyšíte, vidíte zvukovou stopu, kterou si dělíte na jednotlivé úseky a zároveň přepisujete slyšené. Výsledný přepis rozhovoru exportuje do formátu HTML.⁵⁹

Při přepisu dat se používá technika zvaná anonymizace dat, která slouží k ochraně jmen účastníků a organizací, během přepisu dat reálná jména nahrazují pseudonymy. Zde můžeme nalézt zajímavou rozmanitost, neboť někteří postupují podle svého osobního šifrovacího klíče (křestní jméno i příjmení začíná o jedno písmeno dříve v abecedě než skutečné jméno),⁶⁰ jiní používají jména stromů (např. Jordan, 1999), křestní jména (Muchmore, 2001), nebo příjmení (Gavora, 2001b).

Důležité je během přepisu rozhovoru zaznamenat co nejvíce neverbálních součástí promluvy. Těmi jsou nejčastěji dlouhé pomlky, smích účastníka či zdůraznění výpovědi zvýšením hlasu. Pro začínající badatele se jako užitečné určitě budou jevit konvenční značky pro přepis rozhovoru (Silverman, 2005, s. 310). Žádný „správný přepis“ neexistuje, důležité je, aby výzkumník rozuměl přepisu, i když jej sám neprováděl. Zkušební badatelé zejména z důvodů časové tísně přepisy rozhovorů neprovádějí, ale doporučujeme, aby si začínající výzkumníci přepisy prováděli sami. Je to součást školení kvalitativního výzkumníka.

Závěrem

Všichni lidé mají nějakou představu o tom, co je rozhovor. Vždyť současná epocha bývá označována za věk rozhovorů (Gubrium, Holstein, 2001), vzhle-

⁵⁶ Než se však pustíte do přepisu či jiné úpravy audio souboru, udělejte si jeho záložní kopii.

⁵⁷ Zejména nožní pedály, které lze připojit přes USB k počítači. Mají tři pedály: převýšení dozadu, převýšení dopředu a přehrávání.

⁵⁸ Program f4 (freeware), HyperTranscribe, Express Scribe, Transana či InqScribe.

⁵⁹ Více o programu v návodném textu plných užitečných tipů Birricha a Konopáskaa (2001).

⁶⁰ Doktor Beuer v románu *Když Nietzsche plakal* (Valom, 2000).

dem k tomu, jak zásadní roli v lidském chápání identity, subjektivity a prožití zkušenosti rozhovor hraje. Navíc rozhovor z očí do očí je považován za prostředek k získání hlubokého vhledu do subjektivního světa daného jedince. Mnoho rozličných podob rozhovorů je ovlivněno různými teoretickými koncepty. Například symbolický interakcionismus klade důraz na otevřenost a autenticitu jako hlavní přívlastky rozhovoru, feminismus zase zdůrazňuje odmaskování síly, moci a autority v otázkách genderu.

Hlubkový rozhovor je mnohými nabízen jako metoda, jinými jako umění (Rubin, Rubinová, 2005). Jisté však je, že je to metoda velice náročná. Proto je jednou z fází procesu rozhovoru reflexe provedeného hlubkového rozhovoru. I když je to fáze často opomíjená, a to i v učebnicích kvalitativního přístupu, je to zřejmě nejlepší způsob, jak zlepšit dovednost vést rozhovor. Není to jen otázka lepšího diktafonu, delší přípravy na rozhovor, ale reflexe průběhu rozhovoru (od přípravy rozhovoru po prezentaci výsledků).

Jedna ze silných stránek kvalitativního výzkumu spočívá v kombinaci sběru dat a následné analýzy. Badatel tak může jít zpět do terénu a zjistit, co ještě nezjistil. Platí to však pouze tehdy, pokud badatel při rozhovoru a pozorování nehlédá takové odpovědi, které by podpořily jeho vznikající hypotézy.

