

13.1 KVALITATIVNÍ ROZHOVOR JAKO SITUOVANÁ UDÁLOST	317
13.2 KDY ROZHOVORY POUŽÍT A KDY SE NA NĚ PŘÍLIŠ NESPOLÉHAT	320
13.3 TYPY ROZHOVORŮ	321
13.4 TYPY ROZHOVORŮ DLE MÍRY STRUKTUROVANOSTI	322
13.4.1 Rozhovor polostrukturovaný (polostandardizovaný)	322
13.4.2 Rozhovor nestrukturovaný (nestandardizovaný/neformální/volný)	326
13.4.3 Rozhovor narativní	328
13.5 ROZHOVOR S VÍCE OSOBAMI – FOCUS GROUP	330
13.6 ROZHOVORY S VYUŽITÍM KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ	333
13.7 POMOCNÉ TECHNIKY PŘI VEDENÍ ROZHOVORŮ	335
13.8 REALIZACE ROZHOVORU	338
13.8.1 Volba typu rozhovoru	339
13.8.2 Výběr a oslovení účastníků výzkumu	339
13.8.3 Příprava rozhovoru	340
13.8.4 Provedení rozhovoru	342
13.9 PASPORTIZACE A TRANSKRIPCE ROZHOVORU	345
13.9.1 Doslovná transkripce	347
13.9.2 Komentovaná transkripce	347
13.9.3 Redigovaná transkripce	349
13.9.4 Shrnující protokol	350
13.9.5 Selektivní protokol	351
Shrnutí	351
Doporučená literatura	352

Za zpracování kapitoly 13.6 Rozhovory s využitím komunikačních technologií a rámečku 13.3 děkuji Mgr. Magdaléně Štovičkové Jantulové. Za doplnění psychologických aspektů děkuji doc. PhDr. Ivě Poláčkové Šolcové, Ph.D.

Jasmína: Dobrý den! Nežlobte se, ale tahle krabice a deka, to je vaše?

Oskar: Dobrej, je, proč?

Jasmína: No já bych tady potřebovala projít ke dveřím, já tady bydlím, totiž... Mohl byste to prosím kousek posunout?

Oskar: Aha, no já tu tedy taky bydlím... Ono jak je zima, tak jsem si dal ty věci tady ke vchodu, ono jde z baráku trochu teplo, víte. V zimě to je blbý na ulici, u těch vchodů je nejlíp... Ale já to posunu, jasný, jdu na to, pardon.

Jasmína: Jé, to jste hodnej. Nevím, hmmm... Nemám vám teda donýst třeba čaj?

Oskar: Joj, to byste byla strašně hodná! Díky!

Rozhovory jsou naprosto běžnou součástí našeho každodenního života, od drobných interakcí (jako v ukázce) po komplikované a mnoho hodin trvající hovory o závažných tématech. Jejich prostřednictvím dost často zjišťujeme nějaké informace nebo je sami někomu předáváme; jindy v hovoru spíše vyjadřujeme účast, zájem, zdvořilost nebo třeba nesouhlas. Ať tak nebo tak, máme všichni s vedením rozhovorů bohaté zkušenosti. Možná právě proto má mnoho studentů i vědců častokrát dojem, že se jedná o nejsnazší a nejpřístupnější techniku vytváření dat, kterou s trochou snahy „zvládne každý“. Celá tato kapitola chce ukázat, že tomu tak není. Dobře provedený kvalitativní výzkumný rozhovor totiž vyžaduje od badatele určité teoretické a metodologické znalosti (ty nabídnou následující řádky, též viz kapitola 3.3), cvik a schopnost (sebe)reflexe (k reflexivitě viz kapitola 11.7).

13.1 KVALITATIVNÍ ROZHOVOR JAKO SITUOVANÁ UDÁLOST

Zcela obecně lze pro začátek říci, že kvalitativní rozhovory nejsou v současných sociálních vědách chápány jako neutrální, objektivní reference o jevech, událostech, procesech či autentických prožitcích a názorech účastníků výzkumu, tedy jako odraz „reality tak, jak skutečně je“ (srov. Fontana 2001, Fontana, Frey 2005, Holstein, Gubrium 2001, Kvale 2007). Jsou vždy výrazem toho, jak ten, kdo hovoří, realitě rozumí, jak se k ní vztahuje, co si pamatuje, na co klade důraz atd., současně ale i toho, kdo se jej ptá a jak řeč plyne. Z tohoto porozumění rozhovoru, které lze souhrnně nazvat sociálně-konstruktivistickým, budeme vycházet v této kapitole, kde budeme kvalitativní rozhovor chápat jako kontextuální událost, při níž jsou ve vzájemné interakci či spolupráci mezi tazatelem a dotazovaným konstruovány významy a porozumění.

Týž přístup prosazují i Gubrium a Holstein (2001: 15), když říkají, že rozhovor je „situovaný produkt lokalizované interakce“, tedy že jej není možné chápat jako čistou formu, která existuje nezávisle na okolnostech svého vzniku. Je to určitý typ sociální interakce, kterou známe

z každodenního života, ovšem použijeme-li ji jako nástroj vytváření dat, musíme daleko citlivěji pracovat s tím, co se vlastně při rozhovoru děje. Obsah a průběh výzkumného rozhovoru jsou samozřejmě jako v běžném rozhovoru spoluutvářeny oběma partnery; ovšem jeho struktura i účel jsou do velké míry určovány především výzkumníkem. Kvalitně provedený rozhovor tedy vyžaduje dovednosti, promyšlení, přípravu, solidní teoreticko-metodologické znalosti, ale i zvědavost a ochotu naslouchat, co druhý říká, aby byl zdrojem skutečně nového poznání. Pokud se s ním nepracuje promyšleně, snadno může vést jen k reprodukci „běžných názorů a předsudků“ (Kvale 2007: 8). Tento pohled na rozhovor ale není samozřejmý a odráží již určitá *epistemologická východiska*, tedy předpoklady o tom, jak vzniká poznání o světě a co lze nebo nelze poznávat (viz kapitola 2.2 a rámeček 11.2). Epistemologické ukotvení je klíčové, protože má praktické dopady na to, jak rozhovor vytváříme, připravujeme, provádíme i analyzujeme; rovněž přímo souvisí s tím, jakou etickou pozici zastáváme (k tomu viz kapitola 4).

V kvalitativním rozhovoru nám tedy jde o to, *porozumět perspektivě dotazovaných a významům, které přikládají žitému světu*. Nenasloucháme pouze obsahu, ale pozorně sledujeme také formu: slova, která náš protějšek volí; rytmus řeči a její hlasitost; stylistické prostředky, jež se v řeči objevují (metafory, majestátní plurál, řečnické otázky atd.); uspořádání vyprávění apod. Interpretujeme tedy nejen, co bylo řečeno, ale i jak a kdy, neboli sledujeme jak explicitní obsah, popisy i vyjadřované významy, tak i to, co zaznívá „mezi řádky“ či v rozhovoru vůbec nezaznělo.

Promyšlet musíme rovněž to, jaké charakteristiky tazatele i dotazovaného mohou mít na rozhovor vliv: gender, věk, sociální status, barva pleti, etnická nebo národní identifikace, náboženská či politická příslušnost, ale i tak individuální rysy jako rychlost a hlasitost řeči, schopnost naslouchat nebo se jasně vyjádřit atd. Jinak bude mluvit diskriminovaná Afroameričanka z ghetta o svých zkušenostech s obtížemi při výchově tří dětí s badatelkou afroamerického původu, která má děti a vyrostla v prostředí nižší sociální třídy, a jinak s bílým šedesátiletým bezdětným profesorem z Oxfordu. Rozdíl vyplyne už jen z toho, že zatímco v prvním případě sdílí tazatelka a dotazovaná žena alespoň část své životní zkušenosti, na kterou se lze následně různě odvolávat a během rozhovoru s ní pracovat, v druhém případě by rozhovor probíhal mezi lidmi, jejichž sociální zkušenost je zásadně odlišná, a lze tedy předpokládat, že mají jen malou vzájemnou osobní znalost světů, které obývají. (Byť u zmíněného badatele můžeme předpokládat, že by se za účelem výzkumu seznámil s rozsáhlou odbornou literaturou, která by mu napomohla udělat si o životě afroamerických obyvatelek ghetta co nejlepší představu.) Každopádně, popsání odlišnosti hypotetické výzkumnice a výzkumníka mohou mít vliv třeba na prvotní důvěru, kterou k nim bude mít účastnice výzkumu; na výběr témat, na která se budou ptát (budou vycházet ze své vlastní zkušenosti a představy o tom, s jakými obtížemi při výchově dětí se může matka potýkat, viz též kapitoly 3.2, 3.4); na obsah odpovědí, které zazní (dotazovaná žena bude vycházet ze své představy o tom, co je pro jednoho nebo druhého tazatele zajímavá, přijatelná nebo srozumitelná odpověď, případně bude

zvažovat, jaká míra otevřenosti je přiměřená, nebo by ji mohla v jednom či druhém případě nějak ohrozit, k tématu viz též kapitola 11.4).

Na druhou stranu, spolehnout se na sdílenou zkušenost nemusí být vůbec výhodou, neboť pak se snadno stane, že považujeme některé vyřčené věci za samozřejmé, automatické, dokonce mnohé sami předpokládáme – a již se na tyto věci řádně nezeptáme a nepídíme se po tom, jak těmto zdánlivým samozřejmostem rozumí účastník výzkumu. Přicházíme-li naopak z prostředí sociálně či kulturně vzdáleného, můžeme být citlivější k detailům, neuvědomovaným pravidelnostem, skrytým mechanismům sociálních interakcí atd. a o poznání důkladněji nahlédnout do světa těch, které zkoumáme (viz též kapitoly 3.2, 11.4, 12.6, 14.1.2 a 14.2.1). Co je tedy nejlepší volba? Připravit si výzkum tak, abychom vedli rozhovory s lidmi, se kterými máme něco společného, nebo naopak s těmi, kteří jsou nám vzdáleni? Odpověď je jednoznačná: ani jedno. Jediné, co je třeba dělat, je důkladně promyšlet a v průběhu rozhovoru i jeho analýzy zohledňovat, jaké dopady má jedno každé uspořádání rozhovoru na to, co a jak v něm zaznělo nebo nezaznělo. Stejným způsobem je nutné pracovat s celkovou **situovaností** (viz též kapitoly 11.4 a 14.3.1) každého rozhovoru: s jeho konkrétními podmínkami (kde a kdy se odehrává, zda došlo k vyrušení, kdo byl přítomen, jaký byl vztah tazatele a dotazovaného atd.), ale i širšími kontexty (historickými, politickými, sociálními, ekonomickými). Proč a jaký mohou mít tyto kontexty vliv na průběh rozhovoru?

Představme si, že děláme výzkum, který se zabývá tím, jak je v různých sociálních prostředích vnímána a přijímána možnost adopce dětí homosexuálními páry. Jedná se o téma pro mnohé lidi intimní, v širší veřejnosti nejednoznačně přijímané. Budeme-li se dotazovat například homosexuálního páru, který o adopci usiluje, můžeme předpokládat, že rozhovor proběhne jinak v kavárně plné lidí, kde jsme stále vyrušováni, a jinak v klidném a bezpečném prostředí domácnosti dotazovaných; jinou míru otevřenosti lze očekávat, pokud s tímto párem hovoříme zcela poprvé, a jinou, pokud se jedná o lidi, s nimiž jsme v kontaktu dlouhou dobu a vzájemně známe své názory. Vlivy ale nebudou jen takto individuální: jestliže povedeme rozhovory na toto téma v sociálním prostředí, v němž dominují tradiční katolické hodnoty (například mezi staršími obyvateli malé polské vesničky), můžeme očekávat, že pro naše výzkumné partnery budou důležitá zčásti jiná témata, než když si o tomtéž tématu budeme povídat s lidmi, kteří vyrostli a žijí v prostředí převážně sekulárním (například pražská středostavovská mládež). A pokud se v době realizace našich rozhovorů bude projednávat nová legislativa týkající se adopcí a ve společnosti bude probíhat intenzivní debata na toto téma, můžeme předpokládat daleko větší obezřetnost našich výzkumných partnerů s touto problematikou než v době, kdy je zkoumaná tematika mediálně a politicky zcela neviditelná. Podstatné je to, že ve všech uvedených situacích a kontextech samozřejmě lze výzkumné rozhovory realizovat – i v tomto případě si ale vždy musíme být oněch širších rámců vědomi a při analýze promyšlet jejich dopady.

Chápeme-li rozhovor tak, jak jsme výše načrtli, máme dobrý základ k tomu, vyrovnat se s jednou z častých záležitostí při vedení, interpretaci a analýze rozhovorů, a to s jejich

nejednoznačností, či dokonce vnitřní rozporuplností. V každém rozhovoru se mohou objevovat (a objevují) nejasnosti, protichůdné či vylučující se výpovědi, napětí, inkonzistence. Stejně tak se často během rozhovoru proměňují významy, které dotazovaný vyjadřuje, na počátku rozhovoru může o určitém tématu říkat něco jiného než na konci. Cílem dobře vedeného rozhovoru (a jeho následné analýzy – viz kapitola 16) není ambivalence překonat, zahladit a dojít k jednoznačné výpovědi; protože vedle obsahu a formy rozhovoru zohledňujeme i jeho situovanost a dynamiku, můžeme naopak s nejednoznačností pracovat, a tedy hledat, co rozpory a nejednoznačnosti znamenají. Mohou být třeba výsledkem nedorozumění během komunikace při daném rozhovoru nebo jsou způsobeny osobností tazatele či dotazovaného; dotazovaný si může v průběhu rozhovoru uvědomovat nové aspekty tématu a dynamika rozhovoru jej může vést k nové reflexi, ba někdy dokonce přímo k „proměně“ dotazovaného (i tazatele). Nejednoznačnosti mohou vposled odrazet hlubší významové struktury a poukazovat na určité, na první pohled třeba málo viditelné, rozpory či tenze v žité realitě aktéra, tedy mohou být jeho (třeba nevědomou) reflexí „objektivních protikladů ve světě, v němž žije“ (Kvale 2007: 13).

