

5.6 Souhrn

Tato kapitola měla upozornit na různé aspekty, které je nutné uvažovat při přípravě výzkumného záměru a plánu výzkumu. Účel výzkumu, výzkumná otázka, použitý teoretický rámec a další prvky plánu výzkumu jsou ve vzájemné interakci. Objasnili jsme nutnost zajistit kvalitu výzkumu, připravit základní plán výběru zkoumaných jednotek. Vyložili jsme pojem triangulace, jenž vyžaduje především zdvojení metod a zdrojů pro získání potřebných dat. Také jsme upozornili na obecné etické aspekty každého empirického výzkumu a na některé zvláštnosti této problematiky v kvalitativním výzkumu. V závěru jsme předložili jednu formu struktury návrhu projektu. Příslušný dokument předkládáme při obhajobě našeho výzkumného záměru. Kvalita jeho zpracování rozhoduje o přijetí našeho záměru komisí pro diplomní nebo dizertační práce či grantovou komisí, jež rozhoduje o uvolnění finanční dotace na projekt. V další kapitole se věnujeme metodám sběru dat v kvalitativním výzkumu.

6 Metody získávání dat

Síla kvalitativních dat spočívá v tom, že jsou přirozeně uspořádaná a popisují každodenní život. Vyznačují se lokální zakotveností a nejsou vytrhována z kontextu dění. Mají popisovat podrobnosti případu, vesměs za delší časový interval. Snažíme se přitom jít za *co a kolik* a blížit se k *proč a jak*.

Výběr metody pro sběr dat se zakládá na požadovaném typu informace i na tom, od koho jí budeme získávat a za jakých okolností se tak bude dít. Jestliže postupujeme podle fixního výzkumného plánu, lze rozhodnutí pro určitou metodu sběru dat později těžko změnit. Pro pružné plány výzkumu to neplatí tak silně.

Volba metody se má řídit výzkumným problémem. Někdy se však „hledá“ pro metodu problém (třeba proto, že metodu dobře známe). Takový přístup ovšem není efektivní. Proto je důležité získat přehled o nejrůznějších výzkumných technikách, včetně technik sběru dat (kvalitativních i kvantitativních). Volbu samozřejmě ovlivňují možnosti výzkumníka. Pokud máme měsíc na vyřešení problému, nemůžeme plánovat zúčastněné pozorování, které vyžaduje více času. Shrňme pravidla pro výběr metody, která však nesmíme uplatňovat příliš rigidně:

- Při zkoumání toho, co lidé dělají na veřejných místech, použijeme pozorování.
- Když zjišťujeme, co lidé dělají v soukromí, použijeme interview, dotazník nebo techniku deníku.
- Pokud nás zajímá, co si lidé myslí, jak cítí, čemu věří atd., použijeme interview, dotazník nebo postojové škály.
- Abychom určili schopnosti lidí (např. změřili jejich inteligenci) nebo zjistili osobnostní rysy, použijeme standardizované testy.

Popíšeme způsoby shromažďování kvalitativních dat pomocí dotazování, pozorování a sběru dokumentů. Tyto postupy se používají ve všech plánech kvalitativního výzkumu. Stále více se využívají elektronické záznamy (audio a video) rozhovorů a dění v sociální skupině. Tabulka 6.1 ukazuje v přehledu základní typy sběru dat v kvalitativním výzkumu.

Doporučuje se připravit celkový plán organizace sběru dat v každé fázi výzkumu. Takový plán slouží současně jako kontrola, že se všechny informace získávají odpovídajícím způsobem a ve vhodnou dobu. Protože se mnohdy jedná

Tab. 6.1 Základní metody kvalitativního sběru dat (typy, varianty, výhody a nevýhody)

Typ sběru dat	Volby	Výhody	Omezení
Pozorování	<ul style="list-style-type: none"> Úplný participant Pozorovatel jako participant Participant jako pozorovatel Úplný pozorovatel 	<ul style="list-style-type: none"> Výzkumník má zkušenosti z první ruky. Zaznamenává neobvyklé události. Užitečné při explorování témat, která není vhodné zmiňovat v rozhovoru. 	<ul style="list-style-type: none"> Výzkumník může ovlivňovat dění. O některých „soukromých“ záležitostech nelze informovat. Výzkumník nemusí být úspěšný, nemá dovednosti. S určitým typem účastníků jsou potíže při navazování přístupu (děti).
Interview	<ul style="list-style-type: none"> Interview s návodem Narativní interview Skupinové interview 	<ul style="list-style-type: none"> Užitečné, jestliže nelze pozorovat. Lze zaznamenat i to, co bylo. Dovoluje kontrolu situace sběru dat. 	<ul style="list-style-type: none"> Nepřímá informace, filtrovaná informantern. Často v umělých podmínkách. Přítomnost výzkumníka může vést ke zkreslení. Lidé neumějí vyprávět.
Dokumenty	<ul style="list-style-type: none"> Veřejné dokumenty Soukromé dokumenty E-diskuse 	<ul style="list-style-type: none"> Umožňuje analyzovat jazyk a slova. Dosažitelný bez ohledu na dobu, neobtruzivní (nevtíravý). Informace jsou pečlivě zpracované. 	<ul style="list-style-type: none"> Může se jednat o chráněné informace. Vyžaduje vyhledání informace. Vyžaduje přepis nebo skenování do počítače. Materiál může být nekompletní. Materiál nemusí být přesný a autentický.

o informace osobního charakteru, musíme zaručit jejich ochranu před zneužitím. Také anticipujeme a simulujeme jednotlivé procedury. Provádíme jejich pilotní přezkoušení. Podstaný je trénink výzkumníků. Vytváříme databázi dokumentace jednotlivých etap sběru dat. Popišme si některé typy dokumentů, které zachycují organizační aspekty výzkumu.

- **Souhrnný formulář kontaktu.** Používá se k zaznamenání informací o každém kontaktu při sběru dat (rozhovor, pozorování). Tento formulář by měl také

obsahovat organizační změny nebo upozornění, která z rozhovoru vyplynula a jež mohou ovlivnit další sběr dat.

- **Souhrnný formulář o dokumentech.** Je určen pro záznamy o všech dokumentech, které se získávají. Jde např. o novinové články, korespondenci, agendy, schůzky. Tyto dokumenty jsou často velmi různorodé a skládají se zvlášť. Je však vhodné vést jejich centrální evidenci.
- **Evidenční formulář.** Tento formulář zaznamenává vývoj sběru dat. Všechna získaná data se mají vztáhnout k předpokládaným cílům výzkumu. V tomto formuláři se zachycuje, jaký vztah mají dané informace k výzkumným otázkám.

Všechnen materiál, který se získá v procesu sběru dat, je nutné odpovídajícím způsobem archivovat. Většinu údajů můžeme dnes v digitální podobě uchovávat pomocí obecného databázového systému nebo speciálního programu pro podporu kvalitativního výzkumu (viz kap. 14)

PŘÍKLAD 6.1

Výzkum v Marienthalu

Studie provedená Jahodou a Lazarsfeldem (1933) patří k základním sociologickým textům (Jeřábek 2001). Studie se věnovala působení deletrvající nezaměstnanosti na jednu venkovskou obec. Marienthal byla malá rakouská vesnice, kde lidé žili z práce v místní textilce. V roce 1930 došlo v důsledku krize k masovému propouštění. Výzkumníci v této době několik měsíců shromažďovali empirický materiál o psychosociální situaci obyvatel. Ke sběru dat použili širokou škálu metod. Nechápali svoji práci pouze jako výzkum, nýbrž chtěli v rámci možností také pomáhat. Členové výzkumného týmu se zúčastnili několika schůzí místních společenských organizací. Lékař jednou týdně nabízel zdarma ošetření a konzultace. Nabídl dívkám tělocvičný kurz. Z Vídně přivezli dvě stě kusů oblečení, získaného pomocí dobročinné sbírky. Kontakt s obyvateli se připravoval velice pečlivě, aby bylo možné shromažďovat systematicky empirická data. Jedna členka týmu žila v Marienthalu dva měsíce a celá skupina se tam setkávala jednou až dvakrát týdně ke společné práci.

Sběr dat zahrnoval: podrobné životopisy 32 mužů a 30 žen; vyplněné snímky dne od 80 osob; formuláře stravování za jeden týden, vyplněné 80 rodinami; popis vánočních dárek 80 dětí; témata rozhovorů a obsah činnosti v hospodách; jednotlivé výpůjčky v místní knihovně. Při akci s darovanými oděvy se registrovalo, jak na ni reagují různí jednotlivci a na které členy rodiny se nejvíce bere ohled. Výzkumníci také zkoumali, jaký je přístup k péči o druhého a jaké chování je typické v naléhavých situacích.

Při pozorování a rozhovorech se zajímali např. o otázky: Jaká byla první reakce na ztrátu zaměstnání? Co udělal jednotlivec, aby našel novou práci? Kdo našel práci mimo obec a jakým způsobem? Co dělají lidé, když nemohou chodit do práce? Jaké jsou postoje k příležitosti pracovat nebo k možnosti se přestěhovat či emigrovat? Jaké typy a fáze chování se projevovaly? Jaké plány ještě lidé měli – lišili se v toto ohledu mladší od starších obyvatel?

Výzkumníci se také zajímali o psychický stav obyvatel, o školní prospěch, změny v pohledu na církve a víru, změny v rodinách atd.

