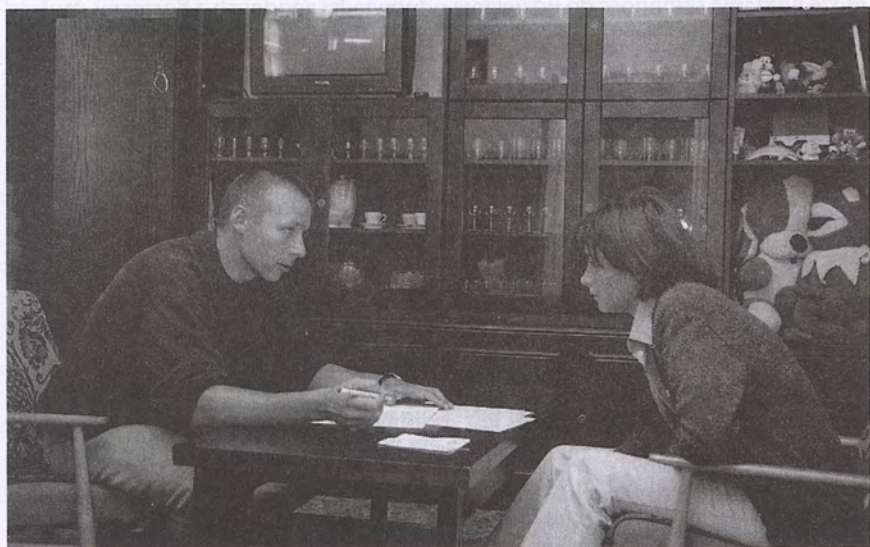




# DYNAMIKA WYWIADU



Wywiad kwestionariuszowy, podobnie jak każda inna rozmowa, ma właściwą sobie dynamikę. Dynamikę wywiadu kwestionariuszowego wyznaczają przede wszystkim trzy fakty: po pierwsze, że jest to rozmowa między dwiema osobami nieznanymi, po drugie, że układ ról jest stały, tzn. jedna osoba zadaje pytania, natomiast druga udziela odpowiedzi, które ponadto są notowane w kwestionariuszu, po trzecie zaś – że zadawane pytania mają specyficzną konstrukcję i różnią się znacznie od tych, którymi posługujemy się w rozmowie potocznej.

## 13.1. Fazy wywiadu

W standardowym wywiadzie można wyróżnić trzy fazy: fazę wstępną, fazę zasadniczą i fazę końcową.

**Faza wstępna** jest szczególnie ważna z punktu widzenia powodzenia całego wywiadu, a więc prawidłowego przebiegu dalszych jego faz oraz wartości uzyskiwa-





nych informacji. Ponieważ jest to rozmowa między dwiema nieznanymi osobami, na początku zarówno ankieter, jak i respondent są trochę „usztynieni”, co zazwyczaj przekłada się na „sztywny”, formalny charakter rozmowy. W przypadku respondenta sprzyja temu dodatkowo brak orientacji, na czym polega i czego dotyczy wywiad (tematykę badania podajemy przecież w sposób bardzo ogólny), a często również jego obawy, czy „poradzi sobie” z udzielaniem odpowiedzi lub też „jak wypadnie” w wywiadzie. Ponieważ tego rodzaju „formalna” rozmowa nie sprzyja uzyskiwaniu szczerych odpowiedzi - zwłaszcza w przypadku pytań drażliwych może wystąpić skłonność do udzielania odpowiedzi zgodnych z normami społecznymi - obowiązkiem ankietera jest „rozluźnienie” respondenta. Ankieter powinien więc zachowywać się w sposób ciepły i akceptujący, a więc być uśmiechnięty i poprzez właściwe reakcje zwrotne, np. uważne słuchanie odpowiedzi, czy też akceptujące „mhm”, zachęcać respondenta do ich udzielania.

Jednocześnie jednak należy pamiętać, że w tej fazie wywiadu respondent szczególnie uważnie śledzi reakcje ankietera. Dlatego też należy bardzo starannie przestrzegać wszystkich omówionych wcześniej reguł zadawania pytań, a w szczególności kontrolować się, aby niczego respondentowi nie zasugerować, a więc aby nie nabrał on przekonania, że ankieter np. preferuje określoną markę badanego produktu, podobają mu się określone reklamy itp. Może to rzutować na odpowiedzi udzielane w dalszej części wywiadu.

