



Równać
szanse

2010
ogólnopolski
konkurs
grantowy

Agata Nowotny
Karolina Sztandar – Sztanderska
Aleksandra Daszkowska – Kamińska

Jak diagnozować środowisko lokalne?

Część II. Wywiady

1. Wywiad to trochę więcej niż rozmowa

Interesujących rzeczy dowiadujemy się codziennie, podczas wielu rozmów, które zdarza nam się prowadzić. Jednak w procesie zbierania informacji, spontaniczne rozmowy są niewystarczające. Wywiad to zaplanowana rozmowa, którą przeprowadzamy po to, by dowiedzieć się interesujących nas rzeczy. Dlatego wcześniej starannie wybieramy rozmówcę i przygotowujemy zestaw pytań. Nie musimy rozmawiać ze wszystkimi uczniami w klasie, wystarczy, że wybierzemy kilka osób, którym zadamy szczegółowe pytania. Wybierając rozmówców należy pamiętać, że dużo łatwiej i sprawniej przeprowadza się rozmowę z osobami komunikatywnymi. Jeśli skądinąd wiemy, że nasi rozmówcy mogą mieć sprzeczne zdania, warto zaprosić na rozmowę kilku przedstawicieli obu poglądów.

Wywiady można je potraktować jako jedyne źródło informacji lub jako metodę uzupełniającą nasze poszukiwania. Np. planując jakieś działanie warto na początek zebrać różnego rodzaju informacje, a potem skonfrontować naszą wiedzę z opiniami przedstawicieli grup społecznych, do których program ma być kierowany.

Pamiętajmy, że ich analiza polega na zapoznaniu się z treścią, w związku z czym optymalna ich liczba to ok. 5 do 10. Więcej wywiadów (do 20) jest sens robić tylko wtedy, gdy na etapie rekrutacji wyłonimy kilka (4 do 5) różnych grup respondentów, których zdanie nas interesuje. Nie trzeba być specjalistą w tej dziedzinie, żeby dobrze posługiwać się narzędziem jakim jest wywiad. W rzeczywistości większość z nas przeprowadza podobne wywiady codziennie przy okazji załatwiania różnego rodzaju spraw. Różnica jest taka, że jeśli uznamy wywiad jako narzędzie badawcze, które ma nam dostarczyć pewnych informacji, musimy

usystematyzować pewne sposoby posługiwania się nim. Niniejsza instrukcja pomoże wam to zrobić.

2. Rodzaje wywiadów

Wywiady mogą być prowadzone z różną liczbą osób: z jedną (tzw. pogłębiony wywiad indywidualny) lub z grupą do 8 osób (tzw. fokus, czyli zogniskowany wywiad grupowy).

Kiedy wybrać...

- indywidualny wywiad?

Gdy interesuje nas pogłębienie tematu i szukamy szczegółowych informacji oraz kiedy interesuje nas zdanie przedstawiciela danej grupy czy środowiska.

- fokus?

Gdy interesuje nas szersze spojrzenie na temat. Należy uwzględnić to, że grupa osób zainteresowanych tematem może wspólnie wypracować pewne rozwiązania, diagnozy, do których jedna osoba, ograniczona własną perspektywą nie będzie zdolna.

Przy prowadzeniu fokusa należy pamiętać o kilku zasadach dotyczących zachowań grupowych:

- dobrze jest zadbać o to, żeby uczestnicy się poznali (przedstawili się, zapisali imiona na kartkach i zwracali do siebie nieformalnie).

- moderator musi pamiętać kto jest kim (można to zanotować na kartce).

- rola moderatora to bycie „zawiodowcą ruchu”, a nie kierownikiem – on udziela głosu, zmienia temat, zadaje pytania, ustala reguły wywiadu i pilnuje czasu, ale udziela głosu wszystkim uczestnikom, nie wygłasza swoich opinii, ani sądów i równo wszystkich traktuje.

- zdarza się, że w grupie znajdują się osoby o odmiennych poglądach i charakterach - moderator musi zadbać o spokój, kulturę dyskusji i porządek wypowiedzi, ale nie może być zbyt dominujący.

- moderator nie może faworyzować jednej osoby kosztem drugiej, jego zadaniem jest udzielać równo głosu wszystkim uczestnikom.