Během svého pobytu pozorovali výzkumníci mnoho překvapivých jevů. Ačkoli měli lidé více času (většinou byli nezaměstnaní), využívali méně knihovnu. Ačkoli sociálně trpěli, klesla jejich politická aktivita. Většina nezaměstnaných nehledala vůbec práci v okolních vesnicích. Děti nezaměstnaných rodičů měly o své budoucnosti mnohem méně vyhraněné představy než děti zaměstnaných rodičů. Také nevěděly, co si mají přát k Vánocům. Lidé chodili stále pomaleji. Nedostavovali se na domluvené schůzky. Proto výzkumníci celkově charakterizovali místo jako „unavenou vesnici“. Tímto způsobem shrnuli pozorované znaky, patrné v každé oblasti života vesnice. Ačkoli lidé neměli co dělat, působili unaveně, jako by byli duševně a fyzicky ochromeni. (Podle Mayringa 1990)

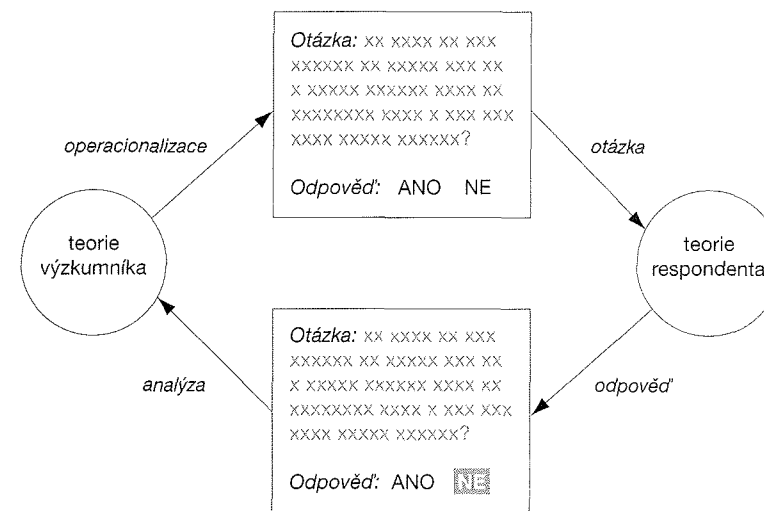
6.1 Kvalitativní dotazování

Hlavní skupinu metod sběru dat v empirickém výzkumu tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí. Dotazování obecně zahrnuje různé typy rozhovorů, dotazníků, škál a testů. Tyto metody se mohou použít samostatně, jako je tomu v dotazníkových šetřeních, nebo v kombinaci s jinými metodami. Například zúčastněné pozorování lze doplnit neformálním rozhovorem nebo dotazníkem s cílem získat další informace. Dvě krajní formy dotazování představují na jedné straně různé dotazníky s pevně danou strukturou otázek a uzavřenými otázkami, vyplňované samostatně nebo s cizí pomocí, na druhé straně volné rozhovory, jejichž struktura není předem dána a které mají mnohdy podobu volného vyprávění subjektu. Pak existuje určitá střední cesta v podobě polostrukturovaného dotazování, jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.

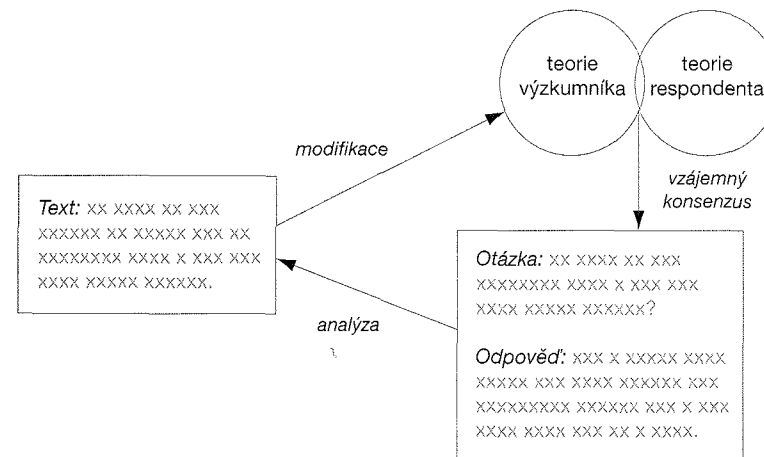
Obrázek 6.1 znázorňuje schematicky základní rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním dotazováním na příkladu rozhovoru. Část A ukazuje tok informací v průběhu kvantitativního dotazování. Cílem je vytvořit jednoduchý, neutrální stimulus, aby se získala pravdivá odpověď (údaj) od respondenta. Předpokládá se, že identické stimuly pro všechny respondenty umožní dobře porovnat odpovědi mezi jednotlivými respondenty. Analýza dat získaných pomocí přísně strukturovaného dotazování s uzavřenými otázkami je proto – na rozdíl od nestrukturovaného dotazování – jednodušší. V krátkém čase lze získat mnoho odpovědí od řady osob. Celkově má proces získávání dat pomocí strukturovaného dotazování plynulejší průběh. I když má tedy obliba používání strukturovaného dotazování několik dobrých důvodů, silně strukturované dotazování se v kvalitativním výzkumu nepovažuje za vhodné. Kritici tohoto přístupu argumentují, že výzkumník utváří

Obr. 6.1 Toky informací v kvalitativním a kvantitativním dotazování

A. strukturální standardizované dotazování



B. kvalitativní nestandardizované dotazování



rozhovor vlastní představou – odpovědi respondentů jsou určeny množinou operacionalizovaných fragmentů. Respondent navíc nezná teoretický rámec celého dotazování. Proto se budeme věnovat polostrukturovanému a nestrukturovanému dotazování.

Část B obrázku ukazuje, jak by se měl proces utvářet v kvalitativním rozhovoru. Sběr dat má vytvořit vztah, kdy se teoretický rámec výzkumníka překrývá s možnostmi respondenta. Výzkumník se přizpůsobuje respondentovi. Na rozdíl od strukturovaného rozhovoru s uzavřenými otázkami se při kvalitativním dotazování nikdy nepředkládají dotazovaným předem určené formulace odpovědí nebo jejich kategorie. Svoboda dotazovaného při volněji utvářeném dotazování má následující výhody:

- lze přezkoušet, zda dotazovaný otázkám porozuměl;
- dotazovaný může vyjít své zcela subjektivní pohledy a názory;
- dotazovaný může samostatně navrhnout možné vztahy a souvislosti;
- je možné tematizovat konkrétní podmínky situace dotazovaného.

Postupně představíme nejdůležitější techniky kvalitativního dotazování: strukturovaný otevřený rozhovor, rozhovor s návodem, neformální rozhovor, fenomenologický rozhovor, narativní rozhovor, epizodické interview, skupinovou diskusi, resp. rozhovor a vyprávění. Jmenované přístupy odlišuje rozsah určenosti a standardizace pořadí otázek při dotazování, počet osob, které se zúčastní rozhovoru, forma informací, jež se při dotazování získají, i situace rozhovoru. Každý tento přístup má své slabiny a přednosti a vyžaduje poněkud odlišnou přípravu. U každého z nich uvedeme, kdy je vhodné ho použít.

Rozhovor se používá v nejrůznějších výzkumných situacích. Uvedený seznam typů rozhovorů určitě není úplný a představuje kompromis. Podle situace můžeme využít také techniku hlasitého myšlení, asociativní interview, hloubkový psychologický rozhovor k odkrytí podvědomých motivů a procesů, anamnestický, resp. klinický rozhovor, brainstorming, projektivní a asociativní metody nebo Kellyho techniku zjišťování subjektivních konstruktů. Pro některé z nich uvedeme aspoň krátkou anotaci. Podrobně tuto oblast zpracovali především němečtí metodologové (např. Flick 2003).

6.1.1 Kvalitativní rozhovor – základní taktiky

Není nutné zdůrazňovat, že vedení kvalitativního rozhovoru je uměním i vědou zároveň. Vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu. Je obvykle třeba učinit řadu rozhodnutí ohledně obsahu otázek, jejich formy i pořadí. Dále se musí uvážit možná délka rozhovoru. Tyto problémy se vyjasňují buď před interview, nebo až v jeho průběhu v závislosti na typu rozhovoru.

Zvláštní pozornost je nutné věnovat začátku a konci rozhovoru. Na začátku dotazování je nutné prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas se záznamem. Také zakončení rozhovoru je jeho důležitou součástí. Právě na konci rozhovoru nebo při loučení můžeme ještě získat důležité informace. Kvalitativní rozhovor není pouze sběrem dat, ale může mít i intervenční charakter. Proto má tazatel nabídnout dotazovanému možnost dodatečného kontaktu.



Typy otázek v rozhovoru

Podle Pattona (1990) existuje v zásadě šest typů otázek. Jsou popsány v tabulce 6.2. Tabulka zároveň ukazuje jejich možnou situovanost v čase (otázky

Tab. 6.2 Typy otázek a zaměření v čase

	Minulost	Přítomnost	Budoucnost
Otázky o zkušenostech chování			
Otázky o názorech a hodnotách			
Otázky o pocitech			
Otázky o znalostech			
Otázky o vnímání			
Otázky demografické a kontextové			

směřované k minulosti, přítomnosti a budoucnosti). Otázky týkající se přítomnosti je snazší zodpovědět než otázky směřující do budoucnosti. Ty obsahují vždy určitou spekulaci a odpovědi na ně jsou méně spolehlivé. Vhodné je začít otázkami o přítomnosti, příslušné odpovědi využijeme jako oporu pro otázky do minulosti. Ujasnění typu otázek pomáhá při plánování obsahu interview a pořadí otázek.

- **Otázky vztahující se ke zkušenostem nebo chování** se týkají aktivit zpodobané osoby. Jejich úkolem je zjistit to, co by vyzníval tazatel, kdyby byl neustále přítomen s osobou a sledoval ji. Jde tedy o odpověď na otázku typu: *Kdybych byl neustále pohromadě se zpodobanou osobou, co bych viděl, že dělá? Co se jí všechno přihodilo?*
- **Otázky vztahující se k názorům** jsou zaměřené na porozumění kognitivním a orientačním procesům jedince. Odpovědi na tyto otázky nám objasňují, co si lidé myslí o světě, jaké jsou jejich cíle, záměry, touhy a hodnoty. Přitom klademe otázky typu: *Co si myslíte? Jaký je váš názor na...? Co byste si přál?*
- **Otázky vztahující se k pocitům.** Jde o otázky směřující k poznání citových reakcí lidí na jejich zkušenosti a prožitky. Získáváme přitom přirozené, emotivní odpovědi na to, co se stalo nebo děje. Je nutné, aby tazatel rozlišoval mezi názory a citovými reakcemi. Jestliže položíme otázku *Co tedy cítíte?* a odpověď je *Myslím si, že takhle je to nejlepší, co se za daných okolností mohlo udělat*, pak otázka nebyla dobře zodpovězena. Analytické, interpretační nebo názorové tvrzení není odpovědí na otázky po pocitech.
- **Otázky vztahující se ke znalostem.** Odpovědi na tyto otázky mají objasnit, co subjekt skutečně zná. Předpokladem je, že jisté věci jsou známé. Nejde tedy o názory nebo pocity, ale o fakta o případu.
- **Otázky vztahující se k vnímání.** Tyto otázky zjišťují, co dotazovaný viděl nebo slyšel. Odpovědi na ně mají objasnit stimuly, kterým byl dotazovaný vystaven. Otázka tohoto typu má např. formu: *Na co se vás vedoucí zeptal, když jste se s ním setkal?*
- **Otázky demografické a kontextové.** Tyto otázky se týkají identifikačních charakteristik jedince (věk, vzdělání, zaměstnání, plat apod.). Odlišují se od znalostních otázek, protože se týkají rutinních záležitostí.

