Joanna Krak

Style przeprowadzania wywiadu i konsekwencje ich zastosowania

Przegląd Socjologiczny Sociological Review 30, 227-253

1978

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

JOANNA KRAK
Instytut Filozofii i Socjologii PAN

STYLE PRZEPROWADZANIA WYWIADU I KONSEKWENCJE ICH ZASTOSOWANIA

Treść: Pojęcie stylu przeprowadzania wywiadu. Styl miękki i styl twardy. — Styl przeprowadzania wywiadu a sytuacja społeczna wywiadu. — Styl przeprowadzania wywiadu a komunikowanie się i jego rezultat. — Zakończenie.

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 [1]. Takie ujęcie wywiadu socjologicznego pozwala na wyodrębnienie w nim dwóch warstw: informacyjnej i społecznej (parainformacyjnej).

W pierwszej z tych warstw wywiad traktowany jest jako komunikowanie polegające na wymianie przekazów o znaczeniu informacyjnym. Zachowania należące do tej warstwy ze strony ankietera to zadawanie pytań i zapisywanie odpowiedzi, a ze strony respondenta — odbieranie pytań i udzielanie odpowiedzi na nie. W wyniku tego procesu wzajemnego komunikowania pojawia się określona jednostkowa informacja. Znajduje ona wyraz w zinterpretowanych przez badacza symbolach klasyfikacyjnych kodera, odnoszących się do zapisu istotnej odpowiedzi respondenta.

Uzyskanie informacji to oczywiście zasadniczy cel wywiadu. Podejmując badlania socjologiczne należy jednak pamiętać, że wywiad jest techniką, w której społeczny charakter stosunku między osobami

[1] Por. np. J. Szczepański, *Techniki badań społecznych*, skrypt, Łódź 1951, s. 87; S. Szostkiewicz, *Procedury i techniki badań socjologicznych*, Warszawa 1961 (powiel.), s. 107; H. Roede, *Befrager und Befragte. Probleme der Durchfürung des soziologischen Interviews*, Berlin 1963, s. 10.

biorącymi w nim udział występuje szczególnie wyraźnie [2]. Ta warstwa wywiadu jest niewątpliwie bardzo ważna z punktu widzenia możliwości uzyskania 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" [3], 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.

Obecne badania empiryczne z zastosowaniem wywiadu prowadzone są zwykle na dość licznych próbach. Płynie stąd konieczność posługiwania się dużą liczbą ankieterów. Każdy z nich, obok takich cech, jak płeć czy wiek, różni się też określonymi cechami osobowościowymi. Każdy ankieter działa więc na respondentów innym zespołem bodźców Od tego zależeć może, między innymi, czