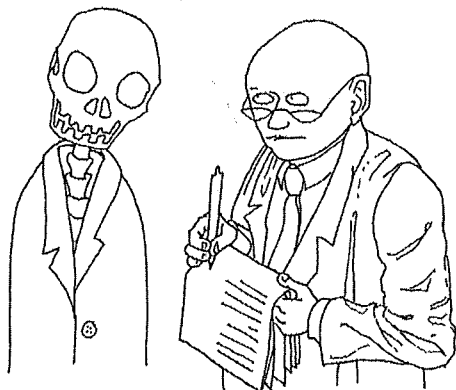


a strategiím, kdy půjde o mnohem větší hloubku a podrobnosti. Také se ukáží možné zdroje těžkostí, což se využije při plánování dalšího postupu.

Tazatel se zaměřuje hlavně (i když ne pouze) na konceptuální znalosti, protože chce získat zkušenost a cit, jaké expert používá koncepty a fakta, když řeší úkol. Nejde o porozumění těmto věcem a příslušným důsledkům do úplných detailů. Přehledová elicítace slouží k orientování výzkumníka v problematice.

2. **Střední fáze** využívá strukturovaného interview, resp. rozhovoru s návodem, aby se získávala stále podrobnější informace. Výzkumník zkoumá hlubší aspekty znalostí experta. Snaží se určit úroveň podrobností, na něž chce získat požadovanou informaci, a snaží se této úrovni držet. Postupně stále více určuje průběh celého rozhovoru, zaměřuje rozhovor k oblastem a aspektům, o které má zájem (nechává však experta odpovídat na otázky), sonduje experta v oblastech, kde očekává větší hloubku znalostí, než kterou naznačil přehledový rozhovor. Je třeba pečlivě volit otázky, aby expertovy odpovědi obsahovaly správné množství informací.
3. Při **analýze** výzkumník průběžně popisuje a zkoumá materiál pomocí různých analytických a zobrazovacích technik, jako je zakotvená teorie, mapování znalostí (mind mapping), sémantické sítě, tematická analýza, analýza úloh apod. Nakonec musí výzkumník vytvořit určitou reprezentaci znalostí experta.
4. **Ověření.** Po vytvoření modelu jednání a znalostí experta se provede jeho testování pomocí hlasitého myšlení, kdy expert popisuje probíhající řešení aktuálního problému a všechny své myšlenky okamžitě verbalizuje. Expertovi se tedy zadá nějaký úkol a je požádán, aby hlasitě komentoval své uvažování a akce v průběhu řešení úkolu. Tato metoda se používá k ověření a vyjasnění

A VŽ SE DOSTÁVÁME
K POSLEDNÍ OTÁZCE...



dosud získaných znalostí. Výzkumník má hledat evidenci, jež potvrzuje nebo vyvrací model, který byl analýzou vytvořen.

V případě potřeby může výzkumník volit z širokého spektra dalších dotazovacích technik: např. třídění kartiček s názvy pojmů nebo Kellyho techniku zjišťování subjektivních konstruktů (Kelly 1955).

6.2 Pozorování

Tento způsob provedení výzkumu jsme již zmínili na několika místech, když jsme popisovali různé příklady etnografických nebo případových studií. Je samozřejmě částí mnoha výzkumných akcí kvalitativního charakteru. Jednání a chování lidí jsou cílem prakticky každého zkoumání, jež se týká jedince nebo skupiny. Je zcela přirozené pozorovat různé projevy lidí. Rozhovory obsahují vždy směs toho, co je, a toho, co si o tom respondent myslí. Pozorování naproti tomu představuje snahu zjistit, co se skutečně děje. Schopnost pozorovat se – tak jako schopnost vést rozhovor – užívá i při každodenních činnostech. V kvalitativním výzkumu jde o její promyšlené používání. Přitom nejde jenom o vizuální, ale často i o sluchové, čichové a pocitové vjemy. Pozorování nám také pomáhá doplnit naši zprávu o popis prostředí (např. vybavení školy, úřadu).

Výzkumné pozorování lze klasifikovat podle následujících dimenzí:

Skryté – otevřené pozorování: informuje pozorovatel o své činnosti účastníky děje?

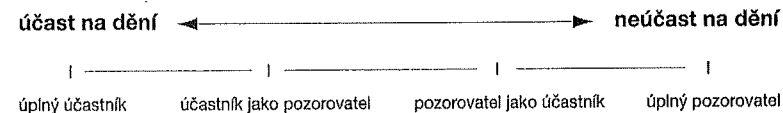
Zúčastněné (participantní) – nezúčastněné (neparticipantní) pozorování: do jaké míry pozorovatel participuje na dění?

Strukturované – nestrukturované pozorování: provádí se pozorování na základě předem daného předpisu?

Pozorování v **umělé situaci** – v **přirozené situaci**.

Pozorování **sebe samého** – **někoho jiného**.

Obvykle se forma interakce nebo role pozorovatele v kvalitativním pozorování situuje na kontinuu:



Ačkoli jedna role může být hlavní, v různých fázích výzkumu nebo jeho situacích přijímá výzkumník různé role podle potřeby.

Úplný účastník se stává rovnoprávným členem skupiny a tráví se skupinou většinu času. Členy skupiny neinformuje o své pravé totožnosti. Například pracuje ve škole, kterou zkoumá, jako učitel.

Účastník jako pozorovatel přijímá roli rovnoprávného člena skupiny, ale účastníci si jsou vědomi jeho totožnosti. V předchozím příkladu by to znamenalo, že učitel informuje ostatní, že provádí výzkum na dané téma.