13.2 KDY ROZHOVORY POUŽÍT A KDY SE NA NĚ PŘÍLIŠ NESPOLÉHAT

Z výše napsaného by již mělo být částečně zřejmé, že pro kvalitativní rozhovory jako techniku vytváření dat se rozhodujeme tehdy, když chceme *porozumět vlastní perspektivě aktérů*, tedy získat jedinečnou, subjektivní výpověď, pokud možno co nejméně předdefinovanou otázkou výzkumníka. Poněkud schematicky můžeme říci, že lze rozlišit několik základních oblastí, kdy je použití kvalitativního rozhovoru zcela ideální:

- chceme získávat aktérské popisy událostí, jevů, míst a osob, sociálních vztahů apod., hledáme informace, které nelze získat jinde než z vyprávění konkrétních lidí, jako je např. popis určité historické, jedinečné či významné události v blízké či vzdálenější minulosti;
- zajímá nás, jak aktéři rozumějí sociální realitě a jak o svém rozumnění hovoří; jaká je jejich zkušenost, názory, prožívání či postoje;
- sledujeme, jak lidé prostřednictvím vyprávění konstruují a reprezentují subjektivní zkušenost a jak skrze naraci (vyprávění) dávají význam událostem, jevům či situacím v kontextu vlastního života či konstruují svou nebo kolektivní identitu (**narativní přístupy** – viz kapitola 11.5);
- zaměřujeme se na průběh konkrétního rozhovoru a sledujeme, co přesně se odehrává při této interakci a jak je skrze ni konstruován či odhalován určitý význam nebo diskurz (**etno-metodologické přístupy** – viz rámeček 13.4, **diskurzivní přístupy** – viz kapitola 11.5).

Kvalitativní rozhovory ale mají i své limity, které je třeba pečlivě zvážit vždy, když uvažujeme o designu výzkumu a rozhodujeme se, jaké techniky vytváření dat zvolit. V první řadě je třeba mít stále na mysli, že kvalitativní rozhovory dost dobře nelze použít pro velké reprezentativní výzkumy mezi stovkami či tisíci dotazovaných. Takový výzkum by byl nesmírně časově, finančně a především analyticky náročný. Dále musíme zvážit, že jakkoli rozhovor odráží subjektivní světy aktérů, není zcela spontánní a až na zcela výjimečné situace v rozhovoru nezazní vše, co dotazovaným běží hlavou. Lidé nám řeknou jen to, co chtějí. S tím souvisí další důležitý aspekt: dozvíme se jen věci, které si dotazovaný nějakým způsobem uvědomuje, je schopen je reflektovat, ovšem například zcela rutinní či automaticky prováděné tělesné úkony většina lidí prostě není schopna úplně popsat (zkusme si představit, že bychom měli v rozhovoru říci, co přesně jsme včera dělali doma po návratu ze školy nebo z práce, včetně toho, v jakém pořadí jsme co udělali, jak jsme se pohybovali po bytě nebo domě, co jsme vzali do ruky, kolikrát otevřeli dveře, komu z rodiny jsme kdy a co řekli, kdy přesně jsme snědli čokoládu, která zůstala od rána na kuchyňském stole atd.). U některých účastníků výzkumu je pak rozhovor krajně obtížný, neboť možnosti našeho porozumění jejich světu jsou dosti křehké; realizace a analýza takových rozhovorů vyžadují obzvláštní opatrnost, citlivost, otevřenost a reflexivitu. Příkladem mohou být rozhovory s malými dětmi, s osobami s mentálním postižením či s některými onemocněními (Alzheimerova choroba apod.) nebo rozhovory s lidmi v krajní a náročné životní situaci (závažné nemoci, ztráta blízkých osob apod., viz též kapitola 4 a rámečky 4.2 a 4.5).

Žádná z uvedených okolností neznámá, že jsou výzkumné rozhovory v daných kontextech zcela nevhodné. Chceme poukázat spíše na to, že některé designy (např. výzkum populace), některá výzkumná témata (kupř. tělesné automatismy) či prostředí (mj. zařízení pro osoby s mentálním postižením) přímo vybízejí k tomu, využít i jiné techniky vytváření dat (třeba dotazníky – viz kapitola 7, pozorování – viz kapitoly 8 a 14, studium dokumentů – viz kapitola 15, studium materiální kultury – viz kapitola 15) a buď je s rozhovory kombinovat, nebo jim dokonce dát přednost a rozhovory prostě ve výzkumu vůbec nepoužívat.

13.3 TYPY ROZHOVORŮ

V dosavadním výkladu jsme psali o výzkumném kvalitativním rozhovoru jako o jakémsi ideálním typu. Tak tomu samozřejmě není – výzkumné rozhovory mají různé podoby a zcela nejzákladnější dělení je dle míry jejich strukturovanosti. Obvykle se rozlišují rozhovory **strukturované** (jinak také **standardizované**, které jsou právě kvůli vysoké míře standardizace zařazovány mezi kvantitativní strategie vytváření dat, a proto jsou pojednány v kapitole 7 Dotazník), **polostrukturované (polostandardizované)**, **nestrukturované (nestandardizované/neformální/volné)** a **narativní**. Dále můžeme uvažovat o počtu osob, s nimiž rozhovory vedeme, a rozlišit rozhovor **individuální** a **skupinový (focus group)**; v neposlední řadě pak můžeme rozlišovat dle formy na rozhovory **tváří v tvář** a **online rozhovory zprostředkované**

komunikačními technologiemi. Následující podkapitoly představí základní typy rozhovorů, shrnou jejich přednosti i limity a pokusí se objasnit, kdy a proč který typ rozhovoru ve výzkumu používáme. V praxi se ovšem mohou jednotlivé typy rozhovorů kombinovat dle potřeby a uvážení výzkumníka s ohledem na badatelský problém.

13.4 TYPY ROZHovorŮ DLE MÍRY STRUKTUROVANOSTI

13.4.1 Rozhovor polostrukturovaný (polostandardizovaný)

Jak název napovídá, jedná se o rozhovor, který má částečně připravenou strukturu. V praxi to znamená, že si výzkumník připraví tematické okruhy či širší otázky, na něž se během rozhovoru ptá: „guide list“ může mít podobu jak rámcové tematické osnovy rozhovoru, tak i jasně formulovaných a přesně seřazených otázek, a to dle povahy výzkumného problému či praxe v určitém oboru.

U rozhovoru s rámcovou tematickou osnovou není pořadí témat neměnné, výzkumník flexibilně reaguje na odpovědi dotazovaného a sleduje linii vyprávění, nicméně obvykle se snaží položit všechny otázky, které si připravil. Připravená osnova pak zajistí, že se výzkumník nezapomene zeptat na nic z toho, co jej zajímá. U badatelů využívajících scénáře s jasně formulovanými a seřazenými otázkami (hojně především v psychologii), které jsou před rozhovorem evaluovány, se naopak klade důraz na držení pořadí otázek a témat (především z toho důvodu, že je nutné pečlivě promyslet řazení otázek tak, aby nebyly s ohledem na své pořadí nebo formulaci sugestivní). I v tomto případě ale platí, jako u polostrukturovaného rozhovoru s volnou osnovou, že když není odpověď na položenou otázku jasná, výzkumník se dále doptává, a to tak dlouho, dokud odpovědi přesně neporozumí.

Výhody

Ačkoli má výzkumník připravené okruhy, jimž se chce v rozhovoru věnovat, zůstává participantům velký prostor pro vlastní vyjádření a vlastní formulace. Stejně tak má i tazatel značnou volnost pro improvizaci a reagování na konkrétní situace či zajímavá a nová témata, která se během rozhovoru objeví. Takto vedený rozhovor může jít do hloubky a navést výzkumníka na otázky, které při přípravě rozhovoru nemusel předpokládat (a které pak samozřejmě zahrne do stále upravované a vylepšované osnovy rozhovoru). Otevřenost a flexibilita polostrukturovaného rozhovoru dávají výzkumníkovi i dotazovanému možnost ujasňovat si průběžně přesný význam otázek i odpovědí, a takto zmenšovat riziko vzájemného nepochopení. Celkově tento formát umožňuje následovat aktérské porozumění zkoumanému tématu, současně ale udržet určitou míru strukturovanosti a přehlednosti. Jednotlivé rozhovory realizované v rámci výzkumu pokrývají stejné tematické oblasti a zčásti mají i podobnou strukturu, což usnadňuje jejich následnou analýzu.

Nároky

Nevýhody, resp. nároky, které polostrukturovaný rozhovor klade na výzkumníka, jsou v podstatě přímým důsledkem jeho předností. Polostrukturované rozhovory jsou časově náročné na realizaci (je třeba připravit si osnovu rozhovoru, oslovit účastníky výzkumu, najít vhodné místo a čas pro delší a klidné setkání a provést rozhovor, který málokdy trvá méně než půl hodiny, a naopak se mnohdy protáhne na hodiny dvě i více) i na přepis (přepsat jednu hodinu rozhovoru trvá i zkušenému člověku minimálně pět hodin, spíše více, také s ohledem na kvalitu nahrávky a počet mluvčích). V neposlední řadě je důležité zmínit, že polostrukturované rozhovory, tak jako ostatně všechny kvalitativní rozhovory, jsou silně závislé na schopnosti výzkumníka ptát se, naslouchat, vzbudit důvěru, přesvědčit dotazované o své kompetentnosti, ale také být dostatečně reflexivní, aby nedocházelo ze strany výzkumníka např. k nevědomé manipulaci dotazovaných k určitým tématům či odpovědím.

Použití

Polostrukturovaný rozhovor používáme obvykle tehdy, máme-li jasně definovaný výzkumný problém a již od počátku výzkumu se cíleně v rozhovorech zaměřujeme na specifická témata a výzkumné otázky. Jestliže vím, že mne zajímá, jak přistupují úředníci odboru sociální péče Magistrátu města Brna k problematice bezdomovectví v Brně, připravím si tematické okruhy a otázky a oslovím úředníky magistrátu s žádostí o rozhovory. Polostrukturovaný rozhovor zvolíme také tehdy, pokud víme, že chceme srovnávat různé aktéry, skupiny či různá prostředí a strukturovanost rozhovoru nám pomůže při komparaci: budeme-li chtít porovnávat přístup brněnských úředníků s pražskými, jistě bude výhodné, jestliže budou provedené rozhovory obsahovat stejné tematické okruhy (případně i otázky). Totéž je ostatně potřebné v případech, kdy na výzkumu spolupracuje více osob, a tímto způsobem se zajistí, že jejich rozhovory pokryjí víceméně stejné oblasti.

Polostrukturované rozhovory jsou vhodné též ve výzkumech, které mají s ohledem na výzkumné téma relativně homogenní vzorek (viz kapitola 12.3.2) – např. v právě uvedeném příkladu by spojovacím rysem účastníků výzkumu bylo, že jsou zaměstnanci magistrátu; naopak z hlediska jejich genderu, věku, sociální třídy, vzdělání či sexuální orientace by vzorek mohl být heterogenní (a při analýze bychom se pak zřejmě snažili dávat pozor mimo jiné na to, zda některá z těchto charakteristik ovlivňuje přístup úředníků k bezdomovectví); výše zmiňovaný příklad výzkumu adopce dětí homosexuálními páry by naopak vyžadoval, aby byl vzorek homogenní s ohledem na kulturní a sociální prostředí dotazovaných (starší obyvatelé malé polské vesnice, středostavovská pražská mládež) či sexuální orientaci (homosexuální páry) a ostatní charakteristiky bychom opět spíše zohledňovali při analýze. Je-li vzorek dostatečně homogenní, lze realizovat kvalitní výzkum založený na polostrukturovaných rozhovorech s relativně malým počtem aktérů (přesné číslo v podstatě nelze uvést, neboť záleží na tématu, na délce jednotlivých rozhovorů, na tom, zda rozhovory doplňujeme dalšími technikami vytváření dat atd.; velice orientačně můžeme uvést jako dostatečný počet zhruba 12 respondentů).

Tvorba osnovy

Začneme upozorněním, že otázky do rozhovoru nejsou otázky výzkumné! Výzkumnými otázkami si zužujeme a formulujeme výzkumný problém (viz kapitola 3.4 a rámeček 11.3), otázky v rozhovorech pak mají vést k tomu, že získáváme data pro zodpovězení výzkumných otázek. Na základě jednotlivých výzkumných problémů a výzkumných otázek tedy před rozhovorem formulujeme témata rozhovoru či přímo konkrétní otázky, jejichž prostřednictvím se zaměřujeme na to, co nás zajímá s ohledem na výzkumný problém.

Podklady pro rozhovory mohou mít různou podobu, od stručného seznamu několika základních bodů, na které se chce výzkumník ptát, až po sadu konkrétně formulovaných otázek v jasně určeném pořadí. Podoba osnovy se odvíjí od cílů výzkumu, od zkušenosti výzkumníka, ale také od praxe v jednotlivých oborech. V některých oborech, jako je antropologie, je kladen důraz spíše na to, že rozhovor má nechat dostatečně velký prostor pro dotazovaného, jeho vlastní témata a tok myšlenek. Proto nemůžeme připravit natolik rigidní seznam témat, který by toto znemožnil, nebo formulovat otázky natolik konkrétní, že by dotazovanému nenabízely prostor pro jeho vlastní vyjádření. Klíčová jsou otevřenost a flexibilita, jež umožňují měnit pořadí témat a reagovat na odpovědi. V některých oborech, jako je např. psychologie, se klade důraz na přípravu podrobného scénáře otázek k jednotlivým tématům, který dále prochází evaluací, aby se zabránilo sugestivnosti otázek a návodnosti dotazování.

Při přípravě osnovy rozhovoru bez ohledu na míru rozpracovanosti je vhodné si promyslet povahu úvodních témat či otázek, jež by měly být spíše nenáročné a neměly by se dotýkat citlivých témat. Cílem těchto otázek je vytvořit příjemnou atmosféru a účastníky výzkumu rozpovídat. Citlivá témata je naopak lepší situovat před závěr rozhovoru. Závěr bývá věnován reflexi dialogu a dává participantům prostor říct to, co v rozhovoru nezaznělo a co je pro ně důležité. Otázky, jejichž pomocí zjišťujeme sociodemografické charakteristiky (věk, pohlaví, vzdělání, povolání, místo bydliště atd. dle potřeby výzkumu) můžeme zařadit na začátek či na konec rozhovoru.

V neposlední řadě musíme myslet i na to, že bychom si měli zvolit přiměřené jazykové vyjadřování a připravit tematické okruhy tak, aby byly našim výzkumným partnerům jasné. Není výjimkou, že se badatelé natolik szíjí se svým odborným jazykem, že téměř přestanou být v běžném hovoru srozumitelní.

Rámeček 13.1 → Příklad: příprava osnovy

Jak jsme uvedli výše, příprava osnovy pro polostrukturovaný rozhovor musí probíhat v těsné návaznosti na výzkumné téma, problém a výzkumné otázky.

Níže se můžete podívat, jak by bylo možné vytvořit relativně podrobnou osnovu pro rozhovory s úředníky odboru sociální péče (OSP), kteří se zabývají problematikou bezdomovectví.

Výzkumné téma: Přístup úředníků (zaměstnanců) OSP Magistrátu města Brna k problematice bezdomovectví v Brně.

