

Wnioski, które przedstawiliśmy tutaj, to przede wszystkim postulaty pod adresem socjologów, wymagające dodatkowych zabiegów badawczych. Nie można było niestety w wyniku przeprowadzanych analiz formułować gotowych recept, których zastosowanie umożliwiłoby socjologi osiągnięcie bardziej pewnych rezultatów bez podejmowania dodatkowych wysiłków. Wynika to częściowo stąd, że zagadnienie roli zarówno osób trzecich, jak i miejsca wywiadu okazało się bardziej skomplikowane, niż się wydawało na początku badania. Przedstawienie sprzeczywanych dyrektyw oraz wskazówek dotyczących korektury wniosków jest zresztą możliwe. Wymaga to jednak dalszych badań metodologicznych. Musiałyby to zresztą być badania, w których wpływ osób trzecich lub miejsca wywiadu byłby analizowany przy zachowaniu kontroli takich czynników, jak cechy respondentów, cechy i role ankieterów, stosunek ankietera do respondenta i wiele innych, które także mogą wpływać na odczyt wiedzi badanych osób.

Na obecnym etapie zaawansowania naszej wiedzy metodologicznej można tylko postulować, aby we wszystkich prowadzonych w Polsce badaniach na każdym kwestionariuszu wywiadu znajdowały się informacje dotyczące rodzaju miejsca przeprowadzania rozmowy oraz obecności osób trzecich i ich wracania się do odpowiedzi respondentów. Te informacje są dla każdego badacza konieczne, aby po zebraniu materiałów, w fazie ich krytyki i selekcji mógł dokonać kontroli otzymywanych wyników. Wiedząc np., że odpowiedzi na niektóre zwłaszcza pytania są narzucone na wpływ związany z obecnością osób trzecich, powinien on do końca zestawien, które udowodnia, czy wpływ ten rzeczywiście wystąpił, w jakich szeld kierunkach i jaki był jego zakres. Wydaje się również, że wykonywanie takich analiz jest zasadniczo niezbędné w przypadku, jeśli wbrew zaleceniom wywiady w jednym i tym samym badaniu były przeprowadzane w różnych miejscach. Konieczne jest również, aby wyniki tej kontroli były uwidocznione w pisemnych raportach lub pracach opartych na zebranych w danych badaniach materiałach¹⁴.

5.5.2. Style przeprowadzania wywiadu i konsekwencje ich zastosowania

JOANNA KRAKA

- A. Pojęcie stylu przeprowadzania wywiadu.
Styl micki i twardy

W większości definicji wywiadu socjologicznego kładzie się nacisk na to, iż wywiad jest bezpośrednią rozmową między badającym a badanym, mającą na celu uzyskanie określonych informacji. Takie ujęcie wywiadu socjologicznego pozwala na wyodrębnienie w nim dwóch warstw: informacyjnej i społecznej (parainformacyjnej). [...]

Uzyskanie informacji to oczywiście zasadniczy cel wywiadu. Podejmując badania socjologiczne należy jednak pamiętać, że wywiad jest techniką, w której społeczny charakter stosunku między osobami biorącymi w nim udział występuje szerszególnie wyraźnie. Ta warstwa wyrozumienia informacji. Wywiad to nie tylko sam proces komunikowania, ale także określona sytuacja społeczna, w której on przebiega. Wychodząc z określenia pojęcia sytuacji wywiadu jako „układu wszelkich czynników oddziałujących na partnerów w wywiadzie”¹⁵, można przyjąć, że obejmują one zarówno elementy zewnętrzne w stosunku do współpartnerów rozmowy (związane np. z otoczeniem, osobami trzecimi), jak i składniki związane z ich osobami. [...] Olbrzymie znaczenie osoby ankietera w przeprowadzaniu rozmowy podkreśla R. L. Kahn i Ch. F. Cannell, pisząc o tym, że zachowanie respondenta składa się prawie wyłącznie z jego reakcji na bodźce płynace od ankietera¹⁶. [...]