Pozorovatel jako účastník funguje spíše jako tazatel. Provádí pozorování, ale málo se zúčastňuje dění ve skupině. Jako v předchozím případě si jsou ostatní vědomi jeho totožnosti. Například výzkumník si domluví přístup na nějakou schůzi školy nebo do určité třídy a krátkou dobu provádí pozorování nebo uskuteční několik rozhovorů. Ve srovnání s předchozími rolemi má výzkumník menší šanci hlouběji proniknout ke zkušenostem jedinců ve skupině.

Úplný pozorovatel přijímá roli vnějšího pozorovatele. Lidé obvykle při tomto způsobu nevědí, že jsou pozorováni. Výhoda tohoto způsobu spočívá v tom, že neovlivňuje chování členů skupiny. Na druhé straně roli úplného pozorovatele lze převzít pouze na veřejných místech, ne v uzavřených komunitách.

V kvalitativním výzkumu se nejčastěji využívá role pozorovatel jako účastník a účastník jako pozorovatel. Dále popíšeme zúčastněné pozorování (odpovídá prvním třem rolím na kontinuu) a nezúčastněné a strukturované pozorování. Strukturované pozorování se používá většinou v kvantitativně zaměřených studiích, ale nelze předem zamítnout jeho aplikaci ani v kvalitativním výzkumu.

Pozorování lze ve výzkumu využít k různým účelům – může potvrdit výsledky získané pomocí interview, používá se však i jako hlavní metoda výzkumu, především když výzkum má popisný charakter. Zúčastněné pozorování je hlavní technikou v etnografickém výzkumu. Jednoduché strukturované pozorování může nahradit nebo doplnit rozhovory, jestliže např. chceme rychle zjistit, kolik lidí nosí klobouky v závislosti na typu skupiny nebo kdo více používá terminály v knihovně v závislosti na pohlaví.

Velkým problémem při pozorování je skutečnost, že většinu toho, co se děje, výzkumník nepostřehne. To se stává především tehdy, jestliže najednou probíhá více zajímavých procesů. Pokud se jedná o speciální problém (třeba v lékařském prostředí), potřebuje výzkumník někdy na místě odborníka. Aby se tato potíž překonala, může výzkumník použít nějaký typ elektronického záznamu. To přináší několik výhod – záznam je možné přehrát několikrát za sebou, se záznamem se mohou seznámit další lidé, záznamy se mohou vzájemně porovnávat. Také však existují nevýhody – práce s technickými pomůckami potřebuje určité zkušenosti, je těžké identifikovat jednotlivé promluvy a zvuky ze záznamu, přes použití videozáznamu zůstanou některé aktivity nezaznamenané. Jestliže uvedené potíže překonáme, videozáznam se stane dobrou pomůckou při shromažďování a analýze dat získaných na základě pozorování. Některé počítačové

programy umožňují zařadit elektronické záznamy do databáze programu a zpracovat je podobným způsobem jako texty. Pak lze záznamy komentovat, kódovat, stříhat a organizovat tak, aby se třeba staly částí výzkumné zprávy. Stává se z nich samozřejmá část výzkumného portfolia.

6.2.1 Zúčastněné pozorování

Zúčastněné (participantní) pozorování patří mezi nejdůležitější metody kvalitativního výzkumu (Jorgensen 1989). Zúčastněným pozorováním je možné popsat, co se děje, kdo nebo co se účastní dění, kdy a kde se věci dějí, jak se objevují a proč. Tato strategie se používá v etnografickém výzkumu nebo v případových studiích, které se soustřeďují na hloubkový popis a analýzu nějakého jevu. Zúčastněné pozorování je zvláště vhodné, jestliže:

- jev, který se bude zkoumat, je málo prozkoumaný;
- existují velké rozdíly mezi pohledy členů a nečlenů sledované skupiny;
- jev není přístupný pohledu osob mimo skupinu.

Pozorovatel nefunguje jako pasivní registrátor dat, který stojí mimo předmětovou oblast, nýbrž se sám účastní dění v sociální situaci, v níž se předmět výzkumu projevuje. Je v osobním vztahu s pozorovanými, sbírá data, zatímco se účastní přirozeně se vyvíjejících životních situací. To vede k těsnějšímu přiblížení k předmětu a k možnosti odhalit vnitřní perspektivy účastníků. Mnoho otázek se ozřejmí pouze tímto přístupem. Výzkumník přistupuje k pozorování s vědomím toho, že sociální svět je spoluvytvářen subjektivními významy a zkušeností konstruovanou účastníky sociální situace. V průběhu zúčastněného pozorování používáme podle potřeby a možností všechny dostupné prostředky pro získání dat: různé typy rozhovorů, deníky členů skupiny, audio- a videonahrávky atd.

PŘÍKLAD 6.6

Skryté zúčastněné pozorování

V padesátých letech 20. století narazil sociální psycholog Leon Festinger (1957) na zprávu o náboženské sektě, jejíž členové tvrdili, že dostali zprávu z vesmíru o blížící se zničující potopě. Festinger a několik dalších spolupracovníků se ke skupině připojili jako konvertité. Ve skutečnosti chtěli pomocí skrytého zúčastněného pozorování zkoumat chování členů skupiny. Její členové věřili, že budou zachráněni a odletí na létajícím talíři, zatímco zbytek světa bude zničen. Členové skupiny šířili své poselství v tiskovinách, někteří prodali své domy a opustili své zaměstnání. Výzkumníci chtěli zjistit, co budou členové dělat, jestliže svět nebude zničen v udaném okamžiku. Festingerova teorie kognitivní disonance předpovídala, že členové skupiny pravděpodobně změní své názory nebo své chování, aby vzniklou disonanci překonali. Když nadešel den katastrofy a zkáza nenastala, někteří

Členové skupiny poopravili svoje přesvědčení: kněží sekty zachránili svět před zkázou. Festinger v tom viděl důkaz své teorie. Jiní členové skupinu opustili, protože si uvědomili, že sekta není věrohodná.