Výzkumný problém: Přístup úředníků OSP k řešení bezdomovectví je spoluurčován mnoha faktory. Jedním z těchto faktorů je i organizační identita organizace, ve které pracují. Podoba organizační identity, tedy odpovědi členů organizace na otázku „Kdo jsme jako organizace?“ (Corley, Gioia 2004), odkazuje na sdílené hodnoty, předpoklady a přesvědčení, které vypovídají o tom, jak svou práci zaměstnanci dělají, čím je jejich způsob práce jedinečný, čím se odlišují od jiných. Když chceme porozumět tomu, jak úředníci přistupují k řešení bezdomovectví, je možné se zaměřit na porozumění organizační identitě organizace, ve které své zaměstnání realizují. V našem hypotetickém případě je tedy výzkumným problémem to, jak úředníci rozumí organizační identitě odboru sociální péče Magistrátu města Brna a jak to ovlivňuje podoby a způsoby jejich řešení problému bezdomovectví v Brně.

Výzkumné otázky:

Jakou roli přisuzují úředníci OSP Magistrátu města Brna své organizaci při řešení problému bezdomovectví v Brně?

Čím se odlišuje dle úředníků OSP Magistrátu města Brna jejich přístup při řešení problému bezdomovectví v Brně od jiných brněnských organizací, které se touto problematikou také zabývají?

Osnova témat a otázek pro rozhovory s úředníky OSP

- 1) Úvod: představení výzkumu, výzkumníka, informovaný souhlas.
- 2) Základní pasportizace: identifikace účastníka výzkumu – jméno, pozice v zaměstnání, případně věk, vzdělání, jak dlouho pracuje na úřadu, kde pracoval/a předtím a zda měl/a s touto prací nějakou zkušenost, jakou má na starosti agendu.
- 3) Podoba práce úředníků OSP při řešení bezdomovectví v Brně.
 - Můžete mi popsat vaši agendu při řešení problému bezdomovectví v Brně? Co přesně děláte?
 - Jaké jsou vaše klíčové cíle při řešení problému bezdomovectví v Brně?
- 4) Jedinečnost práce pracovníků OSP při řešení bezdomovectví.
 - Jaká jsou specifika vašeho (tj. pracovníků OSP) řešení problémů bezdomovectví v Brně?
- 5) Odlišnost práce různých organizací při řešení bezdomovectví.
 - V čem se odlišuje váš přístup k řešení problému bezdomovectví od jiných brněnských organizací? Od kterých?
- 6) Závěr: důležitá témata, která nezazněla, otázky participanta.
- 7) Poděkování, ukončení.

Při využívání osnovy v průběhu výzkumu je vhodné (bez ohledu na míru podrobnosti osnovy) otázky dobře znát, dokonce je možné se je přímo naučit a osnovu mít po ruce jen jako kontrolu, zda byly připravené otázky či témata diskutovány. Jak již bylo zmíněno, většinou není důležité, aby otázky zazněly v přesně připravené podobě a v přesném pořadí. Spíše reagujeme na aktuální vývoj a kontext rozhovoru. Začne-li dotazovaný nějaké téma sám, nepřerušujeme ho a případně volíme vhodné otázky k tématu, které zaznělo. Je také možné, že řada otázek bude zodpovězena bez toho, že bychom je položili, a proto není potřeba se k nim vracet, i když je máme v seznamu. Toto neplatí v situaci, kdy je pro výzkumníka důležité klást otázky v přesně připraveném pořadí (např. u některých typů psychologických výzkumných rozhovorů). Více o vedení rozhovoru viz kapitola 13.8.

13.4.2 Rozhovor nestrukturovaný (nestandardizovaný/neformální/volný)

Nestrukturovaný rozhovor je nejpodobnější běžné konverzaci. Výzkumník nemá připravený seznam otázek nebo témat, ale ptá se a hovoří s aktéry v průběhu přirozených sociálních interakcí. Proto se používá v takových výzkumných designech, kde je kombinován s jinými technikami tvorby dat, především se zúčastněným pozorováním (například jako součást etnografie, viz kapitola 14); můžeme si ale představit i výzkum založený třeba na studiu materiální kultury (viz rámeček 15.3), kde bychom sledování materiálních objektů také doplnili neformálními rozhovory (mohli bychom například zkoumat, jak uspořádání veřejných prostorů a jejich/ne/vybavenost mobiliářem formuje život lidí bez domova, tedy bychom sledovali, zda jsou ve zkoumaném prostoru lavičky, zda na nich lze nejen sedět, ale i ležet, kde jsou postavené, kde jsou umístěny kamery městského kamerového systému, zda jsou ve zkoumaném prostoru nějaké přístřešky, kupříkladu zastávky MHD, a zda jsou lidmi bez domova využívány, kde a jak jsou rozmístěny kontejnery na odpad atd.: při pobývání v terénu bychom se soustředili na tyto materiální prvky a na pozorování, ovšem pokud bychom měli příležitost v místě hovořit s člověkem bez domova, s policistou, s místním obyvatelem atd., jistě bychom tuto příležitost využili a provedli neformální rozhovor).

V každém případě jsou nestrukturované rozhovory určeny pro ty výzkumné designy, kdy výzkumník pobývá v terénu a využívá různých příležitostí ke konverzaci s přítomnými lidmi (zde se ukazuje další rozdíl oproti polostrukturovanému rozhovoru, kde upřednostňujeme částečně homogenní vzorek; při výběru osob pro neformální rozhovory je v podstatě jediným kritériem přítomnost aktéra v námi zkoumaném terénu – viz též kapitola 12.5). Někdy padne jediná otázka a stručná odpověď, jindy badatel zapřede poměrně dlouhý hovor, který může být iniciován některým z aktérů, nikoli výzkumníkem.

Výhody

Oproti polostrukturovanému rozhovoru je tento způsob tázání ještě flexibilnější, umožňuje bezprostředně reagovat na nové, zcela nečekané situace v terénu, nebo se naopak doptávat na věci zdánlivě samozřejmé, a dává všem účastníkům výzkumu velký prostor k vlastnímu

vyjádření. Pokud se u polostrukturovaného rozhovoru snažíme stále vracet k otázkám, které jsme si pro rozhovor připravili, neformální rozhovor se může rozběhnout opravdu všemi směry a otevřít nám zcela nová, nečekaná témata. Protože není rozhovor předem domluven (na rozdíl od polostrukturovaného rozhovoru) a probíhá přímo v reakci na dění v terénu a na aktivity aktérů, není tolik zvýrazněna výzkumná situace a badatel i jeho protějšek mnohdy téměř zapominají na to, že jsou součástí výzkumu, a komunikují velice otevřeně, spontánně a bezprostředně. Čím déle badatel v terénu pobývá, tím více obvykle aktéři ztrácejí ze zřetele jeho pozici výzkumníka. To samozřejmě vyžaduje velice důsledný etický přístup, neboť takto do terénu vnořený výzkumník musí obzvláště citlivě pracovat s tím, které informace může nebo nemůže použít ve své výzkumné zprávě.

Nároky

Neformální rozhovory kladou velké nároky na připravenost výzkumníka, na jeho zkušenost, schopnost improvizace, na jeho obeznámenost s tématem (jen tak může odhalit v sociálních situacích a interakcích důležité či neobvyklé momenty – „ví, na co se přeptat“). Vytváření dat rovněž trvá déle a nelze je přesně naplánovat, neboť více závisí na náhodné situaci v terénu. Z neformální povahy rozhovorů také vyplývá způsob záznamu: obvykle není možné si rozhovory přímo nahrávat nebo zapisovat, neboť by to rušilo průběh interakce, takže je třeba udělat si zápisky po ukončení rozhovoru, což vyžaduje od výzkumníka dobrou paměť a schopnost odhalit a zapamatovat si podstatné (ke způsobům zachycení rozhovoru podrobněji v kapitole 13.9). Rovněž analýza je časově náročná, neboť k sobě musíme vztáhnout data z mnoha desítek rozhovorů, které se odehrály v různých kontextech, situacích a s nejrůznějšími osobami, a data, vzniklá za pomoci dalších technik, tj. obvykle pozorování, analýzy dokumentů, médií, vizuálních objektů či materiální kultury.

Použití

Jak již bylo zmíněno, neformální rozhovory používáme ve výzkumných designech, kde nemají být jediným zdrojem dat pro výzkum, ale kombinujeme je s dalšími technikami vytváření dat (nejčastěji pozorováním). Zvolíme je tehdy, chceme-li minimalizovat ovlivnění účastníků výzkumu naší přítomností, našimi otázkami a jejich formulací. Podmínkou použití neformálních rozhovorů jako relevantního zdroje dat je dlouhodobý výzkum: jestliže chceme přiměřeně interpretovat neformální výpovědi aktérů, musíme se do terénu opakovaně vracet, abychom provedli dostatek rozhovorů a byli schopni je dobře kontextualizovat ve vztahu ke zkoumanému tématu; také je musíme průběžně srovnávat s dalšími vytvořenými daty a poznatky.

Pokud jsme u polostrukturovaného rozhovoru mohli uvést alespoň orientační minimální počet rozhovorů, které je třeba obvykle realizovat, abychom zkoumanému tématu skutečně porozuměli, v případě neformálních rozhovorů žádné takové číslo uvést nelze. Potřebnost, výpovědní hodnota i rozsah nestrukturovaných rozhovorů se naprosto liší výzkum od výzkumu. Z dosud uvedeného plyne snad alespoň to, že běžné jsou desítky až stovky (v případě dlouhodobého terénního výzkumu) neformálních rozhovorů, rozhodně ne jednotky.

13.4.3 Rozhovor narativní

Narativní rozhovor je takový typ rozhovoru, který spočívá ve vyprávění **narátora** s minimálním vstupováním tazatele do tohoto vyprávění (pojem narátor nepoužíváme náhodou, v kontextu narativních rozhovorů se objevuje jako specifické označení osoby, která vypráví příběh – **narativ** – viz kapitola 12.7). Rolí tazatele je vhodně začít rozhovor a pak především naslouchat, povzbuzovat narátora a celkově vytvářet takové prostředí rozhovoru, v němž se bude vypravěč cítit dobře. Narativní rozhovory vycházejí z konceptu narativity, který předpokládá, že se významy tvoří a odkrývají v průběhu vyprávění a že se tyto významy a jejich propojení do uceleného příběhu projeví jenom při volném vyprávění (srov. kapitoly 11.5, 16.6 a rámeček 15.5). V tomto pojetí je kladen velký důraz na to, že vyprávění není totéž, co prožitá realita, naopak, prostřednictvím vyprávění při líčení životních událostí a zkušeností narátor vytváří významy, které jsou interpretací a výsledkem selekce toho, co si zapamatoval a co chce říci. Jednotlivá vyprávění, narativy, mají obvykle strukturu příběhu (expozé – zápletky – rozuzlení), čemuž narativní analýza nerozumí tak, že má tuto strukturu lidský život, ale naopak tak, že ve vyprávění vytváříme posloupnost různých, třeba i nesouvisejících věcí, a tak dáváme celku vyprávění – a tedy celku života – smysl. Skrze vyprávění tedy narátoři konstruují svou identitu, dávají význam světu i svému místu v něm (srov. Hamar 2010, Somers 1994). Není důležitá skutečná chronologická následnost událostí, ale právě to, jak je v čase a prostoru propojí vypravěč a připíše jim kauzální vztahy, tj. jak jim sám rozumí. Některé přístupy k narativním rozhovorům (například **orální historie**) kladou důraz především na zachycení významů, které narátoři přikládají historickým událostem a procesům, jež zažili (Bryman 2012: 491), resp. na zachycení širších dějinných rámců a kontextů.

Narativní vyprávění mohou mít různé podoby. **Biografické narativní rozhovory** (Fischer-Rosenthal, Rosenthal 2001; viz též kapitola 11.5) nejčastěji zachycují větší část vypravěčova života (budeme-li zkoumat životní dráhy bezdomovců, bude takovým narativním rozhovorem vyprávění brněnského bezdomovce o tom, co všechno předcházelo jeho životu na ulici, z jaké pochází rodiny; jakou měl práci; jaké rodinné, přátelské či pracovní sítě ovlivňovaly a ovlivňují jeho život; jak se stalo, že nemá domov; kde nyní žije, jak si zajišťuje obživu; jaká je jeho současná situace atd.); mohou se ale také zaměřit na detailní výpověď o určité periodě nebo životní epizodě (například pokud bychom se ve svém výzkumu věnovali tomu, za jakých okolností a jakými způsoby se některým lidem bez domova daří změnit svůj způsob života a nalézt si domov a obvykle i práci, provedli bychom **epizodické narativní rozhovory** zaměřené na aktérské vyprávění o období opouštění ulice a hledání zaměstnání a bydlení).

Průběh

Narativní rozhovor lze rozdělit na několik pomyslných fází. Na počátku tazatel vybědne narátora k vyprávění, a to nejlépe dobře připravenou otázkou, která na jednu stranu nasměřuje vypravěče k tématu, jež badatele zajímá, současně ale není příliš úzká a nechává prostor k volnému vyprávění. Například: „Vím, že je vaše současná situace dost obtížná. Děkuji, že jste

byla ochotná se sejít kvůli rozhovoru. Chtěla bych vás požádat, zda byste mi mohla vyprávět o tom, co všechno předcházelo tomu, než jste ztratila domov a dostala jste se na ulici, a jak jste pak život bez domova zvládala. Zajímá mne opravdu všechno, můžete začít své vyprávění kdekoli.“ Vypravěč pak začne odvíjet svůj příběh a je na tazateli, aby co nejméně narušoval tok vyprávění, ale zároveň k vyprávění povzbuzoval. Může využít různých forem přitakání, od souhlasu, přes poznámky jako například „To je zajímavé“, „Vidíte, to jsem nevěděla“, „Skutečně?“ až po neinvazivní otázky jako „Tomu přesně nerozumím, jak to myslíte?“, „Teď jsem se přestala orientovat, můžete to prosím říct ještě jednou?“ apod. Ke konci rozhovoru, když je zřejmé, že narátor již řekl to, co považoval za důležité, je možné položit doplňující otázky, které z rozhovoru vplynuly. Těchto otázek by ale nemělo být mnoho a měly by jen vyjasnit to, čemu tazatel nerozuměl. Další otázky, jež vyprávění vyvolalo, i případné nejasnosti, které v příběhu nalézáme, je vhodné nechat na další rozhovor, který si s účastníkem výzkumu domluvíme, ať už je to rozhovor narativní, nebo spíše polostrukturovaný. Druhý rozhovor by neměl následovat hned po ukončení prvního, naopak je vhodné nechat vypravěči i badateli určitý čas na promyšlení a zpracování první rozhovoru. Na závěr každého setkání je vhodné vypravěči poděkovat a ocenit jeho vyprávění.