Można więc postawić następującą hipotezę: sytuacja społeczna wywiedzi wpływa na komunikowanie się między jego partnerami, a więc i na uzyskany rezultat informacyjny. Jeśli rezultat jest dodatni, otrzymuje się odpowiedzi istotne i trafne, oznacza to na ogół, że brak było zakłóceń w komunikowaniu się, a więc także w sytuacji społecznej wywiadu. Jeśli natomiast rezultat informacyjny jest ujemny, oznacza to, że się duży procent odpowiedzi nieistotnych i nietrafnych, oznacza to, że

¹⁴ Wydaje się, że wnioski np. w badaniach nad czynelnictwem książek należą do formułować następująco: Wśród respondentów, którzy odpowiadali w domach, 60% powiedziało, że przeczytało np. Dżumę Camusa, wśród odpowiadających w miejscowościach praca ten wynosi 40. Nasze wnioski co do czytania książki ogólnie wówczas nie do ogółu respondentów, lecz do różnych grup badanych, którzy odpowiadali na pytania w określonych warunkach i sytuacjach społecznych – ułatwiających (w mieszkaniach) lub utrudniających (w pracy) udzielanie odpowiedzi.

¹⁵ Por. np. J. Szczępański, *Teknikai badań społecznych*, skrypt, Lgdz 1951, s. 87; S. Szostkiewicz, *Procedury i techniki badań socjologicznych*, Warszawa 1961, s. 107; H. Roede, *Befragter und Beifrage. Probleme der Durchführung des soziologischen Interviews*, Berlin 1963, s. 10.

¹⁶ Takie rozumienie pojęcia sytuacji wywiadu podaje J. Lutynski w studiu zatytułowanym: *Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z założeniem wywiadu kwestionariuszowego*, w: *Analizy i problemy technik badawczych w sociologii*, t. IV, red. Z. Gostkowski, J. Lutynski, Wrocław 1972, s. 102.

¹⁷ R. L. Kahn, Ch. F. Cannell, *The Dynamics of Interviewing. Theory Techniques and Cases*, New York 1957, s. 187.

2007-30-20 00:00
Dokument

musiały wystąpić zakłócenia w komunikowaniu się, a prawdopodobnie zasady określonej linii postępowania ankietera wobec respondenta.

Styl przeprowadzania wywiadu nie został do tej pory określony w literaturze; nie był przedmiotem badań empirycznych. Jedyna prace przychynność i wspólnie poglady.

polska, w której można znaleźć określenie „styl pracy ankietera”, jest ⁴ Wywiad twardy (*hartes Interview*). Postępowanie w nim jest zupełnie innie — ankietier jest agresywny, prowokuje respondenta do odpowiedzi przez wyrażenie wątpliwości. Dzięki takiemu postępowaniu występujące w analizowanych wywiadach magnetofonowych. Styl praktycznie zmienia do tego, by respondent był przekonany, że mówienie ankietera dotyczy takich zachowań, jak sposób nawiązania kontaktu, inkierowanie, nieprawdy jest bezcelowe.

Wysiad neutralny (*neutrales Interview*). Funkcja ankietera w zasadzie nie zaufania respondentu itp. Skrótnie style te wyglądają następująco. ⁵ Wywiad neutralny (neutralny) — ankieter jest tu w zasadzie tylko z samym przekazem treści pytań kwestionariusza. Zachowaniem do wszelkiej besty ankietera, potakowania, mimiki, jak również sposobu nawiązania kontaktu, sposób reakcji na zachowania respondenta, a w koncu wypowiedzi ankietera nie związane bezpośrednio z pytaniemi zatrzymywanymi w kwestionariuszu.

Mówiąc o „stylu przeprowadzania wywiadu” proponowałabyśmy rozszerzenie tego pojęcia tak, by obejmowało ono pewne zachowania związane z samym przekazem treści pytań kwestionariusza. Zachowaniem ankietera, który jest typem wywiadu zmniejszącym między instrumentem badania, jukim jest kwestionarne, to wątpliwego iacznikiem, a także do dłuższych wypowiedzi.

2. Wywiad ma charakter przyjaznej rozmowy w miliej atmosferze,

ankietier stara się wzbudzić zaufanie u respondenta, udziela wyjaśnień, daje „wstawkę” konwersacyjne — uwagę o dzieciach, pracy, wyglądzającą respondenta itp.