V procesu zúčastněného pozorování musíme vykonat čtyři základní kroky.

Navázání kontaktu

Při zúčastněném pozorování musíme získat přístup do terénu a vytvořit kontakt s účastníky situace. V mnoha případech je získání přístupu časově náročný úkol. Proto je vhodné se jím zabývat delší dobu před počátkem akce. Seznámení s prostředím a účastníky také vyžaduje specifické dovednosti. Někdy jde také o radikální změnu vlastního životního stylu výzkumníka. Kritickým bodem je otázka, jak se stát členem určité skupiny a zároveň ji neovlivnit. Zde je nutná přesná příprava a opatrný postup. Často je lepší sdělit účastníkům pravdu o poslání výzkumníka s tím, že ho nezajímají jednotlivosti, nýbrž obecné sociální prostředí. Výzkumník se chce něco naučit od členů skupiny jako expertů v daném prostředí. Teprve po dosažení určité integrace do skupiny může začít pozorování.

Uvádíme některá doporučení pro dosažení přístupu, jež byla navržena pro přístup do organizací (např. do školy):

- využíváme pomoci přátel, kolegů a nadřízených;
- snažíme se získat pomoc od někoho uvnitř organizace;
- většinou je nutné získat povolení od ředitele instituce;
- někdy je vhodné poskytnout nějakou protihodnotu;
- poskytujeme jasné informace, co chceme dělat, jsme připraveni na různé otázky;
- musíme být připraveni na delší dohadování.

Problémy však vyvstávají i během pobytu v terénu – lidé se stávají podezřívavými (vidí ve výzkumníkovi třeba spojence vedení); mají strach, co mohou a nemohou prozradit; mohou začít výzkumníka klamat nebo mu bránit ve výzkumu.

Tyto problémy pomohou vyřešit opatření:

- mluvíme o své kvalifikaci a o potřebě porozumění problémům instituce;
- nepředáváme dál sdělené informace;
- nechováme se dvojsmyslně, zachováme přijatou roli;
- jsme připraveni na to, že ostatní budou testovat naši důvěryhodnost.

Zásadní roli při získávání informací o skupině při zúčastněném pozorování může sehrát správná volba klíčového informátora. **Klíčový informátor** je důležitým zdrojem informací v každé fázi zúčastněného a etnografického výzkumu.

Jedná se o jedince, který zná výborně dané prostředí a dokáže své znalosti vyjádřit. Výzkumník se pomocí klíčového informátora dostává k informacím, jež by sám těžko získal. Jedná se např. o historii určitých událostí nebo o vysvětlení nějakých jevů. Získává od něho poznatky o podskupinách, k nimž nemá přístup. Výběr klíčového informátora se musí provádět pečlivě, aby se nevyvolalo nepřátelství ostatních. Klíčových informátorů může být několik a jsou to lidé, se kterými výzkumník tráví více času než s ostatními, aby s nimi hovořil o věcech, jež ho zajímají. Nebezpečí spolupráce s klíčovým informátorem spočívá v tom, že jeho názory mohou být zkreslené nebo nepravdivé. Informace od klíčových informátorů je nutné ve zprávě o výzkumu identifikovat.

Pozorování

Pozorování má zpočátku zachytit co největší spektrum situací v dané skupině. Úkolem je zvolit situace, v nichž se budou nacházet relevantní aktéři a probíhat zajímavé aktivity. Spradley (1989) uvažuje tři typy pozorování: popisné, fokusované a selektivní. Jejich vzájemný vztah přirovnává k trychtýři. Pozorování se stává stále koncentrovanější na vytipované aspekty situací.

Začíná se **popisným pozorováním**. Základním cílem je podrobně popsat prostředí, lidi a události. Vytváříme podrobný portrét. Ve zprávě získá tento typ pozorování tvar vyprávění nebo narativní zprávy. Vycházíme z událostí, jež se během pobytu přihodily. Je zde podobnost mezi tímto způsobem popisu a investigativní zprávou novináře. Rozdíl je však v tom, že výzkumník se musí dostat za tuto rovinu. **Fokusované pozorování** se zaměřuje na zvláště relevantní procesy a problémy. Postupně vytváříme množinu konceptů, teoretický rámec, který je zakotven v datech a dovolí nám porozumět tomu, co se v terénu vlastně děje, a vysvětlit to čtenářům. Určité dimenze dat se stávají postupně více nebo méně důležitými. **Selektivní pozorování** se uskutečňuje na konci výzkumu. Hledáme další příklady a doklady pro typy chování a procesů nalezené v druhé fázi. Snažíme se nalézt negativní případy a verifikovat naše hypotézy. V této fázi se opíráme o princip analytické indukce (viz s. 241).

Při zúčastněném pozorování se snažíme simultánně skloubit aktivity, které sledují:

- dvojí účel (*dual purpose*) – zúčastňujeme se dění a zároveň ho pozorujeme;
- jasné uvědomění (*explicit awareness*) – nesmí nás nekontrolovatelně strhávat naše aktivity v terénu a ani je neutlumujeme, stále si přitom uvědomujeme dění kolem nás;
- širokoúhlou optiku (*wide ankle lens*) – používáme teoreticky a zkušenostmi poučený pohled na procesy a dění, proto jsme schopni zachytit a vyhodnotit více informací;

- vnitřní a vnější zkušenost (*inside and outside experience*) – pracujeme se svými prožitky a zkušenostmi i prožitky a zkušenostmi sledovaných účastníků;
- využíváme introspekce.

Zúčastněné pozorování v sobě nese znaky kvalitativní metody v tom, že ho nelze plně standardizovat. Nepředepisuje žádnou specifickou metodu zaznamenávání informací. Různé typy strukturovaného pozorování brání účasti v životě skupiny.