Atkinson (2004) uvádí, že narativní rozhovor obvykle trvá hodinu až hodinu a půl, ovšem není výjimkou, že trvá i déle. I zde platí, jako u jiných typů rozhovorů, že nelze přesně uvést, kolik aktérů je nutné získat pro zajištění dostatečného vhledu do zkoumaného tématu, ovšem dobře promyšlený a designovaný narativní výzkum může být postaven již na jednom narátorovi. Pak je ovšem nutné hovořit s ním vícekrát (zaměřit se například při každém vyprávění na určitý úsek života a tomu se věnovat detailně) a narativní rozhovory doplnit dalšími technikami sběru dat, nejčastěji studiem dokumentů.

Výhody

Díky tomu, že vypravěč je tazatelem všemi způsoby podporován v tom, aby hovořil volně, tedy sám si volil, o čem bude nebo nebude mluvit a jak, odkrývá analýza narativního rozhovoru individuální subjektivní významové struktury, tedy na první pohled neviditelné pravidelnosti v tom, jak aktér konstruuje význam. Nesporný přínos narativního rozhovoru spočívá dále v tom, že umožňuje badateli interpretovat výpověď narátora v celkovém kontextu vyprávění, se znalostí informací, které nesouvisejí přímo se zkoumaným tématem, ale mohou jej ovlivňovat. To, že máme pro analýzu k dispozici komplexní vyprávění, také umožňuje dobře analyticky využít nejen obsahovou, ale i formální stránku výpovědi, tedy sledovat, jaké jazykové a stylistické prostředky či mluvnické kategorie vypravěč volí a kdy, u jakých témat váhá, zpomaluje řeč, rozčílí se apod. Na další zajímavý aspekt narativních rozhovorů upozorňuje Bryman (2012: 491), který připomíná, že především díky výzkumům na poli orální historie dostaly prostřednictvím narativů hlas mnohé sociální skupiny, které byly jinak v historickém výzkumu opomíjeny či přehlíženy (ženy, příslušníci nižších sociálních vrstev, marginalizovaných etnických skupin atd.).

Nároky

Z popisu narativního rozhovoru je zřejmé, že se jedná o časově náročnou techniku vytváření dat, která je výrazně závislá jednak na schopnosti badatele se ptát, povzbuzovat a vzbudit důvěru a také na schopnosti narátora spontánně a samostatně vyprávět. Vždy je tedy třeba důkladně promyslet, zda se můžeme skutečně spolehnout na to, že jsme schopni pro výzkum prostřednictvím narativních rozhovorů zajistit vhodné narátory. Vzhledem k tomu, že usilujeme o hloubkové porozumění subjektivním významovým strukturám, jsou narativní rozhovory náročné na analýzu, a to jak časově, tak interpretačně. Narativ vzniká v určitém kontextu, který spoluutváří rámec pro vyprávění, a proto je tento kontext potřeba reflektovat při interpretaci. Jedním z velmi důležitých kontextů je interakční kontext. Vyprávění vždy vzniká v interakci s výzkumníkem, který je nejen posluchačem, ale i spolutvůrcem narativu. Dalšími kontexty mohou být motivace narátorů příběh vyprávět či míra citlivosti tématu pro narátora.

Použití

Narativní rozhovory zvolíme tehdy, zajímá-li nás, jak je aktéry v současnosti interpretován a reinterpretován běh jejich života, ať už jako celek, nebo jen určité konkrétní období. Zkoumáme tedy, jak lidé dávají smysl a význam svému životu, jak rozumí událostem, zkušenostem nebo situacím, které prožili a z nichž skládají svůj životní příběh či sebeporozumění, neboli, řečeno abstraktněji, jaké struktury porozumění můžeme nalézt v jejich vyprávěních. Některé výzkumy se prostřednictvím narativních rozhovorů zaměřují specificky na to, jak skrze vyprávění aktéři konstruují svou identitu, tedy jak chápou a utvářejí sebe sama skrze vyprávění (tak například Hamar 2008, Fischer-Rosenthal, Rosenthal 2001). Orálněhistorické přístupy více akcentují historické pozadí lidských životů a užívají narativní rozhovory ke zkoumání toho, jak lidé vnímají a interpretují prostřednictvím vyprávění o svém životě širší historické kontexty neboli jak rozumějí minulosti, kterou sami zažili a kterou si pamatují, jak o ní mluví, jaké události a aspekty velkých dějin i každodenního života z významňují.

13.5 ROZHOVOR S VÍCE OSOBAMI – FOCUS GROUP

Kromě individuálních interview, která byla popsána v předchozí podkapitole, lze vést rozhovory i s více osobami současně. Nejčastější název pro tento typ rozhovoru je **focus group**, ačkoli v některých případech se setkáváme i s jinou terminologií: **skupinový rozhovor** (jedna otázka je položena všem přítomným, kteří postupně odpovídají, doplňují názory předchozích participantů apod.; takové interview je výrazně moderováno tazatelem, který přiděluje slovo a celý rozhovor směřuje) a **skupinová diskuze** (skupina osob za různě intenzivního zasahování moderátora probírá dané téma; v průběhu sociální interakce mezi účastníky diskuze se otevírají nová témata, ukazují se myšlenková a argumentační schémata a skupinová dynamika /Hendl 2016/). Rozlišení těchto dvou typů je ovšem v praxi dosti problematické, neboť jejich

hranice je neostrá a nejasná (pokud se v průběhu „skupinového rozhovoru“ začnou mezi sebou účastníci o něco ptát, znamená to, že se skupinový rozhovor proměnil ve „skupinovou diskuzi“?), takže pro potřeby této učebnice budeme v souladu s většinou nejen zahraniční literatury (srov. Fontana, Frey 2005: 126, Bryman 2012: 501) hovořit o rozhovorech s více osobami současně jako o „focus group“ s tím, že jejich podoba osciluje od výše popsaného skupinového rozhovoru po skupinovou diskuzi.

Hned na počátku kapitoly nicméně chceme vyjádřit názor, že organizace i realizace výzkumu prostřednictvím focus group jsou dosti náročné – je třeba zajistit prostor, nahrávání, moderování rozhovoru – a proto je potřeba zvážit jeho realizaci v rámci bakalářského či magisterského výzkumu.

Rozhovor formou focus group probíhá tak, že se na určeném, ideálně klidném místě s vhodnými akustickými podmínkami, které umožní kvalitní nahrání rozhovoru, sejde skupina účastníků výzkumu a moderátor. Rozhovor má jasně určené téma, ke kterému se mají všichni přítomní vyjádřit. Moderátor klade otázky a různou měrou vede a usměřňuje rozhovor, zasahuje do něj, nebo naopak záměrně nezasahuje a dává prostor projevům skupinové dynamiky. Jednotliví účastníci focus group na sebe navzájem reagují: někdy navazují a rozvíjejí určité sdílené motivy, jindy se dostávají do debaty, či dokonce nesouladu, argumentují své názory, snaží se ostatní přesvědčit atd. Pro výzkumníka je pak cenné nejen to, jaké pohledy na danou věc v průběhu rozhovoru zachytí a jaké významy aktéři přikládají sociální realitě, ale stejnou měrou i to, jak vůbec názory a významy ve skupině vznikají, jak se prosazují, souhrnně řečeno: jak je v průběhu skupinové interakce společně aktéry vytvářen význam.

Počet lidí ve skupině je různý, literatura hovoří o minimálně čtyřech a maximálně deseti osobách (Bryman 2012: 506); standardní doba trvání je mezi 1,5 a dvěma hodinami. Účastníci rozhovoru mohou být vybíráni různě: může jít o jedince, jež spojuje společná zkušenost či zážitek (mohli bychom například dělat focus group s lidmi bez domova a ptát se jich na zkušenosti s úředníky odboru sociální péče Magistrátu města Brna), nebo může jít o osoby, které spojuje spíše nějaká charakteristika, a nás zajímá, jak zkoumané téma nahlíží a z významňují určitá sociální skupina/určité sociální skupiny (do jedné focus group, zaměřené na téma „ochota lidí bez domova přijmout pomoc od veřejné správy a neziskového sektoru“, bychom pozvali brněnské policisty, do druhé pracovníky místních neziskových organizací a sledovali bychom, jaké porozumění tomuto problému by se vynořovalo v jedné i druhé focus group, nebo naopak tyto aktéry pozveme do jedné focus group a sledujeme argumentaci jednotlivých osob). Focus group je také možno využít jako explorativní nástroj k zjišťování informací o zkoumaném problému od expertních či klíčových aktérů (sociálních pracovníků, psychologů, ale i lidí bez domova, pokud zkoumáme téma, ve kterém mohou figurovat jako experti, např. slabá místa sociálních služeb pro lidi bez domova).

Výhody

Hlavní přednost focus group spočívá právě v možnosti sledovat, jak funguje skupinová dynamika při utváření a prosazování sdílených významů. Lze sledovat, jaká témata vyvolávají v různých skupinách souhlas, nesouhlas, či dokonce konflikt, a lze též analyzovat, jak k tomu dochází; je možné zaměřit se na to, jak účastníci výzkumu utvářejí, formulují i argumentují názory na dané téma v sociální interakci; můžeme věnovat pozornost tomu, jaká témata vnášejí do diskuze sami aktéři, a co tedy oni sami považují ve vztahu ke zkoumanému problému za relevantní atd. Unikátní je focus group v tom ohledu, že přítomnost více osob vede k jakési vzájemné „kontrolě“: pokud se v průběhu debaty objeví nepřesnosti, inkonzistence, záměrné dezinterpretace, či dokonce omyly nebo účelově zavádějící informace, málokdy to zůstane bez odezvy mezi účastníky rozhovoru, kteří na takovéto momenty poukážou a budou s nimi polemizovat. Výzkumník tak může získat poněkud komplexnější představu o tom, jak je zkoumané téma uchopováno, než při individuálním rozhovoru (Bryman 2012: 503). Z čistě praktického hlediska je pak focus group relativně efektivní technikou vytváření dat, neboť můžeme zjišťovat informace od několika lidí najednou.

Nároky

Focus groups jsou náročné na přípravu a následné moderování. Ne každý badatel zvládne moderovat nebo facilitovat diskutující skupinu lidí tak, aby udržel debatu u zkoumaného tématu, a tedy aby data, která jsou vytvořena, byla skutečně relevantní pro daný výzkumný problém. Určitě pomáhá, pokud je sezení zaměřeno na relativně úzce specifikované téma; naopak nemá smysl očekávat, že se v průběhu jedné debaty probere témat několik. Je ovšem nutné velice pečlivě zvažovat, nakolik je focus group vůbec vhodnou technikou vytváření dat pro daný výzkumný problém či pro konkrétní aktéry, neboť hodně osobní témata nejsou lidé často ochotni veřejně probírat či jejich diskuze ve skupině může být vnímána jako eticky problematická (např. zdravotní, finanční nebo intimní záležitosti). V průběhu debaty musí dále moderátor hlídat, aby se určitá témata či lidé neprosazovali více než jiní. Musí se snažit o vyvažování opačných názorů, ale také motivovat participanty k vyslovení protiargumentů.

Zabezpečení výpovědní hodnoty focus group souvisí i s výběrem účastníků výzkumu: je ideální, pokud se všichni zapojí stejně, nevznikají výrazné komunikační nerovnosti a vyjadřovací rozdíly mezi lidmi ve skupině (např. silná tendence k prosazení názoru, výrazná uzavřenost osoby apod.). S tím souvisí další často zmiňovaný praktický problém, jímž je organizace rozhovoru: není vždy snadné najít vhodný čas, kdy mohou všichni námi vybraní účastníci výzkumu přijít, a pokud některý z oslovených nepřijde, realizaci focus group to samozřejmě naruší, někdy až znemožní. Řešením bývá pozvat více osob, než je zcela nezbytné.

Představíme-li si skupinu třeba šesti lidí, kteří zaníceně debatují o ochotě lidí bez domova přijímat institucionální pomoc, není těžké odhadnout, jaká úskalí přináší focus group z hlediska zpracování získaných dat: je dosti obtížné celou interakci přepsat (účastníci focus group

nemusejí mluvit dost hlasitě, často mluví více lidí současně, přeskakuje se mezi tématy atd.) a neméně náročná je analýza takto nestrukturovaných dat. Navíc, kvalitní výzkum není možné postavit na jediné realizované focus group; počet skupinových rozhovorů je nicméně v rámci jednoho výzkumu opravdu nesmírně odlišný – Bryman uvádí přehled výzkumů, které pracovaly s osmi až padesáti dvěma skupinami (Bryman 2012: 506). Běžnější je ovšem spíše nižší počet focus groups, začínající již na dvou či třech setkáních.

Použití

Focus group je historicky spjata hlavně s marketingovými průzkumy, ovšem už dlouho je běžnou součástí kvalitativních společenskovedních výzkumů. Je často používanou technikou vytváření dat při zjišťování názorů a postojů ohledně otázek a témat, která aktuálně ve společnosti rezonují (politické otázky, témata z oblasti zdraví a péče, ochrany přírody atd.). Samozřejmě je ideální pro výzkum skupinové komunikace a dynamiky (tj. sledování dění v diskutující skupině, vytváření argumentace apod.).

13.6 ROZHOVORY S VYUŽITÍM KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

V dnešní době je zcela běžné komunikovat nejen tváří v tvář, ale též prostřednictvím různých komunikačních technologií (viz též kapitola 15.4.2 a rámeček 15.3, popř. 14.5.4). Dle typu použitých technologií rozlišujeme rozhovor **synchrónní** a **asynchrónní** (Flick 2014: 234). Synchrónní rozhovory jsou charakteristické tím, že jak výzkumník, tak dotazovaný jsou během rozhovoru ve stejný čas na telefonu nebo online, a to s využitím komunikačních technologií (např. skype). Asynchrónní rozhovor je realizován tak, že výzkumník zašle dotazovanému prostřednictvím komunikačních technologií otázku, a ten zašle výzkumníkovi odpovědi zpět, ale ne ve stejný čas, kdy výzkumník zaslal otázky. K tomuto typu rozhovoru výzkumník může použít e-mail nebo různé typy messengerů.

Je nasnadě, že komunikace s využitím komunikačních technologií ovlivňuje povahu interakce. Silnou stránkou kvalitativního rozhovoru vždy bylo, že se výzkumník může potkat s účastníky výzkumu osobně, tváří v tvář, což mu mimo jiné umožňuje vnímat a dále se v analýze zaměřit jak na verbální, tak neverbální projevy. Ne všechny komunikační technologie toto umožňují; přesto jsou běžné situace, kdy je výhodnější nebo vhodnější pro zprostředkování rozhovoru využít komunikační technologie. Konkrétně se může jednat například o následující případy.