Wzmiarki o różnych sposobach postępowania ankietera w stosunku do respondenta można także spotkać w literaturze zachodniej. Dwa podstawowe sposoby postępowania podczas wywiadu przedstawia D. Friesman, pisząc o wpływie ankieterów w badaniach nad profesorami amerykańskimi uczelnia⁶. Przedstawia on dwie grupy ankieterek, które różniły się zasadniczo sposobem przeprowadzania wywiadu. [...] Podobną typologię ankieterek przedstawia K. Lutyńska⁷. [...] Również dwie typy (idealne) ankieterów przedstawia W. Sitek, wprowadzając pojęcia ankietera „humanisty” i ankietera „technika”. [...] Problem stosunku ankietera do respondenta porusza także P. Atteslander, a także E. K. Schenck⁸. Ten ostatni wyróżnia trzy modele wywiadu rozumie

⁴ K. Brzozowska, *Analiza sytuacji wywiadu ze szczególnym uwzględnieniem zachowania ankietera*, praca magisterska napisana pod kierunkiem J. Łutynskiego, ISUE, 1973.

⁵ D. Biesman, *Some Observations on the Interviewing in the Teacher Apprehension Study*, w: *The Academic Mind. Social Scientists in a Time of Crisis*, red. P. F. Lazarsfeld, W. Thielens, Glencoe 1938, s. 34± i n.

⁶ K. Lutyńska, *Refleksja metodyczna o wywiadach z urzędnikami w Łodzi w latach 1960/61*, w: *Analizy i próby...*, t. I, 1966, s. 239.

⁷ W. Sitek, *Ankietier humanista i ankietier technik. Teoretyczne i praktyczne aspekty typologicznej selekcji ankieterów*, w: *Z metodologii i metodyką socjologicznymi badań terenowych*, z. 4, red. Z. Gostkowski, Warszawa 1976, s. 70—71. [...] Opisywana próba badawcza przeprowadzona została w jednej z Łodzi.

⁸ P. Atteslander, *Methoden der empirischen Sozialforschung*, Berlin—New York 1971, s. 83—86; E. K. Scheuch, *Das Interview in der Sozialforschung*, Bd. 1, Stuttgart 1967, s. 136—196. [...]

kich spółdzielni pracy. Wywiady przeprowadzono z 40 mężczyznami, z których tylko 4 miało ukończoną szkołę zasadniczą zawodową, a reszta — podstawową. [...]

B. Styl przeprowadzania wywiadu a sytuacja społeczna wywiadu

W trakcie przeprowadzania wywiadów stało się sprawą oczywistą, iż styl przeprowadzania wywiadu ma bardzo widoczny wpływ na zachowanie respondentów. [...] Materiału do porównywania zachowań respondentów dostarczyła obserwacja dokonywana podczas rozmowy. [...] Zachowano zwłaszcza takie zachowania świadczące o zdenerwowania respondentów, jak jąkanie się, tłumaczenie się, zmieszanie, nerwowy śmiech, opryskliwe, wręcz niegrzeczne odpowiedzi na pytania, trzęsienie się rąk, pocenie się itp. Objawy te w 84,6% wystąpiły przy stylu twardym, a tylko w 15,4% w wywiadach prowadzonych stylem miękkim. Również zaświadczenie — wyruszanie ramionami, przerywanie pytań, westchnienia, patrzenie na zegarek — występowało w przeważającej większości u respondentów badanych stylem twardym (styl twardy — 94,9%, styl miękki — 5,1%). Odmienna odpowiedzi wyrażona w dość ostrej formie: „niech mi Pani da spokój, nie będę na to odpowiadać”, wystąpiła 12 razy, i to tylko w wywiadach prowadzonych stylem twardym, natomiast milczenie, przedłużający się brak odpowiedzi ze strony respondentata występował przy stylu twardym w 29 wypadkach (72,5%), przy miękkim — w 11 (27,5%).

Stylowi miękkimu, pozwalającemu na odprężenie się respondentowi, „rozluźnienie” atmosfery, towarzyszyły w każdym momencie wywiadu wypadki spontanicznego śmiechu czy też usmiechu u respondentów. W wywiadzie twardym zanotowano to tylko w 4 przypadkach (8,2%), w miękkim — w 45 (91,8%). Styl miękkki znacznie częściej powodował występowanie dodatkowych wypowiedzi tj. wypowiedzi nie związanych bezpośrednio lub nawet pośrednio z treścią pytań. Były to m.in. wypowiedzi nawiązujące do spraw osobistych respondentów, jego pracy w zakładzie, poglądów na tematy polityczne i społeczne, a także rozmowy z ankieterką o jej studiach, pracy itp. Wypowiedzi te przy stylu miękkim wystąpiły 83 razy (70,2%), a przy twardym 35 razy (29,8%). A więc w przypadku stylu miękkiego przeciętnie 4 razy w ciągu trwania jednego wywiadu zdarzyły się tego typu pogawędkи, natomiast przy stosowaniu stylu twardego mniej niż dwa razy. Były one również znacznie krótsze. [...]