Problém při zúčastněném pozorování představuje výběr situací, v nichž se fenomény pozorují. Pokud např. není možné sledovat danou instituci celý den, pak vzniká úloha identifikovat situace, ve kterých jednají relevantní aktéři v zajímavých situacích. Na druhé straně je důležité pozorovat pokud možno rozdílné situace z celého spektra dění průměrného dne, aby se zachytila široká škála sledovaných procesů.

Při zúčastněném pozorování se zodpovídají následující otázky:

1. Kdo je na scéně? Osoby, jež se účastní dění.
2. Co se děje? Všimáme si tří aspektů:
 - a) Které chování se opakuje a které není pravidelné? V jakých událostech se lidé angažují? Jaké prostředky se používají a jak jsou umístěny? Jak jsou aktivity organizovány, označovány, vysvětlovány, zdůvodňovány? Jaké rušivé kontexty je možné pozorovat?
 - b) Jak se k sobě lidé ve skupině chovají? Jaká je podstata těchto interakcí? Jaké mají lidé k sobě vztahy? Jaké statusy a role jsou v těchto interakcích zřejmé? Kdo dělá za koho rozhodnutí? Jak se lidé sami organizují, aby se interakce uskutečnila?
 - c) Jaký je obsah jejich konverzace? Jaká jsou běžná témata a která jsou výjimečná? Jaké příběhy si lidé vyprávějí? Jaký se používá jazyk, verbální i nonverbální? Jaké názory demonstruje obsah konverzace? Jakými formami se rozhovory řídí? Jaké procesy reflektují? Kdo mluví a kdo naslouchá?
3. Kde je scéna nebo skupina lokalizována? Jaké předměty a jaké okolí tvoří její kontext? Jaké se používají nebo vytvářejí technologie? Jak se skupina rozmísťuje a využívá prostor a předměty? Co se konzumuje a co se vyrábí? Jaké pohledy, zvuky, vůně a ostatní smyslové jevy jsou přítomné v kontextu skupiny?
4. Kdy se skupina schází? Jak často se skupina schází a jak jsou schůzky dlouhé? Jak si skupina rozvrhuje čas? Jak členové skupiny vnímají svoji budoucnost?
5. Jak jsou identifikované elementy propojené (z pohledu pozorovatele, resp. účastníků)? Jak se zachovává stabilita? Jak dochází ke změně? Jaká pravidla, normy řídí sociální organizaci skupiny? V jaké relaci je tato skupina k ostatním skupinám, organizacím, institucím?

6. Proč se skupina chová tak, jak se chová? Jaké významy účastníci přisuzují tomu, co dělají? Jaká je historie skupiny? Jaké symboly, tradice, hodnoty a světové názory je možné najít ve skupině?

Záznam dat

Záznam informací má zahrnout všechny detaily. Každá zkušenost může být důležitá. Doporučuje se pro organizaci záznamů používat počítač. Při vytváření poznámek o výsledcích zúčastněného pozorování zohledňujeme následující zásady:

- Přestože je pozorování nestrukturované, je důležité používat nějaký systém, který dovoluje zachytit informaci jednoznačně a úplně.
- Pokud je to možné, popis pozorování se provádí přímo na místě. Přitom se mohou použít zkratky nebo symboly. Jde o to, aby tyto poznámky při pozdějším zpracování průběhu děje připomněly výzkumníkovi důležité aspekty a události dění.
- Záznam je nutné co možná nejdříve a rutinně doplňovat o další podrobnosti, aby byl pokud možno úplný.
- Zhotovit úplný popis pozorování trvá někdy tak dlouho jako vlastní pozorování.

Hlavním prostředkem záznamu při zúčastněných pozorováních jsou terénní poznámky. Kvalita výzkumné akce závisí na pečlivosti a úplnosti terénních poznámek, na jejich smysluplné organizaci. Terénní poznámky obsahují, co výzkumník slyšel, viděl, prožil, o čem uvažoval v průběhu shromažďování a reflektování dat. Terénní poznámky rozdělujeme na dva hlavní druhy: popisné a reflektující poznámky.

- a) *Popisné poznámky* se snaží popsat prostředí, lidi a jejich činnosti v soulase se zaměřením výzkumu. Obsahují např.:
 - portréty jednotlivců, jejich podobu, chování, gesta, jak mluví atd.;
 - rekonstrukce dialogů, konverzací účastníků v terénu, určité výpovědi;
 - popis prostředí, uspořádání pokoje nebo třídy, použité materiály atd.;
 - informace o událostech, kdo se jich zúčastnil, kde se to stalo a jak to probíhalo;
 - popis aktivit, podrobné popisy – co se dělo, v jakém pořadí atd.;
 - popis chování výzkumníka, jeho reakce na ostatní atd.
- b) *Reflektující poznámky* se týkají hlavně úvah výzkumníka o tom, co pozoruje. Obsahují např.:

- reflexe analýzy – co se naučil a poznal, ideje, které se postupně vyvíjejí;
- reflexe metody, procedur, hodnocení dosavadního průběhu výzkumu;
- reflexe etických problémů, které v procesu pozorování nastávají;
- aspekty, které je nutné vyjasnit, zkontrolovat atd.

Spradley (1980) rozlišuje čtyři formy terénních poznámek:

- a) kondenzovaný popis situace pomocí kódů a klíčových slov, vět, citátů z rozhovorů atd.;
- b) podrobné zápisy dojmů z rozhovorů a pozorování;
- c) analýzy a interpretace od začátku až do konce pobytu v terénu;
- d) terénní deník, který obsahuje podobně jako deník zkušenosti, nápady, potíže, chyby, zmatek a problémy, které se vyskytnou při pobytu v terénu.

Deník by měl zachytit přípravu pozorování a vstup do terénu, zkušenosti a problémy s kontakty. Tyto deníky by si měli vést všichni výzkumníci. Někdy se podaří, že také klíčoví informátoři si povedou podobný deník. Pak je možné konfrontovat pohledy výzkumníků a informátorů a zamezit chybám při pozorování a interpretaci.