Również w tej przede wszystkim fazie wywiadu respondenci mogą upewniać się u ankietera, czy ich odpowiedź jest „poprawna”. Niekiedy obawiając się, że odpowiedź, zwłaszcza na pytania otwarte, może być nieskładna, mogą prosić, aby ankieter najpierw w całości jej wysłuchał, a następnie zanotował to, co uważa za „słuszne” lub „właściwe”. Przypomnijmy, że w takich sytuacjach należy wyjaśnić, że każda odpowiedź zgodna z przekonaniem jest „dobra” i wartościowa, a zanotujemy ją od razu, aby wiernie oddać opinię respondenta.

Bardzo ważną sprawą podczas wstępnej fazy wywiadu jest nauczenie respondenta jego roli. Chodzi o dwie sprawy. Po pierwsze, że wywiad nie jest luźną pogawędką, a układ ról jest stały: ankieter zadaje pytania, respondent zaś udziela odpowiedzi. Z tego punktu widzenia należy mu dać do zrozumienia, że dygresje nie są zachowaniami pożądanymi, a także nie dać się wciągnąć w dyskusję, w szczególności nad problemem poruszonym w pytaniu, nawet gdy respondent udzielił już na nie odpowiedzi. Oczywiście, jak wspomniano, dygresji nie można ucinąć w sposób kategoryczny, gdyż może to popsuć atmosferę wywiadu; należy raczej okazać, że nie jesteśmy nimi zainteresowani. Natomiast naszymi opiniami chętnie podzielimy się z respondentem po wywiadzie.

Drugim wymiarem uczenia respondenta jego roli jest uświadomienie mu, że w pytaniu zamkniętym jego zadaniem jest wskazanie jednej (lub kilku) możliwych odpowiedzi, nie zaś swobodna wypowiedź na poruszany w nim temat. Przypomnijmy znów: przed odczytaniem kafeerii można powiedzieć: *Możliwe odpowiedzi na to pytanie są następujące*, a jeśli odpowiedź jest zgodna z oczekiwaniami, należy okazać (poprzez odpowiednie reakcje zwrotne), że takiego właśnie zachowania oczekiwaliśmy.





**Faza zasadnicza** wywiadu nie następuje na ogół specjalnych problemów, gdyż respondent nabiera pewności siebie i zna już swoją rolę, a ponadto ani on, ani ankieter nie są jeszcze zmęczeni.

Problemy często pojawiają się natomiast w **końcowej fazie wywiadu**, kiedy respondent jest już zmęczony, zbyt rozluźniony lub zbyt „zaprzyjaźniony” z ankieterem, a jego motywacja do udzielania odpowiedzi spada. Zmęczenie i obniżenie motywacji może prowadzić do udzielania odpowiedzi przypadkowych, a „zbyt dobry” kontakt z ankieterem powoduje, że podstawowym celem respondenta staje się podtrzymanie tego kontaktu, nie zaś udzielanie odpowiedzi na pytania kwestionariusza. Mogą więc znowu pojawić się dygresje, skłonność do wciągania ankietera w dyskusje, a także skłonność do udzielania odpowiedzi społecznie akceptowanych ze względu na osobę ankietera. Choć w tej fazie wywiadu ankieter jest także już zmęczony, to jednak musi zdecydowanie przeciwdziałać niepożądanym reakcjom respondenta. W przypadku pytania z oceną wielu stwierdzeń można, jak wspomniano, zastosować „przerywnik” w rodzaju: *A teraz proszę Pana o ocenę kilku innych stwierdzeń*. Można również dodać przed pytaniem wstęp w rodzaju: *A teraz proszę zastanowić się nad...* i podać tematykę pytania, a następnie odczytać je w całości.