Řazení otázek

Patton zdůrazňuje, že neexistují fixní pravidla pro řazení otázek při organizaci interview. Proto si uvedeme určité návrhy, které vyplynuly ze zkušeností výzkumníků. Mohou se využít zejména v kvalitativním strukturovaném interview.

Začíná se s otázkami, jež se týkají neproblémových skutečností, např. současných aktivit, zkušeností a chování jedince. Takové otázky povzbuzují dotazovaného, aby hovořil popisně. Další sondáže (*probing*) mají tento popis prohloubit a doplnit.

V další fázi rozhovoru se snažíme získat informace o interpretacích, názorech a pocitech vztahujících se k popsáním akcím a chováním. Odpovědi nyní pravděpodobně budou významnější, protože dotazovaný si již tyto akce připomněl v předcházející části rozhovoru. Vytvořil se pro ně kontext.

Také znalosti a dovednosti potřebují zasadit do určitého kontextu. Tyto otázky mohou vyvolat záporné reakce. Je proto nutné, aby v této části interview již byla vytvořena atmosféra důvěry mezi dotazovaným a tazatelem.

Nejdříve klademe otázky zaměřené na přítomnost a teprve pak na budoucnost nebo minulost. Otázky směrem k budoucnosti jsou do jisté míry spekulací a nelze je tak spolehlivě zodpovědět jako otázky, které se týkají přítomnosti nebo minulosti.

Demografické a identifikační otázky jsou poměrně nudné a nemusí být pro dotazovaného příjemné. Tyto otázky se kladou buď nenápadně během rozhovoru, nebo se rozhovor s nimi zakončí, ale nikdy se jimi rozhovor nezačíná. V kvalitativním rozhovoru se poměrně rychle přechází k vlastnímu předmětu rozhovoru.

Způsob kladení otázek

Otázka v interview je stimulem pro generování odpovědi respondentem. Způsob, jakým je otázka formulována, patří mezi nejdůležitější prvky, které určují, jak bude respondent odpovídat. Otázky v kvalitativním interview by měly být skutečně otevřené, neutrální, citlivé a jasné. Základní snahou při vymýšlení otázek je minimalizovat vnucování určitých odpovědí samou formulací otázky.

Standardní dotazník obsahuje např. otázku:

Jak jste spokojen při této činnosti?

- a) velmi
- b) celkem ano
- c) moc ne
- d) vůbec ne

Tato otázka je formulována uzavřeným způsobem, odpovědi jsou předem dány. Často se předpokládá, že otevřená otázka vznikne pouhým vynecháním kategorií uzavřené otázky. Tento přístup však nevede k otevřeným otázkám, protože dimenze odpovědí je stále pevně určena. Skutečně otevřená otázka nepředpokládá, kterou dimenzi pocitů nebo myšlení bude respondent pocíťovat jako důležitou. Otevřená otázka dovoluje dotazovanému zvolit si mezi několika variantami mož-

ných dimenzí. Uvedená otázka mohla mít některou z následujících podob: *Jak se cítíte při této činnosti? Jaký je váš názor na tuto činnost? Jak je pro vás důležitá? V čem vidíte problém?* Opravdu otevřená otázka dává dotazovanému možnost zvolit jakýkoli směr a jakoukoli volbu slov.

Je na tazateli, aby jeho otázky byly srozumitelné a jasné. K tomu je nutné, aby si tazatel uvědomoval, jakým způsobem se dotazovaný vyjadřuje, jakých používá slov při popisu situací.

Ani v kvalitativním rozhovoru nesmí docházet k tomu, aby tazatel položil několik otázek najednou. V průběhu interview s uzavřenými otázkami to samozřejmě není možné. Někteří tazatelé jsou však při kvalitativním rozhovoru náchylní klást v jednom momentu směs několika otázek. Většinou proto, že nevědí přesně, na co se mají vlastně zeptat.

Sondáž (*probing*) slouží k prohloubení odpovědí v určitém směru. Má probíhat v normálním konverzačním stylu, tazatel nemá dávat najevo, že mu na ní záleží. Sondážní otázky se v předpisu pro interview zřídka uvádějí. Proto je vhodné znát jejich obecné formy. Přirozená množina sondážních otázek spočívá v otázkách o podrobnostech kontextu jevu: *Co se stalo? Kdo jiný se toho ještě zúčastnil? Kde jste byl v tu dobu? Jak aktivně jste se toho zúčastnil? Jak k tomu došlo? Kde se to stalo?*

Jiný druh otázek představují takové dotazy, které mají zpovídaného přimět, aby se rozpovídal k danému problému, např.: *Hm, to je velmi zajímavé.*

Někdy tazatel neporozumí tomu, co mu dotazovaný vysvětluje. Tazatel to nesmí klást za vinu dotazovanému. Má nedorozumění vztáhnout na sebe a klidně a mírně požadovat vysvětlení.

Sondážní strategie je vždy založena na otázkách a nonverbálních náznacích. Ticho po odpovědi může ve vhodném okamžiku dát dotazovanému najevo, že jeho odpověď byla zajímavá a že má dále pokračovat. Jindy to však může dotazovaného spíše odradit.

Při správně vedeném interview cítí jak tazatel, tak jeho partner, že jde o dvoustrannou rovnocennou komunikaci. Úkolem tazatele je jasně sdělovat, jaké informace požaduje a proč jsou pro něho důležité. Důvod pro kladení otázek je jasný tazateli, ale nemusí být jasný respondentovi. Pro udržení důvěry by měl tazatel poskytnout zpovídanému příslušnou informaci o účelu otázky. Někdy je vhodné ho informovat, jak interview probíhá, jak se daří plnit jeho cíl. Taková zpětná informace pomáhá udržet motivaci dotazovaného. Lze použít např. tyto fráze: *Vaše odpovědi mi moc pomáhají pochopit, co se u vás vlastně děje. A o to mi jde. – Jsme tak v půli našeho rozhovoru. Myslím si, že jsem se toho od vás již hodně dozvěděl.*

V interview hrají důležitou roli dva aspekty. Jde o přístup k dotazovanému a postoj vůči obsahu sdělení. Během rozhovoru musí tazatel udržovat motivaci

dotazovaného k vyprávění tím, že se chová určitým způsobem, ale zároveň nesmí ovlivnit obsah sdělení tím, že kladně nebo záporně reaguje na odpovědi. Ačkoli tazatel zůstává neutrální vůči obsahu, musí vhodně podněcovat respondenta, aby mu svěřoval další podrobnosti. Tento přístup znamená dávat dotazovanému najevo, že se jeví tazateli jako velmi zajímavá osoba. To se týká i obsahu jeho sdělení.

Neutrálnost postoje vyjadřuje tazatel neutrální formulací otázek. Například dává najevo, že má přehled o různých možnostech (špatných i dobrých), které připadají v úvahu. Říká třeba: *Dobrá, nyní bych se rád dozvěděl, jak jsi se v táboře skutečně cítil. Některé děti uvedly, že se výborně bavily. Někdy se ale atmosféra změnila a děti se nudí.* Tato otázka obsahuje extrémní vzory pocitů. Jindy lze předvést celou paletu příkladů od neutrálních až po extrémní a vyprovokovat tak uvažování respondenta.

Někdy je pro překonání zábran vhodné uvést kontext otázky pomocí simulačních otázek. Simulační otázka žádá od dotazovaného, aby si představil sama sebe v určité situaci, která tazatele zajímá: *Předpokládejme, že jsem přítomen tréninku ve vašem oddíle. Co tam uvidím? Co se tam bude dít? Popište mi, jak asi takový trénink vypadá.*

Tyto otázky požadují po respondentovi, aby se vlastně stal pozorovatelem. Takový pozorovatel má simulovat pro tazatele nějakou situaci. Musí si tedy danou situaci představit, vizualizovat ji. Pak o ní začne vyprávět. Tímto způsobem se dostaneme k informacím, jež bychom cílenými otázkami od dotazovaného těžko získávali.

Během rozhovoru musíme dbát na jeho průběh. Rozvleklé odpovědi, nepodstatné poznámky snižují jeho efektivnost. Aby měl rozhovor správný průběh, musí tazatel vědět, co se chce dozvědět, musí klást správné otázky, které povedou k informačně hodnotným odpovědím, a musí dotazovanému nabízet vhodnou zpětnou informaci. Jestliže např. nestačí nonverbální znamení dotazovanému, že jeho odpověď se mýjí se zamýšleným záměrem, je nutné ho přerušit. Lze to provést následující formou: *Prosím, uděláme menší přestávku. Chtěl bych se přesvědčit, že jsem dobře porozuměl tomu, co jste řekl před chvílí.* (Tazatel položí otázku, která navede dotazovaného lépe k předmětu interview.) Tazatel někdy cítí, že není zdvořilé respondenta přerušovat. V takové situaci je vhodné ho předem upozornit, že ho tazatel v případě potřeby přeruší.

V kvalitativním interview se často narazí na aspekty, s nimiž analýza nepočítala. Pokud mají vztah k základnímu problému nebo jsou důležité z hlediska udržení rozhovoru, tazatel musí pohotově formulovat otázky *ad hoc*.

Zásady pro vedení interview

Neexistuje žádný předpis pro vedení efektivního interview. Uvádíme některé osvědčené zásady:

1. Zajišťujeme důkladnou přípravu a nácvik provedení rozhovoru.
2. Účel výzkumu určuje celý proces interview.
3. V interview máme vytvořit rámec, v němž se bude moci dotazovaný vyjadřovat pomocí svých vlastních termínů a svým vlastním stylem.
4. Vytváříme vztah vzájemné důvěry, vstřícnosti a zájmu. Jsme citliví k pohlaví, k věku a kulturním odlišnostem dotazovaného.
5. Při přípravě a provedení rozhovoru si uvědomujeme, že otázky v rozhovoru nejsou totožné s výzkumnými otázkami.
6. Otázky formulujeme jasným způsobem, kterému dotazovaný rozumí.
7. Klademe vždy jenom jednu otázku.
8. Otázky doplňujeme sondážními otázkami.
9. Dotazovanému dáváme jasně na vědomí, jaké informace požadujeme, proč jsou důležité a jak interview postupuje.
10. Nasloucháme pozorně a odpovídáme tak, aby dotazovaný poznal, že o něj máme zájem. Necháváme dotazovanému dostatek času na odpověď.
11. Udržujeme si neutrální postoj k obsahu sdělovaných dat. Sbíráme data, ale neposuzujeme osobu.
12. Jsme pozorní a citliví k tomu, jak je dotazovaný rozhovorem ovlivněn a jak odpovídá na různé otázky.
13. Zohledňujeme časové možnosti dotazovaného.
14. Jsme reflexivní, sebekriticky monitorujeme sami sebe.
15. Po rozhovoru kompletujeme a kontrolujeme své poznámky, jejich kvalitu a úplnost.