Prowadzenie rozmów dwoma skrajnymi stylami — miękkim i twardym, miało również dość wyraźne konsekwencje, jeśli chodzi o atmosferę wywiadu. To zróżnicowanie atmosfery było bardzo wyraźne; określenie jej następowało tuż po zakończeniu każdego wywiadu i było no-

utowane przez osobę prowadzącą wywiad. Posługiwano się tu trzema kategoriami: atmosfera towarzyska, neutralna i urzędowa. Atmosfera towarzyska charakteryzowała te wywiady, podczas których respondenci odpowiadali w sposób niewymuszony, wyczerpująco i spokojnie, byli rozlużnieni i nie wykazywali oznak zdenerwowania. Wywiady przekształcały się w rozmowy, pogawędkи. Większość, bo aż 15 wywiadów prowadzonych stylem miękkim (na 20 ogółem), przebiegała w takiej właśnie atmosferze, natomiast tylko 1 wypadek towarzyskiej atmosfery wystąpił przy stylu twardym. Wywiady prowadzone stylem twardym toczyły się na ogólnie w atmosferze urzędowej: było 13 wypadków takiej atmosfery na 20 wywiadów; ani jednego wypadku wystąpienia atmosfery urzędowej nie stwierdzono przy wywiadach prowadzonych stylem miękkim. Ten typ atmosfery charakteryzował się brakiem jakichkolwiek rozmów na tematy osobiste, pogawędek, odpowiedziami suchymi, krótkimi. W czasie tych wywiadów odzuwało było duże napięcie i nerwowość ze strony respondentów. Atmosfera neutralna cechowała te wywiady, w których nie występowały u respondentów objawy zdenerwowania, napętania, ale też nic dochodziło do nawiązania bliższego kontaktu między respondentem a ankieterką; przy stylu miękkim było 5 takich wywiadów, przy stylu twardym — 6. [...]

WYWIAD

Porównując reakcję respondentów na prowadzenie wywiadu poszczególnym stylem, można [...] stwierdzić, iż styl miękkiego góruje dosyć wyraźnie nad stylem twardym, pod względem zachowania respondentów, ich stosunku do wywiadu i ankieterki oraz atmosfery wywiadu. [...]

C. Styl przeprowadzania wywiadu a komunikowanie się i jego rezultat

[...] W wywiadach prowadzonych stylem twardym wystąpiło znacznie więcej odpowiedzi nieistotnych, a więc odpowiedzi nie przynoszących dodatkowej poszukiwanej informacji; 67,2% tych odpowiedzi („nie wiem”, „trudno powiedzieć”) znalazło się w wywiadach prowadzonych tym stylem. Ogółem odpowiedzi nieistotne stanowiły 3,4% wszystkich odpowiedzi w 40 przeprowadzonych wywiadach. [...] W odpowiedzi na wybrane pytanie respondent, z którym wywiad rozpoczęte był stylem miękkim, wymieniali znacznie więcej elementów, dawali bardziej precyzyjne odpowiedzi. [...] Respondenci, z którym wywiady prowadzone były stylem twardym, w większości udzielali odpowiedzi składających się z wymieniania jednego elementu. Na pytanie na pytanie „Na czym P. zdaniem polega solidność w pracy?”, odpowiedzi: „na dobrym wykonywaniu pracy”. Respondenci, w stosunku do których stosowany był styl miękkiego, na ogół wymieniali więcej elementów — 3 lub przynajmniej 2. Na przykład odpowiedzi na podane wyżej pytanie zawierały takie elementy, jak dobre wykonywanie pracy,

sumienność, dokładnośc, zdyscyplinowanie, posłuszeństwo wobec przełożonych itp. [...] Nierazelnie od kwestii ubóstwa treściowego odpowiedzi można także podejrzewać, że odpowiadających badanych stylem twardym były mniej szczerze. Wskazuje na to fakt, iż niemal wszyscy respondenci mówili o tym, że są z pracy zadowoleni, że w ich zakładzie panuje solidarność i współpraca. Natomiast respondenci badani stylem miękkim przyznawali częściej, że w ich zakładzie nie ma solidarności, że sami nie są zadowoleni z pracy itp. [...]