Jeśli zabiegi takie nie mobilizują respondenta do udzielania przemyślanych odpowiedzi, można zrobić krótką, pięcio-, dziesięciminutową przerwę w wywiadzie. Ankieter może powiedzieć, że jest zmęczony, gdyż jest to już jego kolejny wywiad w ciągu tego dnia, a nie chciałby, aby wpłynęło to na jakość jego pracy. Można poprosić o kawę lub herbatę, a w tym czasie opowiedzieć respondentowi o pracy ankietera. Pozwoli to odpocząć każdemu z uczestników wywiadu, a jednocześnie okazujemy respondentowi, że naszą pracę traktujemy w sposób poważny i odpowiedzialny, co powinno go znowu zmobilizować do większego wysiłku.

Jeśli natomiast respondent jest nastawiony przede wszystkim na podtrzymanie kontaktu i popada w dygresje lub próbuje ankietera wciągnąć w dyskusję, należy trochę „usztynić” kontakt. Nie można dopuścić, aby realizacja wywiadu zeszała na dalszy plan i stała się „dodatkiem” do towarzyskiej rozmowy. Można więc powiedzieć, że: *Chętnie porozmawiam z Panem o tym później, kiedy skończymy ankietę. Na pewno rozumie Pan, że najpierw jednak musimy solidnie wywiązać się ze swoich obowiązków. Wróćmy więc do naszych pytań*.

Po zakończeniu wywiadu ankieter powinien podziękować respondentowi za wywiad i przejrzeć cały kwestionariusz dla sprawdzenia, czy nie zapomniał zadać jakiegoś pytania. Pomyłki tego rodzaju mogą zdarzyć się nawet najlepszemu ankieterowi, zwłaszcza gdy wywiad jest długi, a reguły przejść – skomplikowane. Bardzo wskazana jest również krótka rozmowa z respondentem. Respondent nie może odnieść wrażenia, że oto ankieter załatwił już swoją sprawę i przestał okazywać zainteresowanie jego osobą.

Podczas takiej rozmowy ankieter nie powinien jednak nawiązywać do ewentualnych wcześniejszych pytań respondenta lub prób podjęcia dyskusji na tematy poruszane w wywiadzie. Otwarte wygłaszanie poglądów, zwłaszcza politycznych, do-





konywanie oceny sytuacji w kraju itp. stwarza ryzyko, że respondent uogólni je na wszystkich ankietowanych, co może znacznie utrudnić pracę innemu ankietowemu, który będzie realizować pod tym adresem następny wywiad. Z tego punktu widzenia nawet jeśli respondent sam nawiąże do poruszanych w wywiadzie problemów, należy unikać formułowania jednoznacznych poglądów.

### 13.2. Nietypowy przebieg wywiadu

Pomimo prawidłowej aranżacji i przestrzegania wszystkich zasad prowadzenia wywiadu zdarza się niekiedy, że respondent podejmuje próby przerwania wywiadu lub nawet kategorycznie odmawia dalszego udzielania odpowiedzi. Może to być spowodowane znużeniem wywiadem, jego trudnością, ale może być również tak, że respondenta irytuje poruszana w wywiadzie problematyka, niezgodność tematyki z jego oczekiwaniami lub itp. Oczywiście ankietier powinien starać się przeprowadzić każdy wywiad do końca. Jeśli przyczyną jest znużenie respondenta lub trudność wywiadu, można powiedzieć np.: *Zostało nam już niewiele pytań, niedługo skończymy*, a w przypadku bardziej zdecydowanych prób przerwania wywiadu, np.: *Jeśli nie zadam Panu wszystkich pytań, cała ankieta będzie do wyrzucenia, a przecież tyle się już napracowaliśmy nad jej wypełnieniem*.

Jeśli natomiast respondenta irytuje problematyka poruszana w wywiadzie, należy okazać zrozumienie, a jednocześnie podkreślić jej ważność. Jeśli więc badanie dotyczy np. korupcji, można powiedzieć: *Doskonale rozumiem, że ten temat irytuje wielu ludzi. Ale musi Pan przyznać, że jest to problem ważny w naszym kraju i dlatego ważne jest również, aby dowiedzieć się, jaki jest stosunek społeczeństwa do różnych przejawów tego zjawiska*. Podobnie można zachować się, jeśli badanie dotyczy np. reklam: *Doskonale rozumiem, że wielu ludzi nie lubi reklam. Ale reklamy są i będą. Dlatego chcemy dowiedzieć się, jak są one oceniane w społeczeństwie, co z nich ludzie zapamiętują i co się w nich podoba, a co nie*.