PŘÍKLAD 6.2

Příklady otázek pro kvalitativní rozhovor

Výzkum se někdy opírá pouze o obsah kvalitativních rozhovorů. Například při studii založené na zakotvené teorii provedeme sérii rozhovorů s cílem zachytit zkušenost jedinců s určitou nemocí, finanční krizí nebo rozchodem manželů.

Podle Charmazové (2001) je rozdíl mezi konstruktivisticky a pozitivisticky orientovaným rozhovorem. Konstruktivisticky orientovaný rozhovor zdůrazňuje konstruování pojmů, situací a událostí dotazovaným, hledá předpoklady a implicitní významy. Pozitivisticky orientovaný rozhovor se zajímá o uvedení přesných informací o chronologii událostí, o prostředí a chování. Při každém dotazování je běžné, že rozhovor se opakuje, aby se prohloubily a doplnily poznatky a osvětlily lépe určité odpovědi z předchozích rozhovorů. Ve svém příspěvku autorka doporučuje analyzovat rozhovory metodou zakotvené teorie. Uvádíme příklady otázek, které navrhla Charmazová pro rozhovor se zaměřením na životní krizi.

Iničiační otevřené otázky: *Vyprávějte mi, co se stalo (jak se to stalo). Kdy jste měl poprvé zkušenost s ...? (Pokud ano:) Jaké to bylo? Co jste si u toho myslel? Kdo měl vliv na vaše další jednání? Jak vás ovlivňoval? Můžete uvést, co se stalo, že ...? Co se pak ve vašem životě stalo? Jak byste popsal vaše názory na ..., než se stalo? Jak se vaše názory změnily? Jak byste sám popsal, co se z vás stalo?*

Otázky uprostřed rozhovoru: *Co jste o tom ... vůbec věděl? Popište mi vaše pocity a myšlenky, když jste se ... dozvěděl. – Co se stalo dále? Kdo se toho také zúčastnil? Kdy se to stalo? Jak se na tom podílel? – Jak jste se vyrovnal s ...? Jaké negativní/pozitivní změny ve vašem životě se staly od té chvíle? – Co tedy všechno děláte? Vyprávějte mi o tom. – Můžete popsat typický den vašeho života? Ted' mi popište typický den, když ...? – Když pohlédnete zpět na ..., existují další události s tím spojené? Můžete je popsat? Jak jste reagoval na ...? – Můžete popsat to nejdůležitější, co jste si odnesl z ...? – Co si představujete, že z vás bude za rok, dva ...? Popište tu osobu, která se z vás stane? – S jakými problémy se můžete setkat? Co vám přitom pomůže? – Kdo vám nejvíce pomáhal?*

Otázky na závěr: *Jaké byly nejdůležitější způsoby pro ...? Jak jste to objevil? Jak vás dosavadní zkušenost přitom ovlivnila? – Řekněte mi, jak byly vaše názory ovlivněny tím, co se stalo? – Rozvinul jste se jako osobnost? Co vás posílilo? Čeho jste si přitom nejvíce cenil? Čeho si ještě ceníte? – Co byste poradil ostatním, jak by měli ...? Co jste si uvědomil během rozhovoru? Chtěl byste se na závěr na něco zeptat?*

6.1.2 Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami

Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na něž mají jednotliví respondenti odpovědět. Pružnost sondování v kontextu situace je omezenější než v jiných typech rozhovorů. Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit.

Základním účelem tohoto typu interview je co nejvíce minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru. Data z takového interview se snadněji analyzují, protože jednotlivá témata se lehce v přepisu rozhovoru lokalizují. Struktura informací je dána sekvencí otázek. Tím je také umožněna replikace celého průzkumu v jiném časovém okamžiku a jinou skupinou vědců.

Tento typ rozhovoru je vhodný, pokud ho nemáme možnost opakovat a máme málo času se respondentovi věnovat. Použijeme ho i tehdy, když jde o vstupní a závěrečný rozhovor v rámci nějakého intervenčního programu a odpovědi se mají srovnávat.

Relativní nevýhoda strukturovaného interview s volnými otázkami spočívá v restrikci na předem daná témata. Omezení je dáno i tím, že různým respondentům klademe stejně formulované otázky a tím přehlídáme situovanost rozhovoru.

Proto tento typ rozhovoru omezuje možnost vzít v úvahu individuální rozdíly a okolnosti. Zároveň tak omezuje i varietu poskytovaných informací.

6.1.3 Rozhovor pomocí návodu

Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata. Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém. Zůstává mu i volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace. Rozhovor s návodem dává tazateli možnost co nejvýhodněji využít čas k interview. Současně umožňuje provést rozhovory s několika lidmi strukturovaněji a ulehčuje jejich srovnání. Pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivu a zkušenosti.

Jako příklad uvádíme v tabulce 6.3 návod pro rozhovor zaměřený na vztah socializace a sportu. Návod se vejde na jednu stránku a je uspořádán do dvou sloupců. Na pravé straně jsou otázky vztahující se ke sportovní biografii. Levá strana strategicky situuje aspekty, které mají vztah k socializaci, a okamžik, v němž je vhodné tento aspekt v rozhovoru uvést.

Tab. 6.3 Příklad návodu k rozhovoru

Proces socializace	Sportovní biografie
	I. Jak jste se dostal ke sportu?
Vztah k rodině Škola	II. Záznam o sportovní činnosti: – tradice v rodině – sport ve škole – místa sportování – trenéři, učitelé ... – s kým? – klub, asociace ... – časová posloupnost
Svět práce	III. Hlavní události ve sportovním životě: – nejvýznamnější okamžiky – nehody, zranění – úspěchy – rozhodnutí
Rekreace Citový život Budoucnost Podrobnosti o osobě	IV. Aspirace ve vztahu ke sportu: – jaké byly a jaké jsou

Schéma pro návrh návodu:

1. Pokud jsme navrhli obecné téma, napíšeme si všechna vedlejší témata a okruhy otázek, jež nás budou zajímat.
2. Uspořádáme oblasti zájmu ve vhodném pořadí. Jaké je jejich logické pořadí? Která témata jsou nejdůležitější? Doporučuje se umístit nejdůležitější a citlivá témata ke konci rozhovoru.
3. Zamyslíme se nad formou otázek ke každému tématu. Také si rozmyslíme pořadí otázek.
4. Promyslíme si vhodné prohlubující a sondážní otázky.

Příbuznou variantou tohoto rozhovoru je **problémově zaměřený rozhovor**, který se soustřeďuje na určitý problém. Ten tazatel uvede a pak se k němu neustále vrací. Nejprve však musí problémovou oblast analyzovat a zpracovat ty aspekty, k nimž se bude rozhovor vztahovat. Rozhovor se přizpůsobuje povaze problému a je orientován na proces – to znamená, že jde o postupné zjišťování, ověřování a analýzu dat, přičemž se pomalu odhaluje jejich podstata a vzájemný vztah. Problémově zaměřený rozhovor se hodí pro hledání zakotvené teorie (viz kap. 8.3), protože nemá ryze explorativní charakter a odrážejí se v něm poznatky z předchozí analýzy. Z těchto důvodů se používá v případech, kdy již k problému existují určité znalosti a specifické otázky.

6.1.4 Neformální rozhovor

Neformální rozhovor se spoléhá na spontánní generování otázek v přirozeném průběhu interakce (např. během zúčastněného pozorování v terénu). Informátor si přitom ani nemusí uvědomit, že jde o explorační rozhovor.

Nashromážděná data se liší od rozhovoru k rozhovoru. V mnoha případech se může s jednou osobou provést několik takových rozhovorů. Pak se otázky mění a probíhající interview staví na těch předešlých. Tazatel se snaží rozvinout předchozí témata nebo hledá nové směry, přičemž partneři zpracovávají témata svým vlastním způsobem.

Síla neformálního rozhovoru spočívá v tom, že zohledňuje individuální rozdíly a změny situace. Otázky mohou být individualizovány, aby se dosáhlo hloubkové komunikace a využilo se prostředí a situace a aby se posílila konkrétnost a bezprostřednost rozhovoru. Slabinou neformálního rozhovoru je to, že získání daného množství požadovaných informací trvá delší dobu. Kvalita informací také velmi závisí na schopnosti tazatele vést takový rozhovor. Ani srovnání dat z rozhovorů není jednoduché, protože struktura jednotlivých rozhovorů se liší. Analýze vzniklého textu rozhovoru musí výzkumník věnovat hodně času, aby našel a utřídil jednotlivé typy informací.

6.1.5 Narativní rozhovor

Východím bodem pro používání narativního rozhovoru je skepse vůči možnosti získat přístup ke zkušenosti jedince prostřednictvím schématu otázka–odpověď. Při narativním rozhovoru není subjekt konfrontován se standardizovanými otázkami, nýbrž je povzbuzován ke zcela volnému vyprávění. Používá se především v biografickém výzkumu. Vychází se z předpokladu, že existují subjektivní významové struktury o určitých událostech, které se vyjeví při volném vyprávění, a naopak neprojeví při cíleném dotazování. Při výzkumu nám může jít o určité předem definované téma v biografii jedinců. Rosenthalová (1995) však tvrdí, že z teoretického hlediska je důležité vyprávění o celém životě – bez ohledu na výzkumnou otázku. Významy, které lidé přikládají svým zkušenostem, je totiž možné adekvátně interpretovat pouze na pozadí celé biografie. Narativní interview jako metodu zpracoval německý sociolog Fritz Schütze (1977).

V přípravě narativního rozhovoru určujeme předmět vyprávění a zároveň se hledá subjekt, u něhož je jistota, že bude schopen vyprávět.

Vlastní rozhovor se dělí na čtyři fáze: stimulace, vyprávění, kladení otázek pro vyjasnění nejasností, zobecňující otázky.

Nejdříve se subjekt stimuluje. Dotazovanému prezentujeme téma a jeho význam. Snažíme se získat jeho důvěru. Pak je možné dotazovaného požádat, aby začal vyprávět, např. tímto způsobem: *Chtěl bych vás poprosit, abyste mi vyprávěl, co všechno se vám v životě přihodilo. Nejlepší bude, když začnete od dětství a pak mi vyličte všechno, co se postupně přihodilo až do dnešního dne. Nemusíte pospíchat, pro mne jsou důležité i podrobnosti. Můžeme se zajímat o celý život dotazovaného nebo o určitý tematický nebo časový výsek. Otázka má být pak tak široká a přitom specifická, aby dotazovaný určité téma tematizoval jako úsek svého života. V každém případě musíme dávat pozor, aby šlo o výzvu k vyprávění. Konec vyprávění vypravěč obvykle nějakým způsobem signalizuje, např.: *Tak to tedy bylo!**

Ve třetí části rozhovoru, po ukončení vyprávění, se tazatel snaží ozřejmit dosud nejasné otázky a vyjasnit rozpory. Také v této fázi se využívá schopnost dotazovaného vyprávět. Při každém upřesňujícím dotazu se rekonstruuje okamžik, kdy se nejasnost objevila, a to tak, že se citují příslušné úseky vyprávění.

Ve čtvrté části rozhovoru se tazatel snaží využít vypravěčovy schopnosti vysvětlování a abstrakce jako experta pro jeho osobní záležitosti. Vypravěči je povoleno odpovídat na otázky typu *proč*, aby se dospělo k vyjasnění významových struktur, které vypravěč neodhalil. Přitom se např. vyjasňují kritické body biografických zkušeností.

Ke klíčovými kritériím platnosti informací z narativního interview patří, aby se skutečně jednalo o vyprávění. Je možné připustit do jisté míry popisy stavů nebo

vysvětlování důvodů a cílů. Hlavní váha by však měla být položena na vyprávění vlastního příběhu (od začátku až do konce) nebo líčení vývojových procesů.

Rosenthalová (1995) dále rozvinula metodu narativního interview. Tato výzkumnice považuje vyprávění o životě a jeho rekonstrukci jako nutnou podmínku pro interpretaci určitých témat v životě jedince. Doporučuje, aby se výzkumník soustředil na zvolený úsek života teprve po zpracování historie celého života jedince. Rozděluje narativní interview na dvě fáze:

Fáze hlavního vyprávění. Tazatel dává otázku jako výzvu k vyprávění. Dotazovaný vypráví o svém životě, vytváří svoji biografickou prezentaci.

Dotazovací fáze. V této fázi klade tazatel internální a externální narativní otázky. Internální otázky se týkají toho, o čem bylo vyprávění. Externální otázky se týkají témat, jež nebyla zmíněna, ale výzkumník zajímají. Uvádíme příklady otázek v průběhu narativního rozhovoru:

1. **Otázky o fázi života:** *Můžete mi říct více o době, kdy jste (byl ve škole, v zaměstnání atd.)? Pokud máme zájem o proces, položíme otázku takto: Můžete mi vyprávět o době, kdy jste byl v armádě, prosím od začátku až do konce?*
2. **Otázky o určitém tématu:** *Můžete mi vyprávět o vašich rodičích? Od té doby, co si na ně vzpomínáte?*
3. **Otázky ke specifické, již zmíněné situaci:** *Zmínil jste dříve situaci X, můžete mi popsat podrobněji, co se stalo?*
4. **Prozkoumání vyprávění pro vyjasnění argumentace:** *Můžeme se vrátit k situaci, kdy se váš otec choval autoritativně?*
5. **Otázky ke zkušenostem někoho jiného nebo k přenesené znalosti:** *Můžete si vzpomenout na situaci, když někdo mluvil o této události?*

Modifikaci narativního interview představuje **epizodický rozhovor**. Spojuje v sobě výhody narativního rozhovoru a rozhovoru s návodem (Flick 1995). Vychází se z předpokladu, že lidé uchovávají své zkušenosti jednak v narativní podobě (životní epizody), jednak ve formě sémantických znalostí. V prvním případě jde o konkrétní průběhy životních situací, ve druhém případě jde o více abstrahované subjektivní teorie. Aby bylo možné získat přístup k oběma formám, zaměřujeme se v epizodickém interview na popis nebo zobrazení životních epizod a zároveň na to, jak byly nabyté zkušenosti zpracovány do podoby zobecněných struktur (subjektivních teorií).

Základem rozhovoru je opakovaná výzva k vyprávění nějaké epizody z určité oblasti zkušeností jedince. Pro orientaci o tematických oblastech je nutné si připravit návod se soupisem témat. Vedle těchto vyprávění pak jde o položení otázek, jež se týkají subjektivních definic různých pojmů a vztahů mezi nimi. Kladené otázky se soustřeďují na sémantické části znalostí.

PŘÍKLAD 6.3

Příběhy zraněných sportovkyň – narativní rozhovor

Uvedeme stručný popis studie, v níž bylo využito volného vyprávění třinácti sportovkyň, které musely přerušit kariéru kvůli těžkému zranění (Brock a kol. 1992). Záměrem studie bylo zachytit, jak bývalé sportovkyně subjektivně vnímají přechodový stav mezi pozicí vrcholové sportovkyně a pozicí běžné ženy s nalomeným zdravím. Autoři se pokusili o odhalení určitých pravidelností ve vyprávění sportovkyň a o interpretaci výpovědí pomocí teoretických konceptů E. Goffmana (1963).

Práce je uvedena mottem: „Byl to můj nejtěžší rok: ten pohyb od členství ve sportovním týmu až po závěrečný stav, kdy jsem se naučila být ničím.“ Autoři pak přibližují interpretativní kontext studie:

„Při boji o to, říci abstraktně pravdu o lidském chování, se v humanitních vědách užívá nezměrný je počet cest. Náš cíl je ale konkrétní a spojuje nás se světem lékařů a pacientů, v němž je hlavní hodnotou *užitečnost*, v němž může být něco pravdivé, ale pokud to není užitečné, tak je to nevídaným hostem. Význam užitečnosti je evidentní v příbězích našich informátorů – zraněných vrcholových sportovkyň. Zranění zúžilo jejich životní prostor – jestliže dříve bylo jejich tělo branou do širého skvělého světa, zraněné stává se pouhým světem. V mízejícím skvělém světě zůstává relevantní pouze to, co má k němu nějaký úzký vztah.“

Kvalitativní výzkum měl v této studii za cíl zkoumat následující otázky:

1. Jaký vliv má přerušení kariéry v důsledku zranění na identitu jedince, na jeho důstojnost?
2. Jsou zde nějaké pozorovatelné typy vyprávění?
3. Jakou roli hraje kultura nebo svět pacienta v konstrukci-prezentaci vyprávění o zranění?

Tyto otázky byly inspirovány výsledky kvantitativního výzkumu, v němž se porovnávaly odpovědi nezraněných a zraněných sportovkyň. Přitom se ukázalo, že profesionální sportovkyně i po dlouhé době od zranění těžce pocítovaly své poškození a ztrátu možnosti žít jako před zraněním. Stále se cítily jako „nemocné“. Aby bylo možné stav takových sportovkyň adekvátně popsat a analyzovat, bylo nutné postupovat metodami kvalitativního výzkumu.

Celkem bylo provedeno pět přímých kvalitativních rozhovorů a osm telefonických rozhovorů se sportovkyněmi, k jejichž zranění došlo zhruba dvacet let před rozhovorem. Každá bývalá sportovkyně měla vyprávět příběh svého zranění, přitom se používaly časté sondáže.

Autoři rozdělili svou výzkumnou zprávu na tři hlavní části, které představovaly odpověď na tři položené výzkumné otázky a relativně krátkou diskusi. V první části uvádějí téma ztráty sebedůvěry a rozpadu identity. V druhé části ukazují, že vyprávění sportovkyň se řídila určitými pravidly. Ve třetí části interpretovali vyprávění zraněných sportovkyň pomocí teoretických pojmů *stigma* a *liminalita*.

Téma ztráty sebedůvěry a rozpadu identity. Uvádíme ukázky z výzkumné zprávy. Jde o úryvky z vyprávění sportovkyň, kterými výzkumníci prokazovali, že určité narušení identity a ztráta sebedůvěry jsou nevyhnutelnými důsledky zranění, které vedlo k ukončení kariéry.

„Když jsem se ocitla mimo svět plavání, měla jsem možnost vidět se jako osobu, předtím jsem se viděla jako x-tá sportovkyně, jako někdo, kdo nemusí dělat nic jiného než plavání, protože je v tom dobrý, kdo se nemusí soustředit na nic jiného ...“

„Nevím, čím teď jsem.“

„Byla to část mého života, která prostě přestala existovat. Když jsem opustila dráhu, neopustila jsem pouze dráhu, ale také sportovce, přestala jsem chodit do haly, kde jsem potkávala basketbalisty, volejbalisty a fotbalisty, tenisty atd. Nechodím do rehabilitační místnosti. Nevidím nikoho z nich. Byla jsem ráda sportovkyně. Milovala jsem tu blízkost ostatních. Myslím si, že mezi všemi sportovci existuje jakési pouto, protože je to taková těžká disciplína ...“

„Byla jsem zklamaná, protože jsem už nebyla středem pozornosti. A myslím si, že když již nejste středem pozornosti, nastane určitá krize identity. Už si nechci stěžovat, protože při zpětném pohledu to považuji za pozitivní aspekt, ale jsem si jistá, že jsem s tím měla tehdy velké problémy.“

Struktura vyprávění. Výzkumníci zjistili, že vyprávění měla následující ověřitelnou strukturu:

Prolog: Vyzdvižení svého talentu.

1. *kapitola:* Volba univerzity, kde se může respondent prosadit se svým talentem, případně se také něco naučit.
2. *kapitola:* Účast na sportovním životě univerzity a zranění.
3. *kapitola:* Rehabilitace a pokus dostat se zpět.
4. *kapitola:* Poznání konce kariéry.
5. *kapitola:* Zkušenost ztráty s pocity izolace, viny, hořkosti, někdy s pocity uvolnění.
6. *kapitola:* Zde šlo o vyprávění po dvaceti letech, kde se dává zranění do kontextu.

Pro každou strukturální jednotku autoři uváděli příklady z rozhovorů.

Interpretace vyprávění pomocí teoretických pojmů. Autoři si kladou otázku, jakou roli hraje pacientův svět a kultura při vytváření vyprávění o „nemocí coby přerušení životního vyprávění“. Vyprávěním zde mají na mysli průběh života jako text. Pro vysvětlení nalezených prvků v rozhovorech použili koncepty *liminalita* a *stigma*.

Liminalitou se v teoretické literatuře myslí přechodový stav mezi dvěma rozdílnými sociálními stavy jedince, které mají určité znaky. Původně se jím popisovaly jisté stavy při přechodu novice mezi zasvěcené v souvislosti s náboženstvími primitivních národů. Jeho užití se však rozšířilo na jevy v moderním světě. Například lze navrhnout hypotézu, že zraněný sportovec, který již nemůže vystupovat v roli sportovce, se nachází v liminálním stavu přechodu mezi „sakračním“ stavem sportovce a „profánním“ stavem, který ho očekává. Pojem stigma analyzoval E. Goffman v souvislosti s deviantním chováním. Původně stigma znamenalo určité znamení, že s jedincem není morálně něco v pořádku. Goffman tento pojem používá spíše k označení pocitu hanby než jako nějakou určitou vnější evidenci.

Podle autorů představa, že svět sportovce vykazuje některé společné znaky se sakrálním světem, otevírá možnost, jak pomocí pojmu stigma vysvětlit zkušenost zraněného sportovce. Zajímavá je následující okolnost. Stigmatizovaný jedinec obvykle ztratí svoji normální pozici a klesne do pozice, která není hodnocená jako běžná. Sportovcovo stigma však znamená ztrátu „oslavovaného“ stavu a přechod do stavu „normálního“. Všechna vyprávění obsahovala části, kde se klade otázka viny, protože ztráta oslavovanosti ohrožuje sebehodnocení postiženého sportovce.

„Co jsem udělala, že jsem takhle skončila?“, i takto sportovci hodnotí svoji liminální zkušenost, svoji proměnu k normálnějšímu bytí.

„Trochu jsem zahořkla. Kdyby se to nestalo, tak by např. sportovní novináři pořád ještě klepali na dveře nebo mě zastavovali na chodbě s prosbou o interview. Teď ale o mě ztratili zájem. Když se potkáme, prostě se podívají jiným směrem nebo předstírají, že mě nevidí. Myslím, že musím být realista.“

„Lidé se na mě dívali, jako kdybych byla v něčem horší nebo slabší než předtím. [...] Stále to cítím velmi živě. Všechny vztahy, které jsem předtím měla, se vytrácely, protože jsem již nebyla tou – nechci přímo říct zvláštní osobností, ale ta kvalita, kterou jsem měla, prostě zmizela.“

„Na to se zapomíná, že sport vám dává ohromné uspokojení. Lidé vám lichotí, píše se o vás, mluví se o vás, lidé vás poznávají na ulici, protože vás viděli v televizi. Jste jako oni, až na něco, v čem jste o mnoho lepší. A tomu se věnuje velká pozornost. Takže když to ztratíte, je to velmi, velmi těžké. Jako kdyby vám vypustili vzduch z Ega v tom smyslu, že vás lidé nepoznávají, nezajímají se o vás a už k vám nemají tak vřelé citové vztahy.“

Autoři na závěr dokládají, že okolí zraněného sportovce zřejmě věnuje velkou pozornost zranění a jeho léčení. Na druhé straně nemoc, tedy přerušování kariéry, se líčí ve vyprávění pouze jako ryze osobní zkušenost postiženého sportovce.

Autoři svoji práci uzavírají slovy: „Naše snaha osvětlit dynamiku nemoci v popsané situaci znamená pouze první krok v návrhu přístupu k znovuoživení identity (re-storying) zraněného sportovce.“

6.1.6 Fenomenologický rozhovor

Fenomenologický rozhovor – další varianta rozhovoru zaměřeného na historii života dotazovaného – požaduje, aby dotazovaný konstruoval a dával významy svému jednání v konkrétních sociálních situacích. Má tři části, jež na sebe navazují.

- **První rozhovor.** Zaměřuje se na historii života jedince. Pomocí tohoto rozhovoru se zjišťuje biografický kontext zkušeností jedince. Úkolem tazatele je dát zkušenosti jedince do kontextu tím, že o něm zjistí co nejvíce informací ve vztahu k tématu. Spíše se používají otázky typu *jak* než *proč*. Základní otázky mají tedy tvar: *Jak k tomu u vás došlo?*
- **Druhý rozhovor.** Jde o podrobnosti zkušeností. Rekonstruuje se zkušenosti jedince ve vztahu k tématu. Odhalují se konkrétní detaily zkušenosti. Zaměřujeme se na současnost a minulost života jedince. Možné otázky mají tvar: *Popište svoji zkušenost/život jako ... Rekonstruuje jeden den, když jste ... Vyprávějte mi o této zkušenosti.*
- **Třetí rozhovor.** Požádáme jedince, aby reflektoval svojí zkušenost. Má osvětlit rozumový a citový vztah mezi životem a prací nebo rodinou. Možné otázky mají tvar: *Jaký smysl má váš život jako ...? Kam váš život směřuje?*

Jednotlivé rozhovory fungují mezi sebou jako kontrola interní konzistence. Mezi jednotlivými rozhovory má být interval tří až sedm dnů. Snažíme se doplnit detaily, používáme sondážní otázky. Snažíme se, aby dotazovaný konstruoval (*Co se stalo?*), a ne aby vzpomínal (*Na co si vzpomínáte, že se stalo?*).

PŘÍKLAD 6.4

Použití fenomenologického rozhovoru

Výzkum používající v jedné fázi studie fenomenologický přístup provedl Carlson (1995). Obsah výzkumu dobře naznačuje název práce: *Nenávidíme tělesnou výchovu – odcizení žáků tělesné výchově*. Autor uvádí svoji práci pro mnohé překvapivým zjištěním, že přestože hodiny tělesné výchovy obsahují aktivity, které mají děti obvykle rády, výzkumy ukázaly, že 25 % dětí tělesnou výchovu příliš nemiluje. Definuje ústřední kategorii své práce – odcizení – jako „stálý negativní pocit žáka spojený s aktivně averzivní nebo nedostatečně smysluplnou situací“ (kterou žáci hodnotí jako „nudnou“) a předpokládá, že k jevu odcizení často dochází, když žáci považují situaci za nekontrolovatelnou nebo ji nemohou změnit nebo se cítí izolovaní. Předpokládá, že mnoho z těchto žáků pak bude raději kdekoli jinde než v hodině tělesné výchovy.

Hlavním cílem výzkumu bylo naslouchat hlasům žáků, aby se výzkumník více dozvěděl o důvodech, které žáci udávali pro své odcizení. Výzkumník také sledoval vztah mezi chováním žáka a jeho odcizením tělesné výchově. Studie sestávala ze čtyř fází:

1. Výzkumník provedl fenomenologické hloubkové rozhovory se dvěma žáky, kteří uvedli, že nemají rádi tělesnou výchovu. Tyto rozhovory se soustředily na pocity a názory žáků. Získané informace pak výzkumník využil k návrhu strukturovaného interview pro čtvrtou fázi.
2. Druhou fází tvořily strukturované rozhovory se čtyřmi zkušenými učiteli, provedené pomocí otevřených otázek. Otázky se týkaly toho, jak se učitelé vyrovnávají s chováním odcizených žáků a co si přitom myslí.
3. Výzkumník navrhl na základě informací z předchozích fází dotazníkové šetření. Otázky se týkaly tří dimenzí odcizení (nedostatek smyslu, ztráta kontroly, izolace). Pro zachycení odpovědí byla použita Likertova škála. Dotazníkem bylo vyšetřeno 105 žáků. Pomocí údajů z dotazníku byl vypočítán koeficient, který indikoval stupeň odcizení.
4. Výsledky z předchozí fáze byly využity k výběru šesti žáků, kteří vykazovali vysoký stupeň odcizení měřeného vypočítaným koeficientem. S těmito žáky byl proveden strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Rozhovory se přepisovaly a posléze analyzovaly metodou nepřetržitého porovnávání.

Studie uvedla v příloze krátké profily všech šesti dotazovaných žáků. V části věnované analýze autor podrobně rozebírá důvody, které žáci uvedli pro nedostatek smyslu výuky, a proč pociťovali ztrátu kontroly při výuce. Také si všímá strategií, jež žáci využívali jako odpověď na pocit odcizení. Nakonec výzkumník navrhl model, který pomáhá vysvětlit, jak k odcizení dochází. Model je pokusem identifikovat hlavní faktory, jež přispívají k odcizení, a některé jejich vztahy.

6.1.7 Skupinová diskuse, skupinové interview a vyprávění

Rozhovor znamená sběr dat od jedné osoby. Přitom je možné se soustředit na subjektivní významové struktury jedince. Mnoho názorů a postojů se však váže na sociální vztahy, proto je lepší příslušná data zjišťovat v sociální situaci, tedy ve skupině. Zkušenosti ukazují, že při dobře vedené **skupinové diskusi** se uvolňují racionalizační schémata a psychické zábrany a diskutující snadněji odhalují své postoje a způsoby jednání, své myšlenky a pocity v běžném životě. Subjektivní významové struktury vznikají v sociální interakci. Skupinová diskuse je proto vhodná pro odhalení obsahů veřejného mínění a kolektivních postojů.

Při přípravě skupinové diskuse představuje první problém sestavení skupiny. Skupina může vzniknout přirozeně v každodenním životě, nebo se vytvoří uměle, kdy se účastníci vybírají podle určitých kritérií, vyplývajících z vědeckého záměru. Například ve snaze podpořit dynamiku diskuse se záměrně vytvoří skupina jedinců, u nichž se předpokládá, že mají na problém velmi rozdílné názory. Výhoda přirozené skupiny spočívá v tom, že diskuse vychází ze společných významových vzorců a vyvinutých forem jednání. Také se rozlišuje homogenní a heterogenní typ skupiny.

Flick (1995, s. 134) uvádí příklad vytvoření skupiny vhodné pro analýzu příčin přerušení studia a jeho subjektivního prožívání. Homogenní skupina sestává ze studentů stejného zaměření a se stejným počtem ukončených semestrů. Pokud je to nutné, skupina se rozdělí na studenty a studentky. Do heterogenní skupiny se zařadí studenti z různých studijních směrů (např. rehabilitace, sportovního managementu, jednooborového sportovního studia), z různých semestrů, studenti rozdílného věku i pohlaví. Lze očekávat, že se tak ozřejmí více aspektů problému.

Při skupinové diskusi se osvědčil určitý sled fází. Začíná se vysvětlením postupu, při němž se zdůrazní potřeba aktivní účasti členů skupiny v diskusi a v obecných rysech se uvede téma. Dále následuje představení členů skupiny (pokud jde o umělou skupinu) a její „zahřátí“, kdy moderátor diskuse např. představí společné zájmy účastníků (také lze použít různé hry pro uvolnění atmosféry). Moderátor potom přistoupí k prezentaci **základního popudu**. Přečte text k tématu, předvede úryvek z filmu nebo z magnetofonové kazety. Nastalou diskusi ovlivňuje co nejméně. V dalším průběhu se však uvádějí další **podnětové argumenty**. Na konci se má konat ještě **metadiskuse**, tedy rozhovor o diskusi. Moderátor se přitom ptá, zda by účastníci mohli formulovat své postoje a pocity při diskusi. Pokud s tím účastníci souhlasí, diskuse se nahrává na magnetofon. Také se osvědčilo používání **tichého pozorovatele**, který registruje skupinovou dynamiku, nápadná gesta, mimiku účastníků a ostatní zvláštnosti probíhající diskuse. V tabulce 6.4 uvádíme příklad plánování skupinové diskuse.