5.3 Ohniskové skupiny a skupinový rozhovor

Martin Sedláček

Hlubkový rozhovor dnes patří k nejvyužívanějším metodám v kvalitativně orientovaných šetřeních. Jak jsme ukázali v předchozí části, pečlivě připravený a následně kvalitně provedený kvalitativní rozhovor je při poznávání řady fenoménů nenahraditelným nástrojem. Až doposud jsme výhradně pojednávali o rozhovorech, které se týkaly jedné dotazované osoby. Při zkoumání některých sociálních jevů se ukázalo prospěšné zjišťování názorů či postojů u více respondentů zároveň. Postupně se proto v metodologii kvalitativního přístupu začaly rozvíjet techniky skupinového rozhovoru a ohniskové skupiny. Podstatou obou z nich je právě větší počet zároveň dotazovaných účastníků.

Striktně rozlišit skupinový rozhovor od ohniskové skupiny není snadné. Jednotliví autoři se více či méně rozcházejí. V naší práci budeme v souladu s Miovským (2006) pod **skupinovým rozhovorem** vnímat metodu, při

níž se provádí strukturované interview s více než třemi osobami najednou, přičemž se nepracuje se skupinovou interakcí a dodržuje se známý model otázka–odpověď. Z tohoto důvodu platí pro skupinový rozhovor mnoho pravidel popsaných v rámci kapitoly o hlubkovém rozhovoru. V této kapitole se proto podrobněji zaměříme na metodu ohniskových skupin, která přece jenom vykazuje oproti klasickému rozhovoru více specifík. Cílem kapitoly není zevrubně představení techniky ohniskové skupiny, ale zdůraznění, v čem se při realizaci liší od hlubkového rozhovoru.

Ohnisková skupina (*focus group*) tedy představuje výzkumnou metodu, pomocí které získáváme data za využití skupinových interakcí, které samovolně vznikají a probíhají v debatě na předem určené téma (Morgan, 1997). Počátek ohniskových skupin spadá do padesátých let 20. století, kdy začala být tato metoda využívána zejména v marketingových průzkumech. Již v těchto počátcích se ukázal hlavní přínos metody. Ohniskové skupiny jsou totiž efektivní při zkoumání témat, u kterých je z nějakého důvodu podstatný skupinový fenomén (Patton, 2002). Skupinový fenomén v tomto kontextu představuje stimuly, bariéry i další determinanty vyplývající z příslušnosti k určité skupině (zájmové, profesní, vrstevnické apod.), které zároveň ovlivňují chování a jednání jednotlivce. V pedagogickém výzkumu můžeme ohniskovou skupinu využít při zkoumání témat, kde tyto skupinové faktory hrají klíčovou roli. Může tak jít například o otázky typu: Jak vrstevnická skupina ovlivňuje žáka při výběru mimoškolních aktivit? Jak školní třída se svými charakteristikami působí na učitele při výběru didaktických postupů? apod. Miovský (2006) uvádí, že výhodnou strategií výzkumu je propojení ohniskové skupiny s hlubkovým individuálním rozhovorem, což badateli umožňuje porovnat skupinové hodnoty a scénáře s hodnotami a scénáři individuálními.

Podstatou ohniskové skupiny je téma, ohnisko, které se odvíjí od výzkumného problému a badatelových otázek. Téma diskuse je proto vždy voleno výzkumníkem, který ho také následně představuje skupině. Platí zde stejná zásada jako u rozhovorů, a sice že téma je jasné a plně srozumitelné pro všechny účastníky. Ohnisko diskuse bývá obvykle definováno volněji, aby se skupinová debata mohla rozvíjet ve více směrech.

Vedle ohniska představuje druhý pilíř metody sama skupina. Krueger (1994) upozorňuje, že skupina, aby poskytla veškeré možné výhody, nesmí být ani příliš rozsáhlá, ani malá. Za ideální počet považuje Patton (2002) rozmezí mezi šesti a osmi členy v závislosti na specifických výzkumu. Výjimkou však nejsou ani početnější skupiny, které mohou v některých šetřeních dosáhnout i počtu šestnáct. Skupina může vzniknout přirozeně, tak jak se s ní badatel ve svém každodenním životě setkává. Příkladem může být šetření zaměřené