- zdarzają się tzw. trudni respondenci, którzy np. dominują na spotkaniu, odpowiadają na wszystkie pytania i uważają, że jako jedyni mają rację – moderator powinien tak pokierować rozmową, by szansę wypowiedzenia się mieli także inni, można np. zachęcić innych uczestników słowami: „ciekawi mnie co na ten temat ma do powiedzenia Kasia...”

Wywiady mogą być:

- strukturyzowane (oparte na kwestionariuszu) - kwestionariusz jest listą konkretnych pytań, nieco podobną do ankiety, ale pozwalającą rozmówcy na większą swobodę. Jeśli chcemy uzyskać od kilku bądź kilkunastu osób porównywalne dane (np. porównać ich ocenę danego faktu) warto opierać się na kwestionariuszu i zadawać każdemu takie same pytania. Uzyskamy wtedy pewność, że możemy porównywać ze sobą oceny bądź zdania rozmówców.

- niestrukturyzowane (oparte na scenariuszu) - jeżeli interesuje nas głębszy wgląd w jakiś problem i subiektywne spojrzenie przedstawicieli różnych środowisk warto zostawić im większą swobodę wypowiedzi. W spontanicznych wypowiedziach, stymulowanych naszymi pytaniami mogą się pojawić ciekawe informacje, których inaczej nie uzyskalibyśmy, bo nie wiedzielibyśmy, że należy o nie pytać. Scenariusz jest zarysem rozmowy z wypunktowanymi problemami (np. stosunek do X, ocena Y, prognozy na przyszłość etc.) oraz pomocniczymi pytaniami (np. Jaki jest Pana stosunek do X? Czy jest on negatywny / pozytywny / neutralny? Dlaczego? Co na to wpływa? Który z tych czynników jest najważniejszy wg Pana? etc.) W takim swobodnym wywiadzie dbamy o to, aby zadawać jak najwięcej pytań otwartych – unikamy pytań, które rozpoczynają się od „czy”.

3. Rekrutacja – z kim rozmawiać?

Wydaje się, że najpełniejszy obraz sytuacji otrzymamy, gdy porozmawiamy ze wszystkimi, którzy mogli by mieć coś na ten temat do powiedzenia, ale niestety najczęściej nie jest to możliwe. Dlatego wywiady przeprowadzamy z przedstawicielami pewnych grup lub środowisk, których wybieramy w szczególny sposób (rekrutujemy). Należy zatem zastanowić się, kto rzeczywiście ma coś do powiedzenia w tej sprawie, kto może dostarczyć nam interesujących informacji i znać poszukiwane przez nas fakty. Powinna to być także osoba, która nie ma problemów z wystawianiem się, nie jest bardzo nieśmiała, zamknięta w sobie (np. jeśli mamy wybór między dwoma osobami o porównywalnych kompetencjach różniących się sposobem i łatwością mówienia, wybierzmy osobę bardziej komunikatywną).

4. Podstawowe zasady

1. Etyka – nie wykorzystujemy zdobytych informacji do innych celów, niż przewidziane w projekcie; nie zmuszamy do niczego rozmówców; nie wprowadzamy ich w błąd (np. co do

zagadnień wywiadu, czasu trwania etc.); nie obiecujemy tego, do czego zobowiązać się nie możemy (np. wynagrodzenie za wywiad, krótkiego czasu trwania etc.)

2. Poufność – zapewniamy rozmówcy poufność danych, co oznacza, że jego wypowiedzi nie będą cytowane nigdzie poza naszym opracowaniem.. Oznacza to, że przy sporządzaniu diagnozy nie podajemy nazwisk osób, z którymi rozmawiamy. Kwestia poufności jest problematyczna – bo jeśli mowa o osobach pełniących funkcje publiczne to łatwo mogą one zostać zidentyfikowane. W przypadku sporządzania diagnozy na potrzeby konkursu grantowego – zasada poufności obowiązuje także komisję oceniającą diagnozę. Obowiązuje zasada - tak dużo danych, jak to jest potrzebne do zrozumienia kontekstu, tak mało, aby utrudnić identyfikację. Rozmówca może także zastrzec, że nie chce aby któraś z jego wypowiedzi była wykorzystana w opracowaniu – należy to uszanować.