Pokud zaznamenávání v situaci interferuje s rolí výzkumníka jako účastníka události, pak se poznámky dělají co nejdříve po ukončení akce. Doporučuje se používat určitý mnemotechnický systém, který může mít velký vliv na objem zapamatovaných informací. Výzkumník si zpracovává databanku poznámek, která také obsahuje anotace všech akcí a jejich plánování.

Dodržuje se pravidlo, že poznámky je nutné kompletovat do 24 hodin po akci a určitě do začátku následující akce v terénu.

Závěr pozorování

Po shromáždění potřebných dat nastane okamžik odpoutání od zkoumané skupiny. Jak se to provede, závisí na mnoha faktorech. Považuje se za vhodné, aby se pozorovatel rozloučil přirozenou, přátelskou formou, která nenaruší vztahy v dané skupině ani vztah mezi pozorovanými a výzkumníkem.

PŘÍKLAD 6.7

Zúčastněné pozorování – zkušenosti výzkumníka

Gallmeier (1988) vylíčil své zážitky ze zúčastněného pozorování mezi druhoholgovými hokejisty. Chtěl tak poskytnout budoucím etnografům informace o strategiích a technikách, jež se osvědčily nebo naopak neosvědčily v tomto prostředí výzkumu. Během osmiměsíční práce v terénu přišel výzkumník do kontaktu se 75 hokejisty, ale pouze 25 jich poznal

blíže. Všichni tito hokejisté „byli tak dobří, že mohli snít o lepší budoucnosti“ (dva z nich přešli později do NHL). Většina z nich měla pouze základní vzdělání.

Gallmeier pomocí své výzkumné akce řešil otázku, jak hráči prezentují své emoce a čím jsou ovlivněné. Přitom využíval koncepty symbolického interakcionismu. O výsledcích výzkumu pojednáváme v příkladu 8.9 na s. 263. Autor rozdělil zprávu na sekce, v nichž popsal kritické fáze v terénním výzkumu: a) získání přístupu, b) seznamování, c) získávání důvěry a přístupu ke klíčovým informátorům, d) loučení.

Získání přístupu

Autor zdůrazňuje, že získání přístupu do prostředí hokejistů je stejně obtížné jako získání přístupu do nějaké tajné sekty. Považuje hokejový tým za určitý druh deviantní subkultury, jejíž členové udržují vnitroskupinové informace a chování skryté před vnějším světem. Pro úspěšný vstup musí výzkumník znát někoho, kdo funguje jako klíčová osoba (dveřník, *gatekeeper*), který umožní výzkumníkovi vstup, i někoho, kdo ho naučí základní pravidla, co se může a co je zakázáno provádět v takovém prostředí (komunikátor).

Autor měl usnadněnou pozici, protože jeho otec působil jako sportovní novinář v místním deníku a měl přátelský vztah s vlastníkem mužstva. I když napsal formální žádost o možnost přístupu, bylo předem jasné, že povolení dostane.

V první fázi výzkumník zaujal roli „úplného pozorovatele“. Navštěvoval trénink pouze proto, aby zjistil, které místo na stadiónu je nejlepší pro sledování zápasů, jak se hráči chovají a oblékají. Aby byl co nejméně nápadný, snažil se vypadat jako sami hráči: „Pokouším se oblékat jako hráči: půjčil jsem si od bratra manšestrovou bundu, koupil jsem si dvojce dříviny a kožené boty. Včera jsem se šel nechat ostříhat ve stylu našich hráčů. Také si nechávám narůst vousy, protože mnoho hráčů má vousy a kotlety.“ (6. 10. 1981)

Výzkumník sestavoval přehledové sociální mapy, v nichž si zaznamenával základní demografické údaje o hráčích. Přitom mu pomáhalo vedení klubu. Také se snažil získat rozsáhlejší síť klíčových dveřníků a komunikátorů. Přitom hrál roli „hodného hochy“, aby získal důvěru a vyvolal dobrý dojem. Například zásadně nikoho nevyrušoval v průběhu rozhovoru s někým jiným. Vždy se snažil přicházet do tréninkového střediska co nejdříve a snažil se vypadat, že je zaměstnaný, dělal si o všem poznámky, zajímal se o dění při tréninku a zápasech. Nosil novinářům nápoje nebo si předcházal manželku vlastníka mužstva.

V této fázi jeho otec fungoval také jako komunikátor. Podobně působil i trenér, který ho vhodnou formou uváděl a vysvětloval mu vlastnosti jednotlivých hráčů. Mezi ostatními funkcionáři (komunikátory a klíčovými dveřníky) se stal známým jako Budovo dítě (Bud – jeho otec) a měl tak důvěrnější status než fanoušek. Získal přístup do všech prostor klubu. Přes tuto snahu se nemohl vyhnout určitým konfliktům. Vzniklé konflikty mu naopak pomáhaly lépe poznat normy a jazyk zkoumané subkultury.

Seznamování

Při získávání přístupu se zajišťuje možnost přístupu do prostředí a k jednotlivým členům subkultury. Při seznamování s prostředím se kladou základy pro pozdější získávání důvěry klíčovými informátory a dalších členů skupiny. Po celou tuto dobu výzkumník prožíval okamžiky strachu a nejistoty, že bude hráči odmítnut. Byl starší než většina hráčů a cítil se mezi nimi velmi rozpačitě. Oni byli sebejistí, v pohodě, on nebyl. Když na něho mluvil, nazýval ho „šéfe“, generický název pro novináře, fanoušky a ostatní outsidersy. Toto

označen vypořádkoval o tom, že hráči ho zatím typifikovali jako „cizince“. Nemohl od nich zatím očekávat, že se mu budou svěřovat se zcela osobními záležitostmi.