Jsou výzkumy, kdy chceme pokrýt rozlehlou nebo vzdálenou geografickou oblast a cestování za účastníky výzkumu by bylo hodně finančně i časově nákladné (např. pokud bychom se rozhodli v rámci našeho výzkumu přístupu úředníků odborů sociální péče k problematice bezdomovectví sledovat nikoli pouze Brno, ale všechna města nad 80 000 obyvatel v ČR),

případně zkoumaní aktéři v průběhu výzkumu někam odcestují a lze je kontaktovat pouze na dálku (můžeme si představit, že jedné z brněnských žen bez domova, se kterou jsme v našem výzkumu dlouho spolupracovali, se podaří najít si zaměstnání v zahraničí a odjede pracovat do Norska). Někdy se výzkum týká osob, které se nacházejí v izolovaných, uzavřených či jinak obtížně přístupných místech, jako jsou věznice nebo třeba vojenské základny apod. V takových situacích pak pochopitelně výzkum realizujeme dostupnými způsoby a provádíme rozhovory prostřednictvím komunikačních technologií.

V některých případech je pro nás s ohledem na výzkumný problém podstatné, abychom byli schopni zajistit účastníkům výzkumu co největší míru anonymity, díky níž se mohou cítit bezpečněji, hovořit spontánněji a případně důsledně ochránit svou identitu jak v průběhu, tak po skončení výzkumu. Jedná se např. o rozhovory, které se mohou týkat citlivých témat (zdraví, sexualita atd.) či témat na hranici nebo za hranicí zákona (užívání omamných látek, zneužívání dětí atd.), které bychom vedli přes anonymní skypový účet či jiný způsob telefonování po internetu bez udání telefonního čísla.

Online či telefonické interview je organizováno jinak než face-to-face rozhovor. Většinou se jedná o rozhovory polostrukturované, které mnohdy nejsou příliš dlouhé, neboť když s lidmi nehovoříme tváří v tvář, zvyšuje se možnost, že sami rozhovor ukončí (Bryman 2012: 488). Na dálku mohou být realizovány i neformální výzkumné rozhovory – v případě, že bychom například měli ve zkoumaném terénu řadu účastníků výzkumu, s nimiž bychom se čas od času z různých důvodů spojili telefonicky (či jinak) a „jen tak“ s nimi poklábosili, zeptali se na nějakou drobnost či událost z jejich života apod. Rozhovory s využitím komunikačních technologií mohou být rovnou zaznamenány, a to v různých podobách dle typu použité aplikace či programu: jako text, audio či audio/video.

Pokud se jedná o interview asynchronní s využitím e-mailu, výzkumník zašle dotazovanému sadu otázek a požádá ho, aby odpovědi zaslal zpět. Je také možné tento typ tvorby dat s využitím e-mailu organizovat více interaktivně. Otázky výzkumník může dotazovanému posílat postupně, kdy nové dotazy zašle po zodpovězení předešlých (stejně jako u face-to-face rozhovoru). Pokud se účastník výzkumu po nějaké době neozve, může mu výzkumník poslat připomenutí.

U asynchronního rozhovoru je potřeba mít na mysli několik důležitých faktorů, jež souvisejí s jeho charakterem. Určitě je časově náročnější a také ze zkušenosti víme, že odpovědi nejsou vždy dostačující co do délky, podrobností atd. Rovněž si nemůžeme být jisti, zda to byl opravdu oslovený člověk, který odpovědi připravil (např. zda ředitelka odboru, které jsme zaslali otázky, nedelegovala zaslání odpovědí na svou podřízenou pracovníci). Tento typ rozhovoru můžeme využít jen tehdy, když pro další analýzu nepotřebujeme data o nonverbálních či paralingvistických projevech aktérů a také kontextová data pro porozumění odpovědím.

Synchronní rozhovor (vedený např. prostřednictvím telefonu, skype či diskuzních skupin) je možno realizovat takřka identicky jako face-to-face rozhovor, protože jak výzkumník, tak

dotazovaný jsou účastni v reálném čase, online, a pokud má výzkumník k dispozici i obrazový záznam, může pozorovat a reagovat i na mimoverbální projevy.

Musíme však upozornit na několik potenciálně problematických aspektů, jež použití tohoto typu rozhovoru mohou provázet. Pokud se jedná o rozhovor s osobami, které vystupují v online světě anonymně, nemáme v podstatě žádnou možnost zjistit nebo ověřit informace, které nám o sobě poskytnou. Nejde jen o informace, jako je jméno, vzdělání, bydliště, zaměstnání atd., které ostatně můžeme mnohdy ve vztahu k výzkumnému tématu oželeť a leckdy je nevíme ani při rozhovoru tváří v tvář, ale i o informace, jako je věk nebo gender, jež při rozhovoru tváří v tvář můžeme obvykle s velkou mírou pravděpodobnosti odhadnout. Snadno se může stát, že vlastně nevíme, s kým ve skutečnosti komunikujeme. Jedná-li se o informace, které jsou důležité z hlediska výzkumného tématu a umožňují rozhovor kontextualizovat, pak jejich absence komplikuje, ba znemožňuje analýzu.

Dále je potřeba počítat s tím, že online komunikace může mít vliv na míru spontaneity účastníků výzkumu: u některých lidí a témat může online komunikace míru spontaneity zvyšovat, u některých skupin aktérů, především těch, kteří nejsou zvyklí využívat komunikační technologie, může být spontaneita při rozhovoru omezena. V neposlední řadě, bez ohledu na typ využitých technologií, musí mít výzkumník na paměti, že některé skupiny aktérů mají omezený přístup k těmto technologiím či omezené znalosti jejich užívání, což může vést k tomu, že se nakonec vůbec nedostanou do vzorku.

Pokud výše řečené shrneme, výhodou rozhovorů realizovaných s využitím komunikačních technologií je, že nejsou časově a finančně příliš nákladné, umožňují realizovat výzkumy i za méně příznivých okolností, kdy jsou aktéři z různých důvodů špatně osobně dostupní, či výzkumy, kde je možné/potřebné zajistit velkou míru anonymity. Nesmíme však zapomínat, že rozhovor s využitím komunikačních technologií je vždy jen určitou simulací rozhovorů v reálném čase s možnostmi, ale i limity, které tento typ vedení rozhovoru s sebou nese.

13.7 POMOCNÉ TECHNIKY PŘI VEDENÍ ROZHOVORŮ

Tomu, aby byl rozhovor uvolněný, příjemný a spontánní, lze napomoci použitím různých pomocných technik, které podněcují imaginaci účastníků výzkumu, usnadňují tok řeči a mnohdy se jejich prostřednictvím podaří odkrýt nečekané souvislosti či najít nová důležitá témata. Není neobvyklé, když jsou během rozhovoru využity *fotografie, videozáznamy, internetové obsahy, různé archivní materiály* nebo *předměty*, související s tématem rozhovoru apod. Může jít např. o věci z majetku aktéra (v našem hypotetickém výzkumu brněnských bezdomovců bychom třeba požádali několik lidí bez domova, s nimiž bychom vedli rozhovor v jejich často přechodných, přesto však mnohdy opečovávaných příbytcích, aby nám ukázali dva nejdůležitější předměty, které vlastní, a ptali bychom se na to, co pro ně znamenají, jakou mají hodnotu, jak se pojí s jejich aktuální situací apod.); stejně tak lze použít materiály, jež

přinese výzkumník (v druhém hypotetickém výzkumu o adopcích dětí homosexuálními páry bychom třeba mohli přinést k rozhovorům výňatky z novin, které v danou dobu o tématu referují, nebo překlady segmentů ze zahraniční legislativy, která adopce upravuje, a vést rozhovor na základě těchto textů); případně je možné, že tyto materiály přímo vzniknou pro potřeby výzkumu, ať už je jejich autorem badatel (například se souhlasem lidí bez domova vyfotí jejich příbytky a nad těmito fotografiemi poté diskutuje s úředníky o tom, jaké jsou životní podmínky lidí na ulici), nebo účastníci výzkumu (požádáme odpůrce adopce dětí homosexuálními páry, aby se pokusili nakreslit, načrtnout, graficky zachytit nebo v bodech napsat, jak podle nich má vypadat a jaké charakteristiky má mít rodina, která může adoptovat a vychovávat děti, a o takto zachycených představách pak dále hovoříme).

V případě materiálů, jež vybere účastník výzkumu, můžeme sledovat volbu (pozorujeme, jaké věci vybere, co na nich zdůrazňuje, jak o nich hovoří, jaké příběhy s nimi spojuje, co naopak oproti našemu očekávání zcela chybí atd.). Pokud naopak přináší materiály badatel, lze sledovat reakci na jejich výběr: jak je participant komentuje, nakolik mu je nebo není výběr vhod atd.

Podobně může průběhu rozhovoru dosti napomoci, jestliže se s aktérem vydáme přímo na místa, kterých se rozhovor týká – tzv. **go-along** (někdy také „walking“) interview (Kusenbach 2003) –, a rozhovor vedeme během této procházky (např. procházka s lidmi bez domova po místech, která každodenně obývají, při níž nám mohou popisovat svůj život, své potíže, důležitá místa apod.). Smyslem a cílem takové procházky je nahlédnout přímo do prostředí, jehož se výzkum týká a které obvykle účastník výzkumu dobře zná, a současně poskytnout více podnětů pro rozhovor, neboť přímo v terénu jak danému člověku, tak badateli snadno vstanou na mysl méně samozřejmé otázky a témata.

Specifickou technikou, jež se hojně využívá v rámci narativních rozhovorů, které jsou zaměřeny na vyprávění o životě jedince (autobiografie), je **čára života** (Miles, Huberman 1994). Narátoři jsou požádáni na začátku setkání, aby nakreslili „čáru svého života“. Na čáře mají za úkol nejprve označit bod přítomnosti a dále události, které ve svém životě považují za významné. Následně jsou vyzváni, aby vyprávěli o svém životě s využitím nakreslené čáry života. Smyslem této techniky je iniciovat vyprávění životního příběhu, neboť usnadňuje vybavování a strukturaci vzpomínek a umožňuje zasadit jednotlivé události do životního kontextu.

Další pomocnou výzkumnou technikou, která má dlouhou historii a různé podoby využití, jsou **mentální mapy** (viz rámeček 13.2). Mentální mapa zachycuje symbolickou/mentální reprezentaci určitého prostoru nebo prostorových vztahů. Její pomocí lze porozumět tomu, jak si lidé osvojují prostor, jak jej obývají, jak se v něm pohybují, jak jej vnímají a co pro ně znamená.

Rámeček 13.2 → Mentální mapy

Využití mentálních map je inspirováno studií urbanisty Kevina Lynche *Obraz města* (2004), kde argumentuje, že lidé si utvářejí představu (*image*) míst, kde žijí, a dle této představy pak ve městě jednají, pohybují se, pobývají. Tuto představu prostoru lze zachytit prostřednictvím kresby, na níž se objeví důležitá místa, body v prostoru, linie, směry pohybu atd. Modifikace této základní Lynchovy techniky jsou pak používány ve společenskovědním výzkumu, který předpokládá, že představa prostorového uspořádání se pojí také s tím, jak dané prostory vnímáme sociálně, a že je možné prostřednictvím kresby určitého místa sledovat, jakým způsobem toto místo aktéři obývají jak prostorově, tak sociálně.

V praxi vypadá vytváření mentální mapy tak, že vyzveme účastníka výzkumu, aby nakreslil na papír svou představu nebo vidění určitého prostoru, a to prostorového uspořádání i sociálních vztahů, které se k prostoru vážou. Zároveň (nebo až po nakreslení mapy) na základě dotazů badatele vysvětluje, co a proč zachycuje. Pro analýzu je důležitá jak výpověď, tak i nakreslený obrázek. V našem hypotetickém výzkumu bezdomovectví bychom například požádali několik lidí bez domova, aby zakreslili na papír místa či trasy ve městě, které jsou pro ně z různých důvodů důležité, kde se běžně pohybují, případně kde se třeba nikdy nepohybují a proč. Pak bychom sledovali, jaká místa se objevují u různých osob, zda je něco spojuje, zda jsou to místa s určitými prostorovými charakteristikami (schovaná/hodně veřejná; zastřešená/otevřená; dostupná veřejnou dopravou či izolovaná atd.), nebo místa spojená se sociálními vztahy (např. místa setkávání se s ostatními lidmi bez domova; místa, kde se účastníkům výzkumu dostává nějaké pomoci či péče; místa, kde bydlí někdo z rodiny atd.). Na základě mentální mapy bychom vedli rozhovor a zjišťovali bychom, co která zakreslená místa pro zkoumané osoby znamenají, proč jsou umístěna či zachycena na obrázku tak, jak jsou (velká/malá, na kraji, uprostřed, izolovaně/spojeně s jinými místy atd.), proč některá místa chybí, jakou roli mají v této představě lidé a vztahy s nimi apod.

Rámeček 13.3 → Projektivní techniky

Projektivní techniky představují širokou škálu postupů, které vycházejí ze zkušeností a teoretických přístupů klinické psychologické praxe, ovšem jsou modifikovány a používány i dalšími obory společenských věd, stejně jako třeba v marketingovém výzkumu. Jejich cílem je pomocí různých (např. verbálních či vizuálních) stimulačních nástrojů usnadnit artikulaci takových názorů, myšlenek a pocitů, které se obtížně verbalizují či vyjadřují (proto, že jsou špatně přístupné vědomí nebo třeba společensky nepřijímané). Používají se jak při individuálních, tak skupinových rozhovorech. Projektivních

technik je celá řada a v učebnicích kvalitativního výzkumu bývají podrobně popsány (viz např. Given 2008). Jejich výhodou je, že pro účastníky výzkumu bývají tyto postupy zajímavé a poutavé. Při jejich využívání je ovšem nezbytné důkladně nastudovat jejich konkrétní použití, možnosti a limity interpretace.

K takovým patří např. *personifikace*: účastník rozhovoru má sledovaný jev k něčemu připodobnit (kupř. kdyby se bezdomovec proměnilo v osobu, jak by vypadala, jak by se chovala ad.). Při *slovních asociacích* mají aktéři volně a bez velkého rozmýšlení navrhnout slova, která se jim pojí s určitou situací (např. s návštěvou u lékaře). *Kreslení bublin* je projektivní technika, v rámci které mají aktéři doplnit slova či věty do „bublin“ v obrázku, jenž představuje imaginární situaci související s výzkumem (např. rozhovor mezi lékařem a pacientem v ordinaci, šéfem a podřízeným při personálním rozhovoru). Sledovaný problém může účastník výzkumu také vizualizovat prostřednictvím vytvoření *koláže* z rodinných fotografií, novinových obrázků atp. Při použití techniky *hraní rolí* jsou účastníci výzkumu (obvykle ve skupinovém rozhovoru) vyzváni, aby přehráli určitou situaci (např. rozhovor učitele a rodiče), a tím otevřeli diskusi o zkoumaném problému. Hraní rolí vyžaduje pečlivé představení metody a citlivé zacházení se všemi účastníky výzkumu. Přestože se v úvodu tato technika může zdát zábavná a příjemná, během realizace se pro účastníka, ale i badatele, může stát náročnou či citlivou.

13.8 REALIZACE ROZHOVORU

Popis realizace rozhovoru není umístěn takřka na konec kapitoly náhodou. Pustit se do odpovědného výzkumného rozhovoru můžeme skutečně až v okamžiku, kdy máme důkladně promyšlen design celého výzkumu a to, jaký účel v něm vůbec rozhovory mají (jinak budeme postupovat, pokud půjde o součást narativního výzkumu, jinak, půjde-li o etnografii; viz kapitola 3); je nezbytné též předem zvážit etické kontexty rozhovorů a nakonec zvolit typ interview. To vše záleží samozřejmě na tom, jak jsme si formulovali téma výzkumu, výzkumný problém a výzkumné otázky (viz kapitola 3.4). Teprve pak jsou na řadě „řemeslné“ dovednosti, které si ale stále zachovávají těsnou vazbu na teoretické, metodologické a etické rámce.

Prvním krokem k realizaci kvalitního rozhovoru je ujasnění si celého procesu. Jednotlivé fáze jsou úzce propojeny, stále spolu komunikují a vzájemně se ovlivňují, takže není možné uvažovat jednu bez zohlednění dalších. I nejdetailnější kroky výzkumu je třeba promýšlet ve vztahu k výzkumnému tématu a cílům výzkumu: Co jsme chtěli zjistit, směřujeme k tomu?

Schematicky můžeme fáze realizace rozhovoru popsat následovně:

- 1) volba typu rozhovoru v závislosti na výzkumném problému (k formulaci výzkumného problému detailněji viz kapitoly 3.2, 3.4 a rámeček 11.3), účelu rozhovoru, ale i znalostech a dispozcích výzkumníka;

- 2) výběr a oslovení účastníků výzkumu (k výběru vzorku detailněji viz kapitola 12);
- 3) příprava rozhovoru, rozhodnutí o způsobu záznamu;
- 4) provedení rozhovoru;
- 5) **pasportizace** rozhovoru;
- 6) **transkripce**.

Následuje organizace a redukce dat (např. kódování), analýza, interpretace a psaní závěrečné zprávy, kterým se věnuje kapitola 16.

13.8.1 Volba typu rozhovoru

Máme-li tedy ujasněn účel výzkumu a výzkumný problém a jsme seznámeni se zkoumaným tématem, můžeme se kvalifikovaně rozhodnout, jaký typ rozhovoru či kombinaci typů rozhovorů zvolíme (bod 1). Je třeba se seznámit s terénem, jehož se výzkum týká, tedy udělat si o něm přehled, získat citlivost na témata, která „visí ve vzduchu“, atd. Musíme mít na mysli, pokud výzkum trvá déle, že se v jeho průběhu může měnit kontext výzkumu, dotazování i sám tazatel, takže všechny zvolené metodologické postupy musejí být do nějaké míry flexibilní (srov. též kapitolu 11.4). Současné ale metodologické volby ovlivňují, ba přímo určují povahu výsledného poznání, takže rozhodneme-li se například v úvodu pro polostrukturovaný rozhovor, není možné se později při analýze dat zaměřit na narativní konstrukci identity či analýzu struktury vyprávění.

13.8.2 Výběr a oslovení účastníků výzkumu

Rozvaha o typu rozhovoru samozřejmě souvisí i s tím, jakou zvolíme strategii pro vytvoření vzorku (viz kapitola 12). Zde jen podotkneme, že rozhodně neplatí, že čím více dotazovaných, tím větší vědeckost; literatura uvádí, že při běžných kvalitativních studiích, které jsou založeny na rozhovorech, je třeba počítat s pěti (např. narativní rozhovory) až dvaceti pěti (polostrukturované rozhovory) dotazovanými (Kvale 2007: 44). Tato čísla jsou jen orientační, neboť, jak již bylo zmíněno při popisu jednotlivých typů rozhovoru, lze postavit velice kvalitní studii i na rozhovoru s jediným aktérem (např. série biografických rozhovorů s pamětníkem nějaké události doplněná analýzou archivních materiálů a hmotných stop lidské činnosti) – a naopak, v průběhu dlouhodobého etnografického výzkumu pravděpodobně provedeme desítky neformálních rozhovorů různé délky. Každopádně platí, že počet rozhovorů závisí na bohatosti získaných dat: dokud se stále dozvídáme nové věci, které prohlubují naše porozumění zkoumanému tématu, v rozhovorech pokračujeme; a naopak, jestliže už rozhovory nic nového nepřinášejí či jsme získali dostatečně bohatá a detailní data, můžeme dotazování ukončit.

Jakmile máme promyšlený vzorek pro náš výzkum, začneme aktéry oslovovat s žádostí o spolupráci při výzkumu. Již v této fázi bychom měli mít představu o tom, kde by měly rozhovory probíhat, abychom se namísto rozhovoru domluvili s účastníky výzkumu. V případě narativních a polostrukturovaných rozhovorů či focus group bychom měli rozhodně zvolit

klidné, příjemné místo, kde se budou účastníci cítit dobře a kde bude možné se na rozhovor soustředit, případně jej nahrávat (k tomu viz kapitola 13.8.3). Můžeme se dohodnout, že rozhovor realizujeme u účastníka výzkumu na pracovišti (to bychom nabídli například úředníkům brněnského OSP), na klidném místě v parku (to by mohlo být vhodné pro člověka bez domova) nebo na našem pracovišti, pokud je to možné. Existuje i možnost realizovat rozhovory u účastníků doma – tu nám ale musí sami oslovení nabídnout, samozřejmě nepadá v úvahu, abychom se jako výzkumníci k někomu do domácnosti pozvali! (A pochopitelně je třeba vždy zvážit, zda je návštěva cizí domácnosti vhodná a zda nemůže vést k nepříjemné situaci.) Neformální rozhovory provádíme přímo v terénu a většinou se na nich s aktéry předem nedomlouváme, takže zde volba místa obvykle není na nás, ale vyplyne ze situace.

Klíčové je působit při kontaktování účastníků výzkumu transparentně a důvěryhodně: ať už oslovujeme potenciální účastníky e-mailem, telefonicky, nebo osobně, vždy je nutné jasně se představit (jméno, instituce) a vysvětlit, proč daného člověka oslovuji, tedy co zkoumám, proč to zkoumám a co se s rozhovorem stane (tedy že bude podkladem pro výzkumnou zprávu, třeba bakalářskou práci). Pokud se podaří rozhovor domluvit, je vhodné tyto informace zopakovat při osobním setkání, především znovu srozumitelně vyložit povahu výzkumu a jeho účel (viz kapitola 4.3.2). Samozřejmě také účastníky ujistíme o naprosté důvěrnosti rozhovoru, o možnostech anonymizace (viz kapitola 4.3.3) a způsobu archivace získaných dat (viz kapitola 4.3.5). Je také dobré je ubezpečit, že neexistují správné a špatné odpovědi na otázky, že se kdykoliv v průběhu výzkumu mohou na cokoli zeptat a dále o možnosti odstoupení od výzkumu. Je důležité, když se výzkumníkovi podaří vlastním vystupováním účastníky výzkumu přesvědčit o tom, že mluví s důvěryhodnou a zodpovědnou osobou, která bude s daty z rozhovorů zacházet opatrně, eticky, citlivě a s respektem (k tomu podrobně viz kapitola 4). U psychologických výzkumů je navíc považováno za vhodné nabídnout účastníkovi kontakt na psychologa v případě, že by se v průběhu rozhovoru otevřelo téma, které jej zraňuje, které nemá vyřešené, a vznikne tak potřeba jej ošetřit. Není v žádném případě vhodné, aby si výzkumník hrál na terapeuta nebo dával účastníkovi nevyžádané rady do života, ale také nemůže nechat účastníka s otevřenou ránou vlastního osudu.

13.8.3 Příprava rozhovoru

I když se může zdát, že máme-li ujasněné výzkumné téma, není zvláštních příprav před rozhovorem třeba, opak je pravdou. Před každým rozhovorem znovu promysleme nejen téma rozhovoru, ale také jeho účel a motivaci: proč jej vlastně vedeme a proč právě s tímto člověkem. To napomůže zacílení rozhovoru. Ujasníme si, co o tématu víme a co se chceme dozvědět („jen tak mluvit“ nefunguje). V případě polostrukturovaného rozhovoru si připravíme klíčová témata či otázky, jichž se pak snažíme nenásilně držet (osnovu); u neformálního rozhovoru si promysleme (případně napíšeme, ale v terénu pak papír se zapsanými otázkami běžně nevytahujeme), na co se chceme ptát; u narativního rozhovoru naformulujeme první úvodní otázku. Pokud máme, připravíme si pomocné materiály (fotografie, obrázky apod.)

a promysleme možnost využití pomocných technik pro vedení rozhovoru. Rovněž rozvážíme, jak představíme náš výzkum, zda poskytneme otázky pro rozhovor účastníkům výzkumu předem a jak zajistíme etický průběh výzkumu. V této souvislosti je vhodné si předem připravit na míru šitý formulář informovaného souhlasu (k tomu viz kapitola 4.3.2).

Záznam rozhovoru

Poslední věcí, kterou je nutno před rozhovorem udělat, je rozhodnout se o způsobu záznamu rozhovoru. Možností je několik: zapisování po skončení rozhovoru; zapisování během rozhovoru; nahrávání na diktafon, mobil či jiné audiozařízení; natáčení na kameru či jiný audiovizuální přístroj. Rozhodnutí o způsobu záznamu je již součástí zvoleného výzkumného designu: narativní rozhovory nahráváme vždy (samozřejmě se souhlasem účastníka výzkumu), neboť potřebujeme zachytit, zapsat a analyzovat celek vyprávění a nezajímá nás pouze, co bylo řečeno, ale i *jak* (podobně by tomu bylo u **konverzační analýzy**, kde studujeme průběh konkrétní rozhovorové situace – viz rámeček 16.6); nahrát je nutné rovněž focus group, neboť množství přítomných osob v podstatě neumožňuje takový typ rozhovoru jen zapisovat. Naopak, v případě dlouhodobé etnografické studie není běžné nahrávat každý neformální rozhovor, resp. to obvykle ani není možné, neboť volné rozhovory se odehrávají dosti nahodile a jejich průběh by vytahování a zprovozňování nahrávacího zařízení pravděpodobně narušily (více viz kapitola 14.3.3).

Rámeček 13.4 → Konverzační analýza

Konverzační analýza je považována za součást etnometodologie, což je proud sociologie s počátky v první polovině 60. let 20. století, který sleduje způsoby, „metody“ utváření a interpretace sociální skutečnosti v každodenním praktickém jednání. Konverzační analýza, spojená se jménem H. Sackse, se zaměřuje na to, jak se toto děje prostřednictvím mezilidských konverzací, tedy „studuje produkci (resp. reprodukci) sociální skutečnosti a jejího řádu v běžných rozhovorech; jinak a šířeji: konverzační analýza se zabývá metodami produkce a interpretace sociální interakce, přičemž jde o metody samotných členů příslušného společenství, účastníků dané komunikace. V konverzační analýze nejde tedy o to, co všechno může školený analytik (odborník) o nějaké komunikační události z nejrůznějších hledisek zjistit a konstatovat, ale o to, zachytit a vysvětlit ty jevy, které jsou v komunikaci opravdu relevantní; jinak řečeno: konverzační analýza studuje to, na co se orientují sami účastníci komunikace. (...) Konverzační analýza věnuje velkou pozornost tomu, jak sami účastníci rozhovoru interpretují navzájem své repliky; v transkriptu může totiž konverzační analytik vidět, jak sám účastník rozhovoru analyzoval bezprostředně předcházející repliku. Konverzační analytici (odborníci) tedy využívají jako analytického nástroje analýz, které provedli v průběhu rozhovoru sami účastníci komunikace.“ (Nekvapil 1996: 64)

V případě polostrukturovaných rozhovorů je možné jak nahrávat, tak si dělat v průběhu rozhovoru poznámky, a rozhodnutí záleží na mnoha okolnostech: na souhlasu účastníka výzkumu (nahrávání může považovat za nepříjemné a odmítnout jej, což výzkumník musí vždy respektovat!), na akustických podmínkách (které nám někdy mohou udělat čáru přes rozpočet, proto je ostatně nutné mít vždy s sebou i blok a psací potřeby) a samozřejmě na tom, zda pro zvolený analytický postup potřebujeme mít k dispozici doslovný přepis rozhovoru, případně zachycené i nonverbální projevy. Neméně rozhodující ale je, jaké jsou naše individuální možnosti a kapacity: jsme schopni si během rozhovoru současně zapisovat, ptát se a poslouchat odpovědi, tedy soustředit se na tyto činnosti paralelně? Nebo sami vnímáme diktafon jako něco nepatřičného, co i nám brání vnímat situaci jako komfortní? Bryman (2012: 482–483) radí nahrávat rozhovory vždy, když je to možné, což je doporučení, se kterým lze souhlasit, samozřejmě ale pod podmínkou souhlasu dotazovaného a přísného dodržování všech etických pravidel nakládání s nahrávkami (primárně ve smyslu jejich archivace, viz kapitoly 4.3.2, 4.3.4 a 4.3.5).

Rozhodneme-li se rozhovor nahrávat a získáme-li souhlas, musíme samozřejmě před jeho realizací zkontrolovat nahrávací zařízení a mít připraven záložní plán pro případ, že nahrávání selže – tj. například náhradní baterie do diktafonu nebo nabíječku, nezbytností jsou psací potřeby a blok. Jestliže jsme nakloněni spíše tomu rozhovory nenahrávat, může se jednat v zásadě o dvě situace: (1) vedeme polostrukturovaný rozhovor, v jehož průběhu si zapisujeme. V tom případě si musíme osvojit určité dovednosti, abychom se dokázali soustředit na to, co říká náš partner, současně si zapisovat a klást otázky, které jsme si připravili, ale které by měly také reagovat na aktuální obsah rozhovoru; při tom je ovšem nezbytné mít stále na mysli výzkumný problém, (2) vedeme neformální, nebo výjimečně i polostrukturovaný rozhovor, a zapisujeme až po jeho skončení. Pro tyto situace je nutné naučit se odhadovat, co je v různých rozhovorech podstatné, a to si následně zapamatovat tak, abychom si řečené mohli zapsat po skončení rozhovorů, jakmile je k tomu příležitost.