Tab. 6.4 Schéma návrhu skupinové diskuse

Fáze	Akce
Příprava	1. Telefonické potvrzení účasti (24 hod. před začátkem). 2. Zajištění občerstvení, záznamového zařízení, jmenovek. 3. Kontrola záznamového zařízení.
Organizace	1. Příchod 30 minut před začátkem. 2. Uspořádání místnosti, kopie s informovaným souhlasem a dalšího materiálu.
Uvítání	1. Osobní představení moderátora každému z přichozích. 2. Lehká konverzace, zvláště pokud se lidé neznají. 3. 15–20 minut pro seznámení s prostředím, občerstvení. 4. Rozdání jmenovek, případně pseudonymů.
Začátek	1. Moderátor uvede problém, svou roli, upozorní na záznamové zařízení. 2. Rozdá informovaný souhlas. 3. Asistent si zapíše zasedací pořádek. Zapne záznamník.
Základní pravidla	Moderátor popíše základní pravidla: 1. Chceme, aby vždy mluvil jenom jeden z vás. 2. Nejde o špatné nebo dobré odpovědi. Všechno je zajímavé. 3. Je vhodné i nesouhlasit, každý má nějaké mínění.
Základní témata	1. Moderátor začíná s otázkou pro uvolnění, následuje přechodová otázka, klíčové otázky a shrnující otázky. 2. Asistent si poznamenává, kdo mluví. 3. Moderátor sleduje dodržení návodu.
Osobní data	1. Moderátor rozdává dotazníky pro osobní data s příslušným slovním komentářem.
Závěr	1. Moderátor shrne hlavní body diskuse s otázkou, zda chce ještě někdo něco dodat. 2. Moderátor děkuje za účast a rozdává případné dárky.

Problémem skupinové diskuse je spojení vyvíjející se skupinové dynamiky a toku informací s původním cílem diskuse. Druhý problém spočívá v nestejném zapojení členů skupiny do diskuse. Někteří jedinci v diskusi dominují, jiní se snaží zůstat stranou a jejich názory pak při vyhodnocování obsahu diskuse chybějí. Uspořádání skupinové diskuse vyžaduje dobré organizační zajištění, protože je nutné shromáždit v jednom časovém okamžiku více lidí. Tento problém často způsobí, že se dá raději přednost individuálním rozhovorům.

Skupinové interview představuje organizovanější typ skupinové diskuse a zároveň často používaný kvalitativní rozhovor s větším počtem jedinců. Interview se provádí najednou ve skupině šesti až osmi lidí s cílem probát určité téma a trvá asi hodinu a půl.

Účastníci interview tvoří obvykle poměrně homogenní skupinu. Mají reflektovat otázku, kterou jim položí tazatel. Slyší odpovědi ostatních, reagují na ně a doplňují své odpovědi. Není nutné, aby se ve skupině dosáhlo souhlasu, ale ani to, aby se dospělo k rozporům.

Skupinové interview má několik výhod. Během krátké doby se získá kvalitní informace od skupiny lidí, a ne pouze od jedné osoby. V tomto typu sběru informací se bezprostředně hodnotí kvalita informace, protože lidé vzájemně kontrolují své výpovědi a dochází k vyrovnávání stanovisek. Skupinová dynamika přispívá k zaměření na nejdůležitější témata. Zároveň lze jednoduše zjistit, kdy nastává ve skupině souhlas nebo nesouhlas s určitým typem tvrzení. Navíc je skupinové interview pro účastníky zábavné.

Určité nedostatky skupinového interview plynou právě z toho, že rozhovor probíhá ve skupině. Zodpovídání dané otázky zabere mnoho času, protože je nutné uvážit názory všech účastníků. Odhaduje se, že s osmi účastníky lze takto zpracovat maximálně deset hlavních otázek. Řízení skupinového interview vyžaduje velké dovednosti. Je důležité, aby skupina nebyla ovládána pouze několika jednotlivci, protože existují jedinci se zvýšenou či sníženou schopností k verbálnímu vyjadřování ve skupině.

Skupinové vyprávění je rozšířením techniky vyprávění jednoho subjektu. Východiskem je zjištění učiněné při studiu rodin – sledované rodiny společně vyprávějí a přitom nově strukturují a konstruuji oblasti své prožívané zkušenosti. Přitom se dbá, aby se rozhovoru zúčastnili všichni členové rodiny. Výzkumníci se zříkají nějakého umělého zasahování do průběhu vyprávění, protože celá situace se má podobat každodennímu vyprávění v rodině. Na konci sezení se pomocí kontrolního seznamu doplní některá základní sociologická data. Sepíše se také zvláštní protokol, který zachytí kontext rozhovoru (životní souvislosti rodiny, popis domu atd.).

Zůstává otázkou, zda se tato technika vyprávění, vyvinutá ve specifickém kontextu výzkumu rodiny, rozšíří i do jiných oblastí. Jedním z problémů tohoto přístupu je množství textového materiálu, který se takto získá. Nejdříve je proto nutné postupovat metodou případových studií a analyzovat materiál o každé rodině zvlášť. V dalším kroku nastupuje komparace a další kroky kvalitativní analýzy.

PŘÍKLAD 6.5

Skupinový rozhovor – lékaři o významu EBM

Pojem „medicína založená na vědecké evidenci“, resp. „medicína založená na ověřených poznatcích“ (Evidence based medicine – EBM) obohatil slovník lékařů začátkem devadesátých let 20. století (EBM 1992). Skupina lékařů tehdy navrhla nový způsob, jak má probíhat rozhodování lékaře, protože se domnívala, že je zapotřebí zmenšit intuitivní složku jeho rozhodování a zlepšit informovanost o nových poznatcích lékařského výzkumu. O tomto přístupu se diskutuje na stránkách odborných časopisů. Hnutí podporuje různé akce zaměřené na implementaci myšlenek EBM. Navrhují a zdokonalují se informační databáze,

připravují se systematické přehledy a návody, jak postupovat při rozhodování v diagnostickém procesu a při volbě terapie, detailně se zkoumají rozhodovací kroky ve vymezených oblastech lékařské činnosti. Na mnoha místech se stala výuka EBM částí přípravy lékařů v pregraduálním a postgraduálním vzdělávání. Přestože od zavedení pojmu EBM neuběhlo moc času, je užitečné zkoumat, jakou roli skutečně hraje tento koncept v denní praxi lékařů. Autoři (Putnam a kol. 2002) se rozhodli dozvědět se více o využívání myšlenek EBM pomocí metod kvalitativního výzkumu.

Výzkumníci uspořádali celkem devět skupinových rozhovorů v provincii Nové Skotsko (Kanada) – po třech ve venkovských oblastech, v malých a ve velkých městech. Do výzkumu byli přizváni lékaři minimálně s roční praxí a zkušenostmi s kardiovaskulárními chorobami. Výzkumníci využili záměrný výběr, aby zajistili rovnoměrné složení skupin vzhledem k věkovému složení a zastoupení mužů a žen. Dohromady se zúčastnilo rozhovorů 50 lékařů. Osm skupin mělo rozsah mezi dvěma a devíti členy. Skupinová diskuse ve venkovské oblasti se provedla pouze se dvěma lékaři. Lékařům se za účast vyplatila malá odměna.

V plánu byla diskuse ve skupině o nejnovějších doporučeních ohledně terapie kardiovaskulárních chorob v praxi praktických lékařů. Na začátku setkání se hovořilo obecněji o datech a informacích v medicíně a v terapii kardiovaskulárních chorob, aby se vytvořil kontext pro specifičtější otázky. Již tato část přinesla zajímavé poznatky. Diskuse trvaly přibližně dvě hodiny. Jeden člen týmu fungoval jako moderátor, druhý člen jako pozorovatel. Magnetofonový záznam se přepisoval do 48 hodin a hned přečetl, aby bylo možné přidat kontextový komentář z terénních poznámek, učiněných během rozhovoru pozorovatelem. Terénní poznámky byly diskutovány hned po rozhovoru. První analýza přepisu obsahu skupinové diskuse se prováděla vždy před další skupinovou diskusí, aby jí bylo možné případně obohatit o diskusi dosud zjištěných poznatků.

Každý přepis byl nezávisle prostudován členy týmu, kteří identifikovali pasáže klíčové pro další analýzu. Dva členové týmu pak přečetli poznámky, provedli jejich porovnání a navrhli obecnější konceptuální kategorie. Ostatní členové vyhodnotili tyto kategorie a navrhli jejich obměnu. Výzkumníci také vyhledávali kontradiktorní příklady. Vytvořené kategorie byly základem pro kódování textu diskusí pomocí počítačového programu NUD*IST. Všechny přepisy kódoval jediný člen týmu, který také navrhl větší témata. Jeho výsledky kontrolovali ostatní členové týmu. Při zpracování materiálu se řídili metodou zakotvené teorie. Analýza přinesla dvě hlavní témata (uplatnění EB poznatků v praxi, kultura podpory využívání EB poznatků), každé s třemi podtématy.

Jako ukázkou uvedeme komentáře k vybraným podtématům hlavních témat. První podtéma „Zohledňování EB poznatků“ se týkalo vyprávění lékařů, co si myslí o EB poznatcích v průběhu vyšetření pacienta a rozhodování o terapii. Lékaři zdůrazňovali, že se jejich přístup v tomto ohledu změnil. O EB poznatcích uvažují mnohem více než před lety. Koncept EB poznatků postupně nahradil „systém přesvědčení“, který byl dán kombinací poznatků ze školy a získaných zkušeností, přejímáním názorů od kolegů a z postgraduálního studia.

„Jistě, když jsem viděl pacienta, nemyslel jsem na evidenci. Měl jsem svůj názor.“ (město 2)

„Skutečně, je pravda, že nyní uvažuji o EB poznatcích mnohem více než před dvěma, čtyřmi lety ... je to hlavně tím, jak se to dnes považuje za důležité ... s důrazem na pokus o určení ... jak dobré jsou tyto studie a co evidence skutečně znamená. [...] Myslím na to mnohem více, když vidím pacienta v ordinaci.“ (město 2)

Druhé hlavní téma představovala otázka, co podporuje využívání EB poznatků. První podtéma se týkalo možností vyhodnocení a interpretace poznatků. Lékaři hovořili o nedostatku času pro čtení originálních článků s výsledky výzkumu. Proto oceňovali spíše praktické návody, zvláště tehdy, jestliže vykazovaly znalost problematiky kontextu. U lékařů existovaly velké rozdílnosti ve schopnostech kriticky hodnotit informace z literatury (u některých absentovala jakákoli dovednost interpretovat výsledky). Třetí podtéma druhého tématu se týkalo vztahu ke specialistům. Lékaři důvěřovali místním specialistům jako zdroji nových EB poznatků a významu jejich interpretací. Praktičtí lékaři vykazovali velkou variabilitu vztahu od pouhé nápodoby až po aktivní přístup v dialogu se specialistou.