Výzkumník se dále dopouštěl různých chyb a přitahoval pozornost jako nesocializovaný jedinec: „Postával jsem v šatně a najednou jsem uslyšel výkřik *Zavřij dveře*. Abych něco udělal, tak jsem šel ke dveřím a zavřel jsem je. Za okamžik vstal jeden z hráčů a dveře otevřel. Pak jsem zase slyšel stejný výkřik *Zavřij dveře*. Jako snaživý mladík jsem je běžel zase zavřít. Jeden z hráčů se s útrpným úsměvem zdvihl a přistoupil ke mně: *Nemluví k tobě, šéfe, ale k Parksiemu, k brankáři. Chce, aby nepustil žádnou branku. Tak otevři dveře a nech je otevřené, protože je tady hrozné horko!* Za smíchu ostatních hráčů jsem se omluvil a šel dveře znovu otevřít.“ (12. 10. 1981)

Výzkumník si poznamenával všechna slangová slova, které slyšel, aby je mohl používat při komunikaci s hráči.

Získání důvěry

Postupně – jak se stále více seznamoval s prostředím a poznal, jak vést dialogy s hráči – zintenzivnil výzkumník pokusy o přijetí ve skupině a o důvěrnější seznámení s některými hráči. Přítom hrálo úlohu i prostředí. Nejdůležitější byly cesty autobusem, kterému hráči říkali Iron Lung (Železná plíce). V Iron Lung hráči trávili mnoho hodin. Přítom jedli, pili, spali, četli, hráli si a konverzovali. To se provádělo na ploše několika desítek čtverečních metrů.

Při prvních jízdách udělal výzkumník chybu, že seděl vpředu na místech pro funkcionáře. Tím se sám vyřadil z komunikace. Seděl na místě pro „nežádoucí“. Proto si začal sedat vzadu v blízkosti karetního stolu. Autor zdůrazňuje, že jeho neustálá přítomnost na cestách hrála důležitou roli při získávání důvěry hráčů. Jisté okamžiky na těchto cestách také indikovaly, že byl skupinou přijat. Triumf přijetí se odehrál takto:

„Dnes v noci jsem si sedl na místo vedle Kroksyho. Obrovský obránce Truk vstoupil do autobusu a šel do zadu, kde jsem seděl. Dost ostře řekl: *Do prdele, kam si mám sednout?* Chtěl jsem mu uvolnit místo, ale Koksy mě zadržel a řekl: *Nevstávej, profesore, to je tvoje místo! A potom hlasitě zavolal: Poslouchejte, mluví váš kapitán! Toto místo patří našemu profesorovi. Tak pozor na hubu. Patří mu do konce roku.*“ (6. 11. 1981)

Hráči od té doby začali výzkumníkovi říkat Profesor. Dostal přezdívku, a to znamenalo přechod do nové fáze získávání důvěry.

Klíčový informátor má mít dobrou pozici v sociální struktuře skupiny. V tomto směru zvolil výzkumník toho pravého hráče. Parksie byl 29letý útočník a na konci své kariéry. Všichni si ho vážili a poslouchali ho. Přátelství s ním a skutečnost, že chápal práci výzkumníka, hrálo velkou roli v tom, že výzkumník byl posléze přijat celým kolektivem.

Výzkumník se také seznámil s 26letým křídelním hráčem Crawdaddym, jenž se mu svěřil s tím, že studoval několik semestrů sociologii. Výzkumník ho požádal, aby si psal deník, který s ním pak průběžně konzultoval. Použil tak vlastně metodu deníkového interview (emic perspektiva). Také si pomocí této metody ověřoval a trianguloval své poznatky (etic perspektiva).

Výzkumník také považoval za vhodné seznámit se s nějakým nováčkem, protože nováčkové první dobu žijí poměrně odděleně od starších hráčů a prožívají život s mužstvem zcela jinak.

Výzkumník sehrával množství rolí – přítel, sociolog, člen týmu atd. S každým hráčem hrál trochu jinou roli. Tato skutečnost je základem etnografického výzkumu. Interakcionistická perspektiva říká, že tato směs rolí se vyvíjí neustále.

Hráči také výzkumníka testovali. To se stalo tak, že požádali o možnost uspořádat u něho drogový večírek:

„Když jsme se vrátili do hotelu, Truk ke mně přistoupil a zeptal se, zda ke mně nemohou přijít do pokoje. *Kouč k tobě nechodí, a tak budeme v klidu*. Trochu zdráhavě jsem přisvědčil, protože jsem měl strach, že zklamu kouče a ten mi zakáže přístup k některým místům. Celou noc ke mně hráči chodili a odcházeli. Když se pak k ránu loučili, řekl mi, že jsem byl dobrým hostitelem.“ (21. 11. 1981)

Tím, že se výzkumník stal jejich společníkem na drogovém večírku, s nimi pak mnohem snáze mohl sdílet jejich soukromí. To se uskutečnilo po několika dalších večerů. Na nich se kouřila marihuana nebo se také užíval kokain. Tyto okamžiky znamenaly pro výzkumníka etický konflikt, který je typickým problémem etnografické práce.

V této souvislosti je nutné zmínit působení drog na proces sběru dat. V určité míře byly drogy nápomocné při překonávání navykého stylu odpovědí hráčů, kterými reagovali na dotazy běžných novinářů. Také se potvrdilo, že marihuana a kokain mají odlišné působení. Marihuana brání v procesu interview, kokain ho naopak podporuje. Hráči, kteří se mírně předávkovali marihuanou, se začali chovat dezorientovaně a rychle ztráceli zájem na rozhovoru. Po kokainu se hráči spíše otevírali a chtěli zodpovídat i ty nejnemožnější otázky.