3. Nagrywanie - wywiady dobrze jest rejestrować, ponieważ nasza pamięć bywa zawodna. Możemy prowadzić notatki podczas wywiadu, jednak wtedy skupiamy część uwagi na kartce papieru i rozmowa przestaje być płynna i partnerska. Możemy użyć dyktafonu, po uprzedzeniu rozmówcy, zapewnieniu poufności i uzyskaniu jego zgody na nagranie. Dyktafon może w niektórych budzić złe skojarzenia, ale jeśli uda nam się na początku przekonać rozmówcę o zasadach poufności, to w praktyce najczęściej zapomina on o nagraniu w ciągu pierwszych 10 minut wywiadu. Wywiad można też oczywiście nagrać na video, ale wiąże się to z większymi kosztami, trudnościami przy odtwarzaniu i transkrypcji i najczęściej nie jest potrzebne. Pamiętajmy też, aby kasety i transkrypcje chronić według zasad poufności.

5. Przykładowy schemat scenariusza

Część:	Zagadnienia / pytania:
WSTĘP:	<p><u>Przedstawienie się:</u> <i>Dzień dobry, nazywam się..., zajmuję się problemem.... (w miarę potrzeb: gdzie pracuję, czym się zajmuję etc.).</i></p> <p><u>Przedstawienie sytuacji i zasad wywiadu:</u> Podziękowanie: <i>Bardzo dziękuję, że zechciał Pan poświęcić mi swój cenny czas. Chciałbym porozmawiać z Panem o</i> <i>To, co Pan powie będzie bardzo pomocne w mojej pracy.</i></p> <p>Uprzedzenie o nagrywaniu / notatkach: <i>Nasza rozmowa jest nagrywana na dyktafon. Mam nadzieję, że nie ma Pan nic przeciwko</i></p>

	<p><i>temu. Proszę być spokojnym, bo obowiązują mnie zasady poufności i anonimowości. Pańska wypowiedź nie zostanie podpisana imieniem i nazwiskiem i nie przedostanie się nigdzie dalej.</i></p> <p>Uprzedzenie o czasie trwania wywiadu: <i>Rozmowa będzie trwała ok. ... (przybliżony okres czasu).</i></p> <p>Prośba o wyłączenie telefonu: <i>Zależy mi na tym, żeby sprawnie przeprowadzić rozmowę i żebyśmy mogli się skupić na temacie, dlatego prosiłbym o wyłączenie lub wyciszenie komórki, żeby nikt nam nie przeszkadzał.</i></p> <p><u>Przedstawienie tematu (i ew. celu) rozmowy:</u> Nie zawsze dobrze jest ujawniać dokładny cel wywiadu, ale nie należy zatajać przed rozmówcą ogólnego tematu. Dobrze przygotować rozmówcę mówiąc np.:</p> <p><i>Zaprosiliśmy Pana tu dzisiaj, bo będziemy rozmawiać na temat ..., moja organizacja chciałaby poznać problemy, które spotykają różne osoby, w tym Pana i pomyśleć o projekcie, który mógłby ułatwić nam wszystkim życie/młodzieży naukę/ dać szansę młodym talentom...</i></p>
	<p>W zależności od tematu i celu wywiadu: Bardziej lub mniej szczegółowe pytania. Generalnie lepiej jest zadawać najpierw ogólne pytania:</p> <p><i>Interesuje mnie kwestia X, co Pan w ogóle o tym sądzi?</i></p> <p>→ otrzymujemy spontaniczne odpowiedzi, pierwsze reakcje, to, co pierwsze przychodzi do głowy</p> <p>Następnie przechodzimy do bardziej szczegółowych pytań:</p> <p><i>A co dokładnie ma Pan na myśli mówiąc, że ...</i> <i>A jak Panu się wydaje, kto jeszcze ma podobne zdanie, a kto może się z Panem nie zgadzać?</i> <i>(Dlaczego?)</i></p> <p><i>Chciałbym dobrze zrozumieć tę sytuację, na co dzień się tym nie zajmuję, może mi Pan to opisać na przykładzie?</i></p> <p>→ czasem wypowiedzi rozmówców nie są bardzo precyzyjne lub dotyczą takich kwestii, na których się dobrze nie znamy, dlatego warto dopytywać na różne sposoby o te same rzeczy:</p> <p><i>To bardzo interesujące, ale nie wiem czy dobrze zrozumiałem, więc uważa Pan,</i></p>

że czy tak?