Jeśli pomimo prób kontynuowania wywiadu respondent kategorycznie go przerywa, należy poprosić go o odpowiedź na pytania metryczkowe. Można powiedzieć, że: *Bez nich w opracowaniu z badania nie będzie można wykorzystać nawet tych odpowiedzi, których już udzielił, a byłoby szkoda, gdyż ważne jest, aby znalazły się w nim również opinie zdecydowanych przeciwników reklam (osób, dla których łapownictwo ... - tutaj można przytoczyć którąś ze skrajnych opinii respondenta na jedno z pytań kwestionariusza)*.

W każdym przypadku przerwanie wywiadu przez respondenta należy starannie opisać w Aneksie do ankietera, a przy każdym nie zadanym pytaniu wpisać „odmowa”.

Niekiedy zdarza się również, że po udzieleniu odpowiedzi na część pytań respondent stara się przełożyć resztę wywiadu na inny termin, motywując to brakiem czasu. Zasadniczo cały wywiad powinien zostać zrealizowany podczas jednorazowego kontaktu i to z dwóch racji. Po pierwsze, jak wspomniano w jednym z wcze-





śniejszych rozdziałów, pytania w kwestionariuszu uporządkowane są według pewnej koncepcji i często jego autor zakłada, że udzielając odpowiedzi na jedno z nich respondent pamięta, co powiedział wcześniej. Zadanie tego pytania w oderwaniu od kontekstu wcześniejszych pytań może więc prowadzić do uzyskania różnej odpowiedzi. Po drugie zaś, propozycja przełożenia wywiadu bywa niekiedy grzeczną formą jego przerwania i ankieter idąc do respondenta w uzgodnionym terminie zastaje drzwi zamknięte. Dlatego też należy starać się skłonić respondenta do udzielenia odpowiedzi na wszystkie pytania kwestionariusza, np.: *To już naprawdę długo nie potrwa, zostało nam już bardzo niewiele pytań* itp.

Jeśli jednak respondent nie przystaje na dokończenie wywiadu podczas tej wizyty, należy poprosić o kilka minut i w tym czasie zakończyć zadawanie pytań rozpoczętego bloku tematycznego (lub modułu kwestionariusza) oraz zadać pytania metryczkowe.

Zdarza się niekiedy, że respondent zgadza się na udzielenie wywiadu, ale jest równocześnie zajęty inną czynnością, np. opieką nad małym dzieckiem lub przygotowaniem obiadu. Nie jest to sytuacja pożądana z punktu widzenia wartości uzyskiwanych odpowiedzi, gdyż wywiad wymaga pewnego skupienia. Dlatego też najlepiej jest w takiej sytuacji umówić się na jego realizację w innym terminie. Jeśli jednak z jakichś względów nie jest to możliwe, ankieter bardzo uważnie powinien kontrolować przebieg wywiadu. Należy w szczególności zwrócić uwagę, czy do respondenta rzeczywiście dociera treść zadawanych pytań, czy czyta wszystkie odpowiedzi wydrukowane na karcie, czy udzielona odpowiedź nie jest przypadkowa itp. Jeśli więc zauważy, że respondent podczas odczytywania pytania zdekoncentrował się, powinien od razu odczytać pytanie ponownie. Jeśli natomiast respondent tylko spojrzął na kartę i nie zapoznał się z odpowiedziami, powinien powiedzieć np.: *Może lepiej będzie, jeśli ja przeczytam Pani możliwe odpowiedzi*.

Podczas takiego wywiadu może się również zdarzyć, że respondent na kilka minut będzie zupełnie wyłączony z wywiadu, gdyż np. małe dziecko zacznie płakać. Wówczas, przed zadaniem kolejnego pytania, należy przypomnieć odpowiedzi udzielone na kilka pytań wcześniejszych - oczywiście, o ile tworzą one blok tematyczny.