Loučení

Výzkumníci popisují určité problémy při zakončování etnografického výzkumu. Autor uvádí, že jeho situace byla poněkud odlišná v tom, že celé družstvo se po skončení sezóny rozchází, a proto je skutečnost rozchodu zcela samozřejmá.

Jeho terénní poznámky však ukazují, že v této fázi pociťoval jako jiní výzkumníci jisté smutek ze ztráty přátel, vinu a odcizení. Investoval do navázání vztahů hodně času a energie. Když výzkum začal, byl ve skupině „cizincem“. Postupně se spřátelil s většinou členů skupiny, s některými dosti důvěrně. Cítil, že k nim patří. Přerušování vztahů neznamenovalo jenom ztrátu vztahů, ale i konec výzkumu, který patřil k jeho životu. Sedm dní v týdnu po osm měsíců s nimi žil, v autobuse, na stadionu, v hotelu. Každý den si přepisoval a kompletovat terénní poznámky. Nyní musel zcela přeorientovat celý svůj život.

Výzkumník se domnívá, že je na místě pochybovat o tom, zda také jeho přátelé ze skupiny měli podobné pocity. Říká: „Moje pocity mohou být pouze odrazem mé definice situace.“

Při jednom náhodném setkání mu později v restauraci dva bývalí nováčci týmu vyprávěli, že jeho sedadlo v Iron Lung mělo chráněný status – nesměl ho obsazovat žádný nováček. „Řekl jsem jim, že to bylo Profesorovo místo a že na něm v této sezóně může sedět jedině zkušený hráč.“ „Možná, že to ani nebyla pravda,“ poznamenává výzkumník. „Věřil jsem tomu s tím, že jsem se držel sociologického pravidla, že to, co se definuje jako reálné, se reálným skutečně stane.“

6.2.2 Nezúčastněné a strukturované pozorování

Nezúčastněný pozorovatel minimalizuje interakci s pozorovanými subjekty a snaží se získat záznam chování jedince nebo jedinců ve skupině. Hlavní výhodou takového přístupu je, že není tak obtíživní (vtíravý a nápadný) jako zúčastněné pozorování a není tak ovlivněný citovou angažovaností pozorovatele. Na druhé straně se o některých aspektech, jako jsou postoje účastníků a jejich vnímání,

získávají informace obtížněji. V kvalitativním nezúčastněném pozorování se snažíme pomocí protokolu získat nejširší záznam toho, co lidé dělají a říkají. Vzhledem k omezením této metody se doporučuje validovat získanou informaci pomocí interaktivních metod jako zúčastněné pozorování a interview s klíčovým informátorem.

Charakteristiky kvalitativního nezúčastněného pozorování:

- Postupuje se tak, aby pozorovatel byl v minimální interakci. Usiluje se o odstup a neutrální přístup.
- Umístění a chování pozorovatele by mělo být tak málo rušivé, jak jen to terén dovoluje.
- Tento přístup následuje často po zúčastněném pozorování, kdy se zjistilo, co se má přesně pozorovat.
- Tato metoda je obvykle cíleněji zaměřená na určité způsoby chování než ostatní metody kvalitativního výzkumu.

Strukturované pozorování znamená strukturované zachycení chování nebo dění v situaci a posléze kvantifikaci sledovaných projevů. K tomu používá nějaký typ kódovacího schématu. Jednotlivé způsoby kódování jsou dány předem určenými kategoriemi pro zaznamenávání toho, co se pozoruje. Sahají od jednoduchého označení, zda se vyskytl určitý jev, až po komplexní vícekategoriální systémy. Pozorovatel se musí daný kódovací systém naučit používat.

Na začátku je vždy nějaká výzkumná otázka. Výzkumník pak potřebuje určit základní zjišťované typy situací a chování a navrhnout cestu, jak je pozorováním zachytit. Spolehlivost postupu je většinou určena dovedností pozorovatele a lze ji odhadnout pomocí vhodně uspořádaného experimentu.

Široce používaný systém, jenž je adaptovatelný pro řadu výzkumných otázek, popsal Robson (1993). Shrnujeme dimenze, které lze kódovat:

- **neverbální chování** – tělesný pohyb, který není asociován s promluvou;
- **prostorové chování** – rozsah toho, jak se jedinec pohybuje ve vztahu k jiným jedincům;
- **mimolingvistické chování** – zahrnuje aspekty verbálního chování vyjma používání slov;
- **lingvistické chování** – zahrnuje aktuální obsah rozhovorů a jejich strukturní charakteristiky.

Základním úkolem při návrhu systému kódování je určit jednotku, která se má kódovat. Dvě alternativy jsou založeny na čase nebo události. V prvním případě se popisuje po časových intervalech (např. žák právě mluví k učiteli). Ve druhém případě pozorovatel čeká na určitý jev a pak zaznamená, o který typ jevu šlo. Také rozlišujeme mezi momentkovými událostmi a behaviorálními



stavy – první označují krátké diskrétní události (jako „zasmání“), ve druhém případě jde o jevy o delším trvání (např. spánek).

Záznam často vychází z jednoduchého čárkování a počítání četností a relativních četností určitých jevů. Někdy používáme zaznamenávání sekvence jevů, což rozšiřuje informaci o pořadí jevů. Další rozšíření spočívá v udání časového okamžiku. Složitější systémy umožňují zaznamenávat určité jevy za podmínky, že nastal jev jiný. Takové záznamy zpracováváme pomocí kontingenčních tabulek.

Protože vývoj schémat pro strukturované pozorování je obtížný a zabere mnoho času, lze převzít a upravit nějaký propracovaný známý systém. Jedním z takových systémů je Flandersův systém pro interakční analýzu v pedagogickém výzkumu (Flanders 1970).