→ może się okazać, że w toku rozmowy dostaniemy ocenę sprzeczną z deklarowaną na początku, warto wtedy delikatnie dopytać rozmówcę, np. tak:

Mogłem się pomylić, ale wydawało mi się, że początkowo mówił Pan, że ..., a teraz, że... To jak to w końcu jest?

→ niektóre pytania są proste, bo dotyczą faktów:

Proszę powiedzieć ilu uczniów jest zainteresowanych tego typu działalnością...

→ niektóre pytania mogą być trudne, bo dotyczą np. oceny czy opinii, których wcześniej rozmówca nie musiał formułować:

A teraz proszę się chwilę zastanowić i powiedzieć czy zgodzi się Pan z opinią, że .../ jak by Pan ocenił...

UWAGA!

- Należy precyzyjnie zadawać pytania, nie należy mieszać pytań o fakty (*ile osób jest ...*) z pytaniami o opinię (*jak Pan sądzi, ile osób byłoby...*)
- Należy pytać o jedną rzecz, a nie o kilka naraz:

TAK:

- Proszę powiedzieć czy...

(...)

- A teraz proszę powiedzieć czy w związku z tym...

(...)

- Co z tego w takim razie wynika?

NIE:

Proszę powiedzieć czy... i czy w związku z tym... i czy z tego wynika...?

- Czasem dobrze jest upewnić się czy dobrze zrozumieliśmy rozmówcę parafrazując jego wypowiedź:

Nie wiem czy dobrze zrozumiałem, powiedział Pan, że.... czy tak?

- Jeżeli rozmówca używa niezrozumiałego żargonu (np. urzędnik używa niezrozumiałych terminów lub skrótów myślowych), nie bój się poprosić o wyjaśnienie.
- Czasem rozmówcy niechętnie wyrażają własne zdanie, tylko powtarzają zasłyszane formułki, warto zachęcić ich do tego, by mówili własnymi słowami:

A tak własnymi słowami, jak by Pan to opisał...

- Pewne rzeczy mogą się rozmówcy wydawać oczywiste i zakładają, że rozumiemy je bez tłumaczenia, warto powiedzieć wtedy:

A proszę to wytłumaczyć tak, jak by Pan spotkał kogoś,

ZAKOŃCZENIE:	<p><i>To już wszystko, o co chciałem zapytać.</i></p> <p><i>Może ma Pan jeszcze coś do dodania, może nie poruszyłem jakiegoś istotnego tematu?</i></p> <p><i>Bardzo dziękuję za poświęcony czas.</i></p> <p><i>To, co usłyszałem bardzo pomoże mi w pracy.</i></p>
--------------	--

6. Problemy i nietypowe sytuacje

Wywiad niestrukturyzowany jest o tyle trudny, że za każdym razem może przebiegać inaczej. Nawet gdybyśmy rozmawiali dwa razy z tą samą osobą, jej tok myślenia może być nieco inny. Dlatego przystępując do wywiadu nie nastawiamy się, że będziemy realizować scenariusz krok po kroku, jak prosty algorytm (por. ankieta). Trzeba być przygotowanym z góry na różne trudności i nietypowe sytuacje, które mogą się przytrafić. Pamiętajmy, że każdy z naszych rozmówców jest inny, ma inne doświadczenia i inny stosunek do wielu spraw. Każdy też może wymagać innego podejścia. Oto kilka rozwiązań trudnych sytuacji:

Jak postępować z osobami bardzo zamkniętymi lub nieśmiałymi, które niechętnie lub z trudem odpowiadają na pytania?

Po pierwsze zastanów się czy masz do czynienia z osobą nieśmiałą, która jest zamknięta i niechętnie dzieli się myślami czy też z osobą, która po prostu potrzebuje więcej czasu na sformułowanie wypowiedzi. Daj czas na odpowiedź. Nie bój się chwili ciszy – być może jest ona potrzebna drugiej osobie. Jeśli po kilku minutach nie usłyszysz odpowiedzi, możesz np.:

- sprawić, żeby rozmówca poczuł się bezpiecznie:

To, co Pan tu dzisiaj powie nie pojawi się oczywiście w żadnej gazecie. Moja praca polega na tym, że rozmawiam na ten temat z różnymi osobami i bardzo bym chciał usłyszeć także Pana ocenę...