Přípravu rozhovoru rozhodně není radno podcenit; každý výzkumný rozhovor ovšem záleží stejnou měrou i na schopnosti improvizace. Ta se osvědčí hlavně v jeho průběhu.

13.8.4 Provedení rozhovoru

Již bylo zmíněno, že rozhovor obvykle začíná představením výzkumníka, účelu rozhovoru a seznámením s etickými pravidly, včetně vysvětlení informovaného souhlasu (tento postup často neplatí pro neformální rozhovory, kdy se většinou představíme při vstupu do terénu a následně nás aktéři již znají, případně nesbíráme žádná osobní data, a tedy není nutno se seznámit s každým účastníkem výzkumu, viz kapitoly 4.3.2, 4.3.3 a 4.3.4). Nikdy nesmíme zapomenout to, co jsme již uváděli na začátku této kapitoly, totiž že se rozhovor odehrává v určitém historickém, socioekonomicko-politickém kontextu a vliv na něj mají samozřejmě i charakteristiky účastníků výzkumu, připsané i získané: gender, věk, charakterové vlastnosti, předsudky, zkušenosti, vzdělání, sociální a kulturní postavení, náboženství atd. To vše je třeba při rozhovoru a následné analýze reflektovat (viz též kapitola 11).

Rámeček 13.5 → Rozhovory v cizím jazyce

Specifické jsou rozhovory v jiném než rodném jazyce, resp. za asistence překladatele – i ten vstoupí do výsledku a není jen neutrálním prvkem. Při rozhovorech v cizím jazyce je vhodné přepat se na významy, u nichž si nejsme jisti buď lexikálně, nebo jejich přesným významem pro aktéra, např. když se jedná o názvy určitých kulturních praktik (kupříkladu slovo, které si přeložíme jako „zásnuby“, může mít v různých kulturních kontextech velice odlišné významy, takže i když známe jeho český ekvivalent, nestačí k porozumění toho, co všechno vlastně mohl mít účastník výzkumu na mysli).

Výpovědi nemůžeme považovat za samozřejmé, vždy je třeba hledat, jaký význam jim dává aktér: čím více je od nás odlišný, tím více si to obvykle uvědomujeme a ptáme se důsledněji, stejný postup je ale dobré zvolit i ve vlastním prostředí, které je nám blízké. Kvale (2007: 12) hovoří dokonce o „kvalifikované naivitě“: tazatel má být co nejvíce otevřený, pokusit se oprostit od předsudků, hotových soudů a schémat, nesledovat předem připravené kategorie, pokusit se reflektovat vlastní předsudky, být zvědavý a citlivý k tomu, co se říká. (Banálním, ale ilustrativním příkladem mohou být rozhovory s dětmi: je třeba naslouchat, jak samy danou věc kontextualizují, co je pro ně podstatné, protože to bude pravděpodobně něco zcela jiného než pro dospělé. Když přijde rodič s dítětem do zoologické zahrady k ohradě, kde se povaluje v blátě jakési zvláštní zvíře a na tabuli je napsáno „Takin čínský. Jádrem celé evropské populace je drženo v liberecké ZOO jakožto jediném majiteli všech evidovaných jedinců“, vidí rodič unikátní zvířecí druh a začne jásat „Máme v Liberci unikát!“, kdežto dítě, které si nepřečetlo nápis, se podívá do ohrady a radostně okomentuje to, co v těžce ohradě vidí ono: „Bláto!!!“)

Výzkumné interview je jako každá mezilidská interakce také hraním rolí: partneři v rozhovoru mají očekávání a předpoklady o tom, co se má odehrát; někdy se účastník výzkumu může snažit udělat dojem, obzvláště při některých tématech nebo při určitých věkových a genderových konstelacích. Ať už ale rozhovor probíhá jakkoli, je třeba důsledně dodržovat pravidlo, že *výzkumný rozhovor není výslech, jeho cílem (kromě naprosto specifických typů výzkumu, jako je akční výzkum, viz kapitola 4.6.1) není ovlivnit výzkumného partnera, kterého nikdy nesmíme podceňovat nebo znevažovat. Nezbytný je respekt, otevřenost, reflexivita.*

Praktické tipy k vedení rozhovorů

Z hlediska drobných praktických rad je asi dobré upozornit na to, že v rozhovoru by neměl nikdy převažovat tazatel, který by měl být naopak schopen sledovat a následovat výpovědi dotazovaného, navazovat na ně a nepřeskakovat od tématu k tématu. To se samozřejmě daří lépe, má-li výzkumník dobrou znalost zkoumané problematiky a je schopen o ní vést konverzaci – aniž by se snažil předvádět a zastínit svého partnera svými znalostmi. V dobrém

rozhovoru je také vidět, že se tazatel snažil už v průběhu ověřovat, zda jeho chápání výpovědí sedí, zda dobře rozumí řečenému („*Jak to myslíte, že s bezdomovci je to těžké, v jakém smyslu?*“ – „*Chápu tedy dobře, že tenhle postup je určen zákonem a vy nemůžete postupovat jinak?*“ Apod.).

Otázky by měly být srozumitelné, krátké, vždy kladené jazykem, který se přizpůsobuje účastníkům výzkumu. Ptáme se raději „co“ a „jak“ (tedy dáváme prostor k popisu situací, pocitů, osob, procesů atd.) a otázkami „proč“ spíše šetříme. Příliš mnoho otázek „proč“ může vést dotazovaného k tomu, že z pocitu závazku odpovídat nám hledá jakákoli spekulativní vysvětlení, takže nakonec vedeme „přespříliš reflektivní, intelektualizovaný rozhovor“, který možná může v dotazovaném „evokovat ústní zkoušení ve škole“ (Kvale 2007: 58). Otázky „proč“ jsou samozřejmě zcela v pořádku, je ale dobré jimi dotazovaného nezahltit. Je třeba dávat si pozor na otázky, které se ptají na několik věcí současně („*Když jste spolu poprvé mluvili o tom, že byste jako homosexuální pár adoptovali dítě, řekli jste to hned rodičům a zjišťovali jste, zda to zákon umožňuje?*“); které podsouvají nějaký názor („*Říkala jste, že si myslíte, že by homosexuální páry neměly mít možnost adoptovat děti. Když je tedy nepovažujete za normální rodinu, co je podle vás normální?*“); případně vyžadují tak velkou míru zobecnění, že komplexní odpověď aktér nemůže pravděpodobně zformulovat, byť na věc může mít nějaký svůj názor („*A proč lidé nechťejí podpořit zákon o adopci dětí homosexuálními páry?*“).

Je též třeba naučit se nechat dotazovaného mluvit o tom, co je v daný okamžik podstatné pro něj, a vždy mu dát prostor dokončit myšlenku, i když nám se zrovna může zdát z hlediska našeho výzkumu nepodstatná. Měli bychom si osvojovat schopnost zapojovat při rozhovorech empatii a citlivost (aktivní naslouchání); slyšet, co se řeklo i co se neřeklo; vycítit emočně náročná témata a nenutit do nich; nepoučovat účastníky výzkumu a rozhodně je nikdy nesoudit. Respekt k výzkumnému partnerovi ale neznamená, že výzkumník má být zcela neutrální a že má brát vše nekriticky, naopak je žádoucí zachovat si odstup a nebrat vyřčené jako absolutní, neutrální popisy, fakty nebo pravdy. V průběhu rozhovoru tedy nasloucháme, doptáváme se a snažíme se téma pokrýt v maximální šíři, abychom mohli následně při analýze řečené přiměřeně a důvěryhodně interpretovat. Každopádně je dobré stále mít na mysli, že je (většinou) rozdíl mezi tím, co člověk říká, že dělá, a co skutečně dělá.

Aby byl rozhovor zdařilý, měl by si výzkumník také předem osvojit užívání verbálních a neverbálních reakcí na odpovědi účastníků výzkumu, které mu mohou umožnit získat detailnější a komplexnější odpovědi. K neverbálním reakcím patří např. mlčení po odpovědi s cílem přimět dotazovaného k pokračování a rozvíjení odpovědi. K verbálním reakcím patří opakování toho, co bylo řečeno, s cílem dát najevo, že posloucháme a očekáváme další vyprávění. K vyprávění můžeme povzbuzovat také s využitím přitakávacích slov jako „hmm“, „chápu“ (která je však potřeba vyslovit se správnou intonací, ve správnou chvíli vzhledem ke kontextu vyprávění), nebo pomocí krátkých tázacích vět „Proč si to myslíte?“, „Tomu nerozumím, můžete to rozvést?“ atd. Vždy je však potřeba dbát na to, že reakce výzkumníka by neměla být návodná či příliš sugestivní.

Rozhovor není utvářen jen přípravou a průběhem, neméně důležitý je jeho konec. Obecně řečeno, jako z každé konverzace si budete vy i ten, s kým mluvíte, odnášet nějaký dojem a je velice vhodné, bude-li tento dojem dobrý. Jednak proto, že to signalizuje dobře odvedenou práci na straně výzkumníka, druhak i proto, že špatný pocit z rozhovoru, resp. výzkumu, může ohrozit, ba někdy i přímo znemožnit další výzkum v daném prostředí (ať už náš, nebo někoho jiného). Proto se tedy snažíme nejen výzkumného partnera nijak přímo nezranit, neztrapnit, nepoučovat, nezpochybňovat to, co říká, a nevystavovat ho zbytečné konfrontaci, ale také přímo vytvořit atmosféru, v níž se bude cítit dobře, bezpečně a především mu bude zcela zřejmý účel a smysl toho, že někomu věnuje svůj čas, energii, myšlenky. I proto je vhodné se na závěr rozhovoru zeptat, zda chce něco dotazovaný ještě říct, případně si ověřit porozumění klíčovými tématům. Pokud víme, že nám chybí některé informace o účastníkovi výzkumu, které potřebujeme kvůli pasportizaci rozhovoru (viz kapitola 13.9), na závěr se na ně ještě zeptáme. Namísto je také zopakovat, jak budeme se získanými daty zacházet a jak je budeme archivovat; je dobré připomenout, že je možné z výzkumu kdykoli odstoupit, a nabídnout možnost podívat se na přepsaný rozhovor a ujistit, že kdyby dotazovaný nechtěl, aby se některé části použily pro potřeby výzkumu, nebudou do analýzy zahrnuty. Můžeme se dohodnout i na tom, že závěrečnou zprávu zašleme k přečtení a okomentování. Pokud je zřejmé, že měl účastník výzkumu prostor pro to, aby se na cokoli zeptal nebo řekl vše, co považoval za podstatné, vždy za rozhovor poděkujeme a necháme na sebe kontakt.

13.9 PASPORTIZACE A TRANSKRIPCE ROZHOVORU

Jak bylo několikrát řečeno, ve všech fázích realizace rozhovoru je přítomné teoretické zájmy, ovšem při přepisu nahraných rozhovorů (**transkripce**) již skutečně začíná vlastní analýza. Je důležité začít s přepisem, a tedy i s analýzou hned, jak začneme dělat první rozhovory – můžeme tak odhalit nedostatky v našem výzkumném designu či ve formulacích témat výzkumu a včas je změnit, upravit, reformulovat. Čím dříve začneme s analýzou, tím spíše se nám podaří výzkum dobře zacílit (viz též kapitoly 11 a 16). Totéž platí i u rozhovoru, který jsme nenahrávali a máme jej zachycen jen v podobě průběžných poznámek. Zde doporučujeme projít si zápis co nejdříve po provedení rozhovoru a doplnit do něj vše, co si za čerstvé paměti vybavíme. Zaměříme se nejen na obsah řečeného, ale i na reflexi průběhu interakce.

Přepisy, případně revize poznámek z rozhovoru, jsou ale především příležitostí k ponoření se do tématu a jeho detailnímu promyšlení, k uvědomění si nenápadných pravidelností v rozhovorech, či naopak vlastních chyb a prohřešků při tázání se: Nepřerušujeme stále tok vyprávění, neskáče do řeči? Nepodsouváme účastníkům výzkumu své názory, neklademe hodnotící otázky? Neodbíháme od témat, která jsou pro mluvčí důležitá? Neobjevují se v rozhovorech témata, která jsou důležitá pro aktéry a která jsme sami při přípravě opomněli?

Každý hotový rozhovor musíme nejprve pasportizovat, to znamená zachytit základní údaje o rozhovoru a jeho průběhu, včetně informací o osobě, s níž jsme rozhovor vedli. Pokud

budeme rozhovor anonymizovat, měli bychom s tím důsledně začít již zde a uvést partici-
panta pod pseudonymem (viz kapitoly 4.3.3 a 4.3.4). **Pasportizace** je součástí přepisu/zápisu
rozhovoru, tj. můžeme ji umístit před vlastní přepis rozhovoru.

Je možné si udělat pro potřeby pasportizace tabulku – protokol, do kterého budeme zazna-
menávat údaje o všech realizovaných rozhovorech (příklad viz tabulka 13.1).

Tabulka 13.1 → Příklad: protokol pasportizace rozhovoru

Datum rozhovoru, místo a čas: – délka rozhovoru – způsob záznamu	
Údaje o účastníkovi výzkumu: – jméno (pseudonym ve výzkumu), gender, věk – profese – další údaje, důležité z hlediska výzkumu (rodinný stav, sociální postavení, jazyk rozhovoru atd.)	
Výběr účastníka výzkumu (jak vytipován, kým doporučen atd.)	
Způsob kontaktování účastníka výzkumu, podoba informovaného souhlasu (písemný, ústní, neodporováním – viz kapitola 4.3.2)	
Průběh rozhovoru: – přítomné osoby – přerušení (telefonáty, příchody dalších osob apod.) – atmosféra, dojem z rozhovoru – dojem z účastníka výzkumu (výrazné rysy rozhovoru – nervozita, naléhavost...)	
Poznámky a nápady	

Následně si do terénních poznámek, které je vhodné si vést ke každému výzkumu (viz
kapitola 14.3.3), poznamenáme další poznámky k průběhu a ke kontextu rozhovoru (jakou
má účastník výzkumu pozici ve zkoumaném tématu/terénu, co se během rozhovoru dělo,
jak jsme tomu rozuměli, případně čemu jsme nerozuměli; důležité je zaznamenat si otázky
pro další rozhovory s tímž člověkem, případně s jinými atd.). Terénní poznámky slouží také
k zápisu poznámek a analytických úvah při následném přepisování rozhovoru.