Podle autorů provedené skupinové diskuse prokazují, že praktičtí lékaři uvažují při řešení problému pacienta o výzkumem ověřených poznacích. Situují je však do specifického kontextu svých pacientů a své komunity. Oceňují data, která byla uznána jako validní a publikována nějakou národní organizací v podobě návodu. Nové poznatky zůstávají ve vědomí po určité omezenou dobu. Na využívání informací mají vliv místní specialisté, protože se jim důvěřuje v důsledku jejich úspěchů v péči o pacienta. EB poznatky hrají důležitou roli v klinické praxi, lékaři však musí zároveň při svém rozhodování zohledňovat mnoho dalších faktorů.

6.1.8 Další techniky dotazování

Uvedeme stručně některé další techniky dotazování. Těmito způsoby získávání dat doplňujeme známější způsoby nebo je použijeme samostatně. Byly využity především v pedagogickém výzkumu.

Dotazník s otevřenými otázkami

Tento typ dotazování se používá obvykle k osvětlení interpretací získaných pozorováním nebo jinými typy dotazování. Produktem jsou odpovědi napsané respondenty. Respondent dostane dotazník k vyplnění a zodpoví ho, jak nejlépe dovede. Respondent má mít dostatek času pro vyplnění dotazníku.

Návod k provedení:

1. Navrhne dotazník, který vyhovuje potřebám výzkumu.
2. Provedeme pilotní test pomocí členů populace, která je podobná zkoumané skupině. Účelem je určit adekvátnost obsahu otázek.
3. Na základě pilotní studie provedeme revizi.
4. Provedeme druhý pilotní test dotazníku.
5. Provedeme opět revizi dotazníku.
6. Dotazník aplikujeme u zkoumané skupiny.

Zpracování se provádí podobně jako u strukturovaného kvalitativního dotazování. Je vhodné využít vhodný software pro organizaci a analýzu takto získaných dat.

Technika kritických událostí

Technika kritických událostí je procedura pro shromažďování dat, jež se týkají chování v definovaných situacích. Zpráva může mít písemnou nebo verbální podobu.

Návod k provedení:

1. Respondentům je poskytnuta úvodní informace o záměrech výzkumu.
2. Respondenti jsou dotazováni na specifické události. Například: „Popište specifickou událost, kdy jste při vyučování podle vašeho názoru úspěšně řešila určitý problém.“
3. Respondentům jsou dány přesné instrukce, aby se zaměřili na ty aspekty, jež se považují za důležité pro funkční popis aktivity. Například: „Ve vaší zprávě o události popište prostředí, dobu, kdy se stala, co se stalo a proč si myslíte, že vaše řešení bylo úspěšné.“

Dotazování se má provést brzo po uvažované události, aby se zajistila přesnost zprávy. Může se připravit písemná nebo ústní zpráva. Ústní zpráva má nevýhodu, že každý jedinec je dotazován zvlášť; je však možné provést kontrolu, zda jedinec popsal určitou aktivitu celou nebo jenom částečně, případně ověřit další podrobnosti. Nevýhodou písemných zpráv je okolnost, že nemusí být úplné.

Myšlení nahlas

Tato technika spočívá ve výzvě, aby účastník výzkumu myslel nahlas během vykonávání určitého úkolu a při následné analýze získaného verbálního protokolu.

Návod k provedení:

1. Účastníkovi se poskytne popis úkolu, který se má vykonat. Například učitel má nahlas myslet, když se připravuje na vyučování.
2. Dotazovaný je instruován, aby popsal všechny své myšlenky během vykonávání úkolu.

Výzkumník může vykonávání úkolu pouze pozorovat. Někdy je vhodné, aby výzkumník byl nějakým způsobem ve spojení s dotazovaným, aby mohl verifikovat, zda dotazovaný skutečně myslí nahlas. Pokud přestávka v myšlení přesáhne 30 vteřin, výzkumník na tuto okolnost dotazovaného upozorní.

Myšlení nahlas je zapotřebí zaznamenat elektronicky (na video nebo magnetofon).

Komentování dia-snímku

Při této technice jedinci ústně nebo písemně komentují své myšlení při pohledu na sérii dia-snímku. Této techniky se použilo při zkoumání rozdílů mezi myšlením expertů a začínajících učitelů při zpracování informací o událostech ve třídě nebo při zkoumání sociální dynamiky a sociální konstrukce významů.

Návod k provedení:

1. Jedinec sleduje jeden nebo více snímků událostí ve třídě a pak zpracuje komentář o tom, co viděl, na základě otázek výzkumníka.
2. Doba, po níž jedinec snímky pozoruje, se mění. Také počet opakování snímků se různí. Rozlišujeme čtyři techniky:
 - „Rychlý pohled“ znamená, že se jedinci ukáže snímek pouze na několik vteřin.
 - „Opakovaný pohled“ znamená, že po sepsání zprávy o prvním pohledu se snímek ukáže ještě jednou a jedinec zaznamená dodatečné postřehy.
 - „Vyprávějte příběh“. Při tomto způsobu je jedinec vyzván, aby po promítnutí série snímků rekonstruoval události, které snímky ukazovaly.
 - „Zastav se a mluv“. Dotazovanému se ukazují snímky jako v předchozím případě, ale dotazovaný může projekci přerušit a diskutovat určité snímky nebo jejich kombinaci.

Dotazovaný si poznamenává na papír své myšlenky. Celá situace se zaznamenává elektronicky. Tuto techniku můžeme použít i se skupinou.

Stimulované vzpomínání

Stimulované vzpomínání (*stimulated recall*) je technikou pro shromažďování retrospektivních zpráv o verbálních nebo neverbálních myšlenkových procesech na základě explicitní a bohaté informace, která se týká dobře definované události nebo situace. Například při zkoumání rozhodování učitele nebo kognitivních procesů žáka při cvičení nejdříve zachytíme, co se dělo v dané situaci. Pak se záznam přehraje a žák nebo učitel jsou vyzváni, aby komentovali průběh situace.

Návod k provedení:

1. Událost se zaznamená na video.
2. Osobě se přehraje celý záznam nebo jeho část.
3. Pak je osobě položeno několik otázek, jež má zodpovědět tak, aby se ozřejmily její myšlenkové procesy v situaci: a) Řekněte mi něco o této události. b) Co jste si myslel v tomto okamžiku? c) Postřehl jste něco právě v této fázi?

Stimulované vzpomínání se nahrává na magnetofon nebo na video. Výzkumník musí být přítomen u dotazování, aby mohl klást dodatečné otázky. Délka sti-

mulovaného vzpomínání závisí na délce události nebo počtu segmentů, které se zpracovávají (30–90 minut).

Komentář videozáznamu

Prostřednictvím této techniky sběru dat respondent podává zprávu o své činnosti, jež byla před tím zaznamenána na video. Od stimulovaného vzpomínání se liší v tom, že respondent v průběhu promítání záznamu celé události nebo její specifikované části odpovídá na předem danou množinu otázek.

Rozhovor s expertem

Postup se uplatňuje při studiu znalostí profesionálů, např. při zkoumání rozhodovacích postupů v dané oblasti, při vytváření expertních systémů různých typů. Úkolem je zachytit a analyzovat obsah a organizaci znalostí člověka, který je v dané oblasti expertem, a využít tyto poznatky pro jiné cíle. Celý postup představuje systematické uplatnění různých typů rozhovorů, jež jsme popsali v předchozích odstavcích.

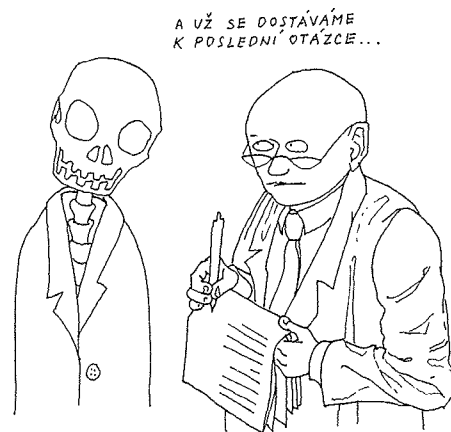
Příprava experta je velmi důležitou částí přípravy celé elicítace. Je nutné kontaktovat experta a prodiskutovat s ním všechny problematické body, vysvětlit mu postup a jednotlivé typy interview a také cíle elicítace. Expert má přitom příležitost klást otázky a tak usměrnit plánování akce. Je žádoucí uvážit motivaci experta a udělat vše pro to, aby se zvýšil jeho zájem na dobrém výsledku studie.

Elicitační proces se provádí jako série iterativních kroků, z nichž každý je situován na určité úrovni podrobnosti a zaměřen do určité podoblasti. Postup se průběžně upravuje (ve spolupráci s expertem), jak se proces elicítace znalostí rozvíjí. Jeden cyklus elicítace je strukturován užitím určitého typu techniky interview v různých fázích procesu:

1. **První fáze**, která může vyžadovat několik sezení, se provádí pomocí přehledového interview. Při něm výzkumník hledá spíše informace vyšší úrovně, přičemž expert podává přehled problémové oblasti. Klademe poměrně obecné otázky, které mají vztah k aktuálnímu pohledu na oblast. Expert se volně vyjadřuje k položené otázce bez omezení doby vyprávění. Tato informace má po analýze zaměřit výzkumníka ke klíčovému oblastem, konceptům a strategiím, kdy půjde o mnohem větší hloubku a podrobnosti. Také se ukáží možné zdroje těžkostí, což se využije při plánování dalšího postupu. Tazatel se zaměřuje hlavně (i když ne pouze) na konceptuální znalosti, protože chce získat zkušenost a cit, jaké expert používá koncepty a fakta, když řeší úkol. Nejde o porozumění těmto věcem a příslušným důsledkům do úplných detailů. Přehledová elicítace slouží k orientování výzkumníka v problematice.

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

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



6.2 Pozorování

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

Výzkumné pozorování lze klasifikovat podle následujících dimenzí:

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Pozorovatel jako účastník funguje spíše jako tazatel. Provádí pozorování, ale málo se zúčastňuje dění ve skupině. Jako v předchozím případě si jsou ostatní