- zapewnić o swojej bezstronności:

Nie jestem tu po to, żeby Pana oceniać, rozmawiam z wieloma osobami i każdy ma jakiś swój pogląd. Mnie teraz bardzo interesuje to, co na ten temat Pan myśli...

- dostarczać wzmocnień, tj. chwalić odpowiedzi i chęć współpracy:

To, co Pan powiedział było bardzo ciekawe i bardzo mi pomogło w mojej pracy, proszę jeszcze powiedzieć, jak Pan ocenia następująca kwestię...

Cieszę się, że powiedział mi już Pan o tym, że ..., a teraz chciałbym jeszcze przejść do kolejnej sprawy...

- ułatwić wypowiedź:

Rozumiem, że może być Panu trudno to powiedzieć, ale bardzo mi Pan pomoże...

Wiem, że zwykle nie mówi się takich rzeczy, ale ja właśnie o tym w ludzi rozmawiam...

Czy rozmówca ma obowiązek odpowiadać na wszystkie moje pytania?

Nie. Rozmówca ma prawo do zachowania milczenia lub odmówienia odpowiedzi na pewne pytania. Sytuacje takie nie zdarzają się często, ale czasem, gdy rozmowa dotyczy bardziej osobistych czy intymnych spraw zdarza się, że rozmówca nie chce o czymś mówić. Należy to uszanować. Oczywiście w naszym interesie jest zdobycie możliwie wielu informacji, dlatego można w takim przypadku powiedzieć rozmówcy, że oczywiście ma prawo do zachowania tajemnicy, ale zarazem przypomnieć o poufności i anonimowości wywiadu.

Czy można nagrywać rozmowę bez zgody lub wiedzy rozmówcy?

Nie, Nigdy nie można rozmówcy wprowadzać w błąd co do warunków i celów rozmowy. Sądy i opinie są prywatną własnością osoby i dzielenie się nimi zależy od jej woli. Dlatego nie możemy prowadzić wywiadu bez zgody rozmówcy. Trzeba też poinformować o warunkach – czy rozmowę nagrywamy czy będziemy prowadzić notatki podczas wywiadu. Rozmówca ma pełne prawo do poufności i anonimowości, co oznacza, że treść wywiadu możemy wykorzystywać jedynie do celów naszej pracy, nie możemy upubliczniać cytatów podpisanych imieniem lub nazwiskiem osoby.

Co robić, gdy rozmówca nie rozumie pytania?

To zależy od pytania. Jeśli dotyczy ono faktów można wyjaśnić prostszymi słowami o co pytamy. Jeśli dotyczy natomiast opinii czy stosunku, to nie należy tłumaczyć rozmówcy o co chodzi, bo można niechcący zasugerować odpowiedź, dobrze jest wtedy powtórzyć pytanie i ewentualnie dodać:

Proszę odpowiedzieć tak, jak Pan to rozumie...

7. Wywiad i co dalej? – analizy

Zwykle w badaniach przeprowadza się szczegółowe analizy wywiadów. Zapoznanie się z ich treścią ułatwia spisanie nagrań (transkrypcja) lub zebranie i uporządkowanie notatek. W naszym przypadku nie ma potrzeby prowadzenia systematycznych analiz, ważne, by dokładnie zapoznać się z tym, co mówili nasi rozmówcy oraz zastanowić się co z tego jest dla nas najważniejsze. Wróćmy do początkowych pytań i celów projektu, który przygotowujemy, przypomnijmy sobie co nas najbardziej interesowało i spróbujmy wyłować to z rozmów. Warto też zastanowić się czy pewne wątki w wypowiedziach różnych osób pokrywają się czy różnią między sobą. Być może odkryjemy, że pewne grupy osób podchodzą do podobnie do interesujących nas kwestii, a pewne inaczej. Bądźmy czujni na wszelkie nowe informacje, jakie mogą się pojawić. Pamiętajmy, że rozmawiamy z ludźmi po to, by dowiedzieć się od nich czegoś, czego nie jeszcze nie wiemy.

Zanim podsumujemy wnioski, spiszmy wszystkie uwagi, które przychodzą nam do głowy (możemy to robić nawet w kilka osób na zasadzie „burzy mózgów”), a następnie uszeregujmy od najbardziej do najmniej interesujących, ważnych, ciekawych i istotnych ze względu na nasz problem.