Styl mlekki ma również pewne zalety nad stylem twardym pod innymi względami. Pozwala na słowne milenie, towarzyskiego nastroju podczas wywiadu, wpływa pozytywnie na stosunek respondenta do ankietera i całego badania. Wywiązuje się z tego, że respondent jest skłonny do udzielenia dokładnych i wiarygodnych informacji w ogóle i ewentualnego jego przyszłego udziału w takich badaniach.

Zgodnie ze stanowiskiem Malewskiego⁹ przyjęto, że respondenci, którzy nie przynajmniej się do spóźnienia i otrzymywania kar oraz nagan wybrali orientację dla siebie niekorzystną, natomiast respondenci, którzy nie przyznali się do tych faktów, wybrali orientację korzystną dla siebie. [...] W odpowiedzi na pytanie, czy respondent spóźnia się do pracy, przy stymekiem wybralo orientację niekorzystną dla siebie, tj. przyznało się do spóźnienia, 61,5% respondentów, fa w odpowiedzi na pytanie o kary — 72,7%¹⁰. Przy stylu twardym natomiast aż 81,2% respondentów wybrało orientację dla siebie korzystną, tj. nie przyznało się do spóźnienia, oraz 66,7% nie przyznało się do otrzymywanych kar i nagan. Różnice dla obu stylów są tu widoczne i dość znaczne. Wydaje się wobec tego uprawnione stwierdzenie, iż styl miękkiego sprzyja uzyskiwaniu w większym stopniu odpowiedzi szczerych aniżeli styl twardy.

Podobna tendencja ujawnia się w kilku innych pytanach, które również mogą być drażliwe dla odpowiedzialnych. Udzielenie twierdzących

D. Zakončenie

Podjęta próba metodologiczna miała za zadanie zweryfikować hipotezy, czy prowadzenie wwiązań dwoma przeciwnymi stylami ma

wypływy na zachowanie się respondentów i uzyskiwanie od nich odpowiedzi. W rezultacie analizy okazało się, że różnicę w uzyskiwanych wynikach były dосе wyraźne. Wskazywały one również na to, iż styl miękkiego bardziej sprzyja obszernym, pełniejszym i bardziej szczerym odpowiedziom. Sprawa ważna wydaje się przy tym fakt, że różnicę w odpowiedziach występuowała najczęściej w pytanach trudnych i drażliwych. Przy tego typu pytaniach styl miękkiego przynosi lepsze wyniki. Dlatego też wydaje się, że ten styl powinien być stosowany przede wszystkim tam, gdzie występują takie pytania. Jego zaletą jest, iż przyczynia się do zmniejszania drażliwości poruszonych problemów, ułatwiając zadanie.

Przy stosowaniu tego stylu istnieją jednak pewne niebezpieczeństwa – powiązane są one z dyrektywą zgadzania się z odpowiedziami respondentów, potakiwania mu. Jest to niebezpieczeństwo sugerowania odpowiedzi. Ograniczenie go zależy od ankietera, jego umiejętności i jego uczucia. [...] Być może w ogóle korzystne byłoby mieszanie, przepłaszczenie obu stylów, zależnie od sytuacji i respondenta. Takie stanowisko prezentuje H. Schuman, pisząc, że nie ma jednego dobrego sposobu na zaprowadzanie wywiadu, który można stosować we wszystkich sytuacjach i w stosunku do wszystkich respondentów. Ankieter musi być stosowany, musi „zmieniać styl jak aktor kosztium w zależności od respondenta i jego zachowania”. Jeśli respondent jest niepewny, speszony, zretaliuje aprobaty, ankieter powinien skarcić osmilię go; natomiast w stosunku do respondenta pewnego siebie wywiad można prowadzić odrobinę bardziej „obsessowo”¹⁰. Pierwszy z tych dwóch sposobów (personal) zbliża się do stylu miękkiego, prezentowanego w mi artykule, drugi zaś (*im personal*), takich i rzeczywity — do stylu twar-

Stanowisko to jest, jak się wydaje, uzasadnione. Trzeba jednoceśnie zwrócić uwagę na to, że plastyczność ankietera jest też ograniczona i że w zależności od badanego środowiska w czasie szkolenia ankieterów z góry powinno się określić, który z możliwych „kostiumów” będzie lepszy. Potrzebna jest więc dokładna wiedza o tym, jakie są konsekwencje stosowania różnych stylów prowadzenia wywiadu w różnych sytuacjach.

¹⁰ J. M. Converse, H. Schuman, *Conversations at Random: Survey Research as Interviewers See It*. New York 1974, p. 50-53.