Při vypracování nového systému nebo modifikaci jiného systému kódování dodržujeme určitá pravidla. Kategoriální systém má být navržen tak, aby umožnil získat relevantní informace pro zvolenou výzkumnou otázku. Navržené kategorie by měly splňovat tyto podmínky:

Fokusovanost. Zaznamenává se pouze to, na čem nám skutečně záleží.

Objektivita. Je vhodnější, aby při identifikaci kategorie nemusel pozorovatel použít náročnou kognitivní operaci.

Nezávislost na kontextu. Jde o snahu, aby záznam určité kategorie nezávisel na vyhodnocení kontextu, v němž se jev objeví. Někdy je však nutné tento aspekt zohlednit.

Explicitní definice. Je nutné kategorie podrobně definovat. Pro zkonkrétnění definice udáváme příklady instancí jednotlivých kategorií.

Jednoduchost záznamu. Vždy je užitečnější, jestliže záznam lze provést jednoduše.

6.3 Dokumenty a fyzická data

Dokumenty mohou tvořit jediný datový podklad studie nebo doplňují data získaná pozorováním a rozhovory. O této problematice jsme se již zmínili v kapitole 4.6. Za dokumenty se považují taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum. Výzkumník se tedy zabývá tím, co je již k dispozici, ale musí to vyhledat.

Rozlišujeme osobní dokumenty, úřední dokumenty, archivované údaje, výstupy masových médií a virtuální data.

Ve vztahu k události, kterou dokumenty popisují, můžeme rozlišovat mezi:

- současnými dokumenty, které vznikly v době uvažované události;
- retrospektivními dokumenty, jež vznikly po uvažované události;
- primárními dokumenty, vytvořenými přímými svědky události;
- sekundárními dokumenty, které vznikly pomocí primárních dokumentů.

Osobní dokumenty zahrnují cokoli, co bylo pořízeno, napsáno nebo fotografováno k soukromým účelům. Může jít o dopisy, zápisníky, deníky, rodinné fotografie nebo videonahrávky.

Úřední dokumenty jsou napsané, fotografované nebo jinak pořízené dokumenty ve firmách nebo úřadech. Může jít o výroční zprávy, zápisy ze schůzí, vyhlášky, dokumentaci práce studenta.

Archivní data jsou záznamy nebo množiny záznamů. Některé mohou být psané podobně jako dokumenty, jiné mají kvantitativní statistickou podobu. Jedná se např. o záznamy o počtu zákazníků ve firmě; rozpočty firmy; seznamy zaměstnanců; statistické údaje o firmě, instituci nebo zemi; data z jiných výzkumných akcí. Pokud mají archivní data kvantitativní podobu, nesmí se tato vlastnost ztotožňovat s jejich spolehlivostí.

Výstupy masových médií tvoří noviny, časopisy, televizní a rozhlasové programy.

Virtuální data se nacházejí na internetu. Tato oblast zatím není dostatečně využita, ačkoli má velký informační potenciál. Patří mezi ně internetové stránky, obsahy internetové pošty a obsahy internetových diskusí.

Předmětná data jsou tvořena fyzickými stopami jako důsledky lidské činnosti. Mohou indikovat určité sociální trendy, zvyky a typy chování v dané skupině lidí. Výzkumník se neptá lidí na jejich zvyky nebo preference. Místo toho zkoumá lidské „stopy“ a dělá z nich závěry o zkoumané kultuře. Příkladem

využívání stop je zkoumání domovních odpadů, které možná poskytuje lepší informaci o stravovacích zvycích obyvatel v daném místě než údaje ve vyplněném dotazníku. Podobně se sleduje druh ošacení, věnovaného charitativní organizaci v daném místě. Za předmětná data lze považovat také produkty materiální kultury (budovy, knihy, zařízení, umělecké předměty).

PŘÍKLAD 6.8

Vytváření populární osobnosti v umění

Kapsis (1989) zkoumal způsoby, jak je vytvářena popularita osobnosti na příkladu filmového tvůrce Alfreda Hitchcocka. Analýza ukázala význam jiných osobností v tomto procesu. V tomto případě se jednalo o režiséra Françoise Truffaut, který si velmi cenil Hitchcockova díla. Hlavním zdrojem informací byly záznamy o umělci uložené v americké Akademii filmového umění a vědy. Soubor dokumentů sestával jak z osobních, tak z oficiálních dokumentů. Tvořily ho:

- filmové scénáře, produkční poznámky;
- korespondence, hlavně mezi Hitchcockem a Truffautem a s různými uměleckými organizacemi;
- padesát pět hodin záznamů rozhovorů mezi Hitchcockem a Truffautem;
- přednášky z let 1960–1975;
- novinové a časopisecké výstřižky, zvláště kritiky;
- rozhovory Kapsise s různými lidmi, kteří znali Hitchcocka.

6.4 Souhrn

Probrali jsme základní metody získání dat v kvalitativním výzkumu. Oblíbeným přístupem k získávání dat v anglosaské oblasti je pozorování v přirozených podmínkách. V Německu si metodologové stěžují, že se tam výzkumníci vyhýbají pobytu v terénu a zvou si informátory do své pracovny k hloubkovým rozhovorům. Rozhovory jsou důležitým prostředkem pro získání dat v kvalitativním výzkumu, stále častěji se používají i skupinové rozhovory. Pro získávání kvalitativních dat však považujeme zúčastněné pozorování za nezastupitelné. V určitých případech můžeme využívat i metody kvantitativního získávání dat – výzkumník může nechat vyplnit účastníky silně strukturovaný dotazník s uzavřenými otázkami nebo s ním provede určitý psychologický test. Nevěnovali jsme pozornost novějším způsobům získávání dat, technikám fotografie, filmu nebo videa. Příklady měly zkonkrétnit výklad a naznačit některá úskalí použití popsaných metod. V dalších dvou kapitolách se věnujeme přípravě zpracování dat a jejich kvalitativní analýze.