Abychom mohli data z nahraných rozhovorů analyzovat (ať již se jednalo o rozhovory s jed-
notlivcem, či o skupinovou diskuzi), je vhodné nahrávky přepsat, a to z toho důvodu, že
analýza dat v textové podobě je podstatně snazší a systematictější (viz kapitola 16.3). Kromě

toho obvykle části přepisů ještě použijeme, neboť dobrá výzkumná zpráva z kvalitativního
výzkumu obvykle obsahuje citace z rozhovorů. Přepis rozhovoru je časově velice náročná
aktivita. Pokud je kvalita nahrávky dobrá a máme již s přepisováním určitou zkušenost, je
třeba počítat s tím, že jedna hodina rozhovoru trvá přepsat zhruba 5–6 hodin. Přepis focus
groups, kde hovoří více lidí současně, nebo nekvalitní nahrávky nám zaberou ještě více času.

Samotný přepis rozhovoru je již možno považovat za první krok analýzy, proto je potřeba
přemýšlet, jakou má mít podobu. Existuje několik způsobů: **doslovná transkripce, kome-
ntovaná transkripce, redigovaná transkripce, shrnující a selektivní protokol**. Tyto typy pře-
pisu se liší formou a rozsahem zaznamenaného. Jaký typ zápisu použijeme, je vhodné zvolit
již v počátku, a to především s ohledem na výzkumnou otázku/y a analytický přístup, který
volíme. Praktická rada: jestliže na počátku výzkumu nevíme zcela přesně, která data z roz-
hovorů budeme používat, je vhodné přepisovat rozhovory doslovně nebo komentované.
S postupem výzkumu se vyjasňuje, na co se budeme zaměřovat – můžeme změnit transkripci
například na redigovanou (víme, že mimoslovní projevy pro nás nejsou příliš podstatné),
nebo dokonce přejdeme k selektivním či shrnujícím protokolům.

13.9.1 Doslovná transkripce

Doslovná transkripce je takový způsob přepisu, kdy zachytíme jen slova ze záznamu, tedy
skutečně lexikální přepis řečeného. Zaznamenáváme mluvený jazyk do psaného textu. Sna-
žíme se zachytit nespisovné i slangové výrazy, gramatické chyby, přeřeknutí atd., ale ne mi-
moslovní projevy.

13.9.2 Komentovaná transkripce

Komentovaný přepis zachycuje navíc v porovnání s doslovnou transkripcí i důležité infor-
mace o mimoslovním projevu, tzn. pomlky, důrazy, způsob řeči (přízvuk), tón řeči (smutek,
živost), intonace řeči, dynamiku hlasu, hlasitost, zakoktání, přeřeknutí či parazitická slova atd.
Je nutný v těch případech, kdy jsou mimoslovní projevy nezbytné pro analýzu mluveného
projevu, jako je tomu například u konverzační analýzy, analýzy diskurzu i většinou u narativní
analýzy, neboť zachycuje rozhovor s nejmenšími detaily a umožňuje udělat si velice přesnou
představu nejen o obsahu, ale i formě rozhovoru. Tento typ transkripce je relativně náročný
na čas; kromě toho také hrozí zneřehlednění přepisu, a proto je vždy potřeba důkladně
promyslet, co vše je pro analýzu konkrétního rozhovoru nutno skutečně zaznamenat.

Pro zachycení mimoslovních projevů je důležité použít určitý jednotný transkripční
systém/zvláštní znaky, které nám umožní jasně a především pokaždé stejně zachytit konkré-
tní jevy. Může jít o specifické používání pomlček, závorek, trojteček, „smajlíků“ apod., můžeme
mimoslovní projevy popisovat v podobě komentářů přímo v přepisu rozhovoru v závorkách
nebo ve zvláštním sloupci po straně textu. Díky tomu můžeme velice přesně rekonstruovat
průběh rozhovoru.

Jeden takový systém, resp. transkripční konvenci, navrhuje pro české prostředí A. Leix (2003), která kombinuje znaky pro mimoslovní projevy i způsob, jak do přepisu zaznamenat komentáře výzkumníka (viz rámeček 13.6). Tento systém není žádnou zavedenou normou, má spíše ukázat, jak lze se znaky pracovat. Je tedy na výzkumníkovi, zda bude používat tento (nebo jiný) zavedený systém nebo zda si vytvoří vlastní. Pokud si ale vytvoří vlastní, je nutné, aby jej používal systematicky, stále stejně, a aby jej uvedl do přílohy své práce.

Rámeček 13.6 → Transkripční konvence dle A. Leix

otázka	?
oznámení; klesavá kadence	.
naznačení pokračování výpovědi	,
zdůraznění slova nebo jeho části	Text
zdůraznění konce výpovědi, výkřik (zvolání, rozkaz)	!
pauza	...
hezitační zvuk (eee, yyy)	#
smích	@
hovor se smíchem	@text@
nesrozumitelný úsek	(?)
těžce srozumitelný, předpokládaný úsek	(text)
přítakání neverbalizované (uhm)	&
náhlé přerušování výpovědi	tex/
bezprostřední navázání na předchozí výpověď partnera	=
text mluvený současně, tzv. overlap	[] hranaté závorky pod sebou
	A: a potom [ona]
	B: [ne] to nebylo tak
komentář autora transkriptu	<text>

Níže uvedená ukázka pochází z interview uskutečněného A. Leix (2003) v rámci mezinárodního výzkumného projektu v pedagogice a je příkladem doslovné komentované transkripce:

H tazatel

U dotazovaný

- 1 H: takže ... chtěla jsem se ještě na úvod zeptat kolik roků praxe už máš
 2 ve svém oboru.
 3 U: ve svém oboru ... @ já nevím @ ne <mluví už vážně> v mateřské
 4 škole jsem pracovala ... (kolik roků) ... (?) (já už moc ne) (?) skoro
 5 už dvacet takže ... no, dvacet let pracuji a ve škole jsou už deset let
 6 ... [základní].
 7 H: [takže]
 8 U: takže deset mateřská, deset základní (škola)
 9 H: = tak to to už je hodně roků teda. už máš hodně zkušeností. takže já
 10 se zeptám # protože zkouším # už jsme se dneska ptali (?) na tu
 11 koncepci vaší školy ta nám byla docela jasná, a pak se zeptám
 12 trošku konkrétnější otázky jestli má Týden zdraví vliv na
 13 koncepci vaší školy jestli nějak ovlivňuje(se) zařazuje(te) něco.
 14 U: má určitě vliv na ... na nás na [všechny]
 15 H: [ɛ]
 16 U: na děti ... zařazujeme,
 17 můžu potvrdit # tělovýchovný chvílky které byly hodně šizeny a ...
 18 hodně # se využívají kdy už vidím i v přípravách učitelek ...
 19 zařazený @te ha(technicky)@ Helenka takže (dá nám) sama víš
 20 opravdu zařazujeme ... tělových/ výchovný chvílky děti mají o
 21 těch přestávkách daleko větší pohyb, [možná]

Jednotlivé řádky promluvy je také vhodné opatřit čísly, která umožňují lepší orientaci při analýze; pro potřeby analýzy je ovšem také vhodné doplnit si k jednotlivým úsekům čas, kdy se na záznamu objevují. I zde je možné postupovat individuálně, dle vlastní zkušenosti a nejlepší osvědčené praxe: můžeme si kupříkladu v rozhovoru označovat v samostatném úzkém sloupci vlevo úseky vždy po jedné minutě (nebo dvou, pěti...), k tomu si můžeme zapisovat čas, kdy na nahrávce zaznívají úseky, které nám při přepisu připadají potenciálně významné apod.

13.9.3 Redigovaná transkripce

Doslovný přepis není nutný ve všech případech, mnohdy stačí rozhovor při přepisu převést do psané podoby hovorové češtiny a mimoslovní projevy vynechat. Ponechají se jen podstatné a silně významotvorné mimoslovní projevy (například dlouhé pauzy, které v přepisu signalizují, že se mluvčí na delší dobu odmlčel a zamýšlel se nad odpovědí apod.).

V případě, kdy se v analýze chceme zaměřit hlavně na obsahově-tematickou rovinu a jde nám skutečně jen o obsah sdělení, je možné text převést do spisovné češtiny a upravit stylisticky. Je však nutné upozornit, že tím o něco více než u přepisu do hovorové češtiny ztrácí aktérova promluva přirozenost a charakteristický ráz jeho projevu.

Někdy badatelé postupují tak, že celé rozhovory pro potřebu analýzy přepíší komentovaně a v redigované formě pak uvádějí jen citace z rozhovorů ve svých odborných textech. A to jednak tehdy, kladou-li v citacích rozhovorů jednoznačný akcent na obsah, na jeho výpovědní hodnotu a forma je podružná, či tehdy, pokud by hovorová forma promluvy aktéra mohla diskreditovat.

Část výše uvedené ukázky by v redigovaném přepisu do hovorové češtiny vypadala asi takto:

H: Takže já jsem se chtěla ještě na úvod zeptat, kolik roků praxe už máš ve svém oboru.

U: No, nevím. V mateřské škole jsem pracovala deset let. Celkem pracuji dvacet let a v základní škole jsem tedy už deset let. Takže deset let mateřská, deset let základní.

H: Tak to už je hodně roků. Už máš hodně zkušeností. Takže já se zeptám takhle, už jsme se dneska ptali na tu koncepci vaší školy, ta nám byla docela jasná. A pak se zeptám na trošku konkrétnější otázky, a to, jestli má Týden zdraví vliv na koncepci vaší školy, jestli ji nějak ovlivňuje, zařazujete něco?

U: Má určitě vliv na... na nás na všechny.

13.9.4 Shrnující protokol

Někdy se stane, že své rozhovory nepotřebujeme mít přepsané celé, především tehdy, máme-li velké množství sebraného materiálu a víme, že klíčové jsou jeho obsah, témata, nikoli jednotlivé věty či interakce. V takovém případě můžeme rozhovory systematicky shrnout, tedy zaznamenat jejich obsah v jakési zhuštěné podobě, kdy nepřepisujeme doslovné znění, ale vždy určitou část nahrávky redukuje tak, že se pokusíme zachytit podstatu výpovědi a to, co je podružné, ze zápisu vypustíme. Výpovědi aktéra tedy zobecňujeme; pokud se v rozhovoru průběžně navrací jedno téma, shrneme je v zápisu na jednom místě; obsahově související výpovědi z celého rozhovoru pospojujeme a zapíšeme v jedné větě či odstavci atd. Jde v podstatě o zestručnění rozhovoru, jeho převedení do podoby parafrází. Klíčové je, že i zde musejí zůstat zachovány celý obsah i smysl výpovědi. I přesto se v důsledku tohoto způsobu přepisu ztratí částečně kontext jednotlivých témat a výpovědí. Pro potřeby psaní výzkumné zprávy je vhodné si doslovně nebo redigovaně zapsat nejdůležitější pasáže nebo citace.

Naše ukázka by se dala zaznamenat přibližně takto:

0:00 H: Ptá se na délku praxe.

U: 10 let MŠ, 10 let ZŠ.

H: Ptá se, zda má Týden zdraví vliv na koncepci školy.

1:00 U: Má vliv, zařazují do výuky tělovýchovné chvílky, děti mají zřejmě více pohybu.

13.9.5 Selektivní protokol

V případě, že není třeba mít celý přepis rozhovoru, neboť velké části z něj vůbec nesouvisejí s naším výzkumným tématem, někdy nepřepisujeme rozhovor celý, ale jen ty jeho části, které jsou tematicky podstatné (pak obvykle komentovaně nebo redigovaně). Pokud zvolíme selektivní protokol, je třeba mít předem jasná kritéria, co budeme přepisovat a co ne a podle jakého klíče se budeme rozhodovat, a tato kritéria je nutné si k přepisu rozhovoru poznamenat pro jeho budoucí použití. Vhodné je také si velice stručně zapsat, o čem nepřepsané úseky byly (např. „U v čase 2:00–15:00 hovořila o svých zážitcích z dětství“), abychom alespoň orientačně věděli, co se v rozhovoru odehrálo. V každém případě tímto typem přepisu ztrácíme kontext výpovědí, a může tak skutečně sloužit jen k zachycení nejpodstatnějších obsahových momentů rozhovoru.

Přepisování rozhovorů samozřejmě výzkumníkova práce nekončí. Naopak při přepisech vstupujeme do nesmírně tvůrčí a současně pracné a časově náročné dimenze výzkumu, již je analýza. Té se již věnuje kapitola 16.

Shrnutí

- Kvalitativní výzkumný rozhovor je situovaná kontextuální událost, při níž jsou ve vzájemné interakci či spolupráci mezi tazatelem a dotazovaným konstruovány významy a porozumění.
- Cílem výzkumného rozhovoru je porozumět perspektivě dotazovaných a významům, které přikládají žitému světu. Základní výbavou badatele, který rozhovory realizuje, je schopnost naslouchat a ptát se a respekt k účastníkům výzkumu.
- Kvalitativní rozhovory můžeme rozlišit dle míry strukturovanosti interakce na polostrukturované (polostandardizované), nestrukturované (nestandardizované/neformální/volné) a narativní. Dle počtu osob, s nimiž rozhovory vedeme, lze hovořit o rozhovorech individuálních a skupinových (focus group); v neposlední řadě pak můžeme rozlišovat dle formy na rozhovory tváří v tvář a rozhovory zprostředkované komunikačními technologiemi.

- Realizace výzkumného rozhovoru má několik propojených fází: volba typu rozhovoru v závislosti na výzkumném problému a účelu rozhovoru; výběr a oslovení účastníků výzkumu; příprava rozhovoru, rozhodnutí o způsobu záznamu; provedení rozhovoru; pasportizace rozhovoru; transkripce. Všechny fáze musí výzkumník důkladně promyslet a naplánovat – jen tak může zajistit, že bude ve vztahu k účastníkům výzkumu působit důvěryhodně a transparentně a že data, která vytvoří, budou výzkumně relevantní.
- Při realizaci rozhovoru si vypomáháme různými pomocnými technikami, které usnadňují průběh interakce a zvyšují její atraktivitu pro účastníky výzkumu: použijeme např. *fotografie, videozáznamy, internetové obsahy, různé archivní materiály nebo předměty*, anebo se přímo orientujeme na některou specifickou techniku, jako jsou mentální mapy, čára života, „go-along“ interview, případně různé projektivní techniky.

Doporučená literatura

- Atkinson, R. 2004. Life story interview. In: Lewis-Beck, M. S., Bryman, A., Liao, T. F. (eds.). *The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods*. Thousand Oaks: SAGE.
- Bryman, A. 2012. *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
Kapitoly „Interviewing in qualitative research“, „Focus Groups“.
- Gubrium, J. F., Holstein, J. A. (eds.). 2001. *Handbook of Interview Research: Context and Methods*. Thousand Oaks: SAGE.
- Kvale, S. 2007. *Doing Interviews*. London: SAGE.
- Salmons, J. 2015. *Qualitative Online Interviews: Strategies, Design, and Skills*. Thousand Oaks: SAGE.

Zúčastněné pozorování

Martin Heřmanský