

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)

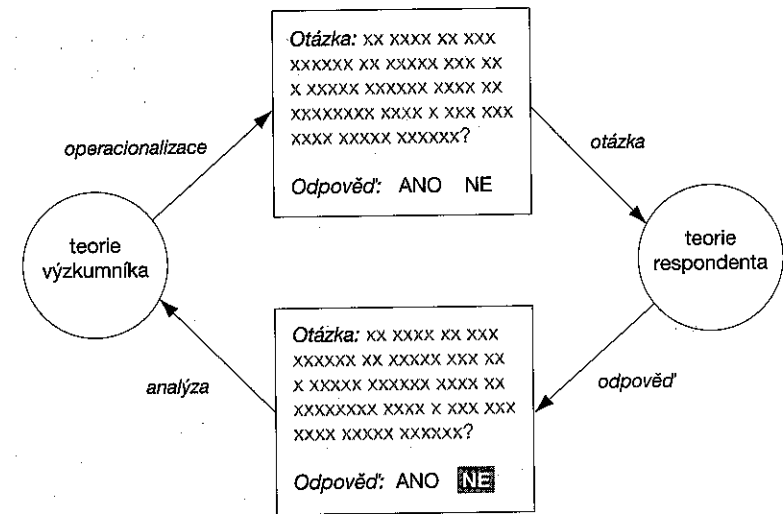
6.1 Kvalitativní dotazování

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.

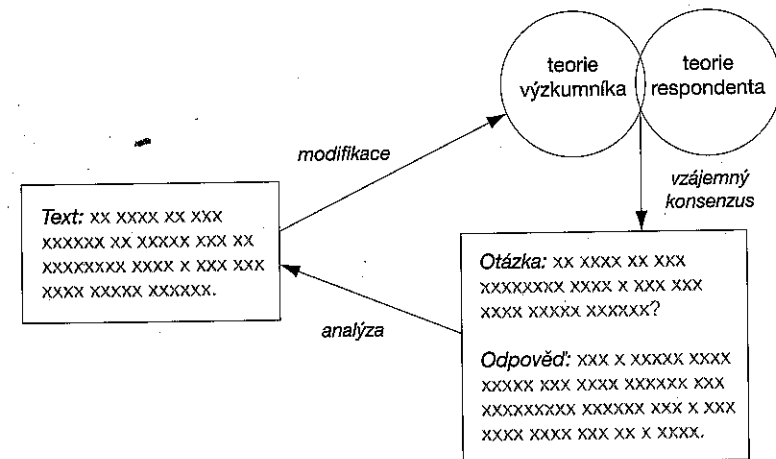
Obrázek 6.1 znázorňuje schematicky základní rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním dotazováním na příkladu rozhovoru. Část A ukazuje tok informací v průběhu kvantitativního dotazování. Cílem je vytvořit jednoduchý, neutrální stimul, aby se získala pravdivá odpověď (údaj) od respondenta. Předpokládá 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 odhalení 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 zpovídané osoby. Jejich úkolem je zjistit to, co by vyzoroval tazatel, kdyby byl neustále přítomen s osobou a sledoval ji. Jde tedy o odpověď na otázku typu: *Kdybych byl neustále pohromadě se zpovídanou 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 popsaným 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 vnučování 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 odpovědi je stále pevně určena. Skutečně otevřená otázka nepředpokládá, kterou dimenzi pocitů nebo myšlení bude respondent pociťovat 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 směr 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 zpovídáního 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 zpovídánímu 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 dávat 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 nudily.* 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. Rozvěklé 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 zdvořilý respondentovi přerušovat. V takové situaci je vhodné ho předem upozornit, že ho tazatel v případě potřeby přerušit.

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 strukturálně 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 přehlédneme 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 odráží 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 utřídl jednotlivé typy informací.

6.1.5 Narativní rozhovor

Výchozím 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 vylíčíte 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 klíčovým 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 výzkumníka 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, zranění stává se pouhým světem. V mizejícím 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 pociťovaly 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 sebevědomí 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 „nemoci 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 hodnocena 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 lichoťí, 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. Rekonstruují se zkušenosti jedince ve vztahu k tématu. Odhalují se konkrétní detaily zkušeností. Zaměřujeme se na současnost a minulost života jedince. Možné otázky mají tvar: *Popište svoji zkušenost/život jako ... Rekonstruujte 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 tři 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 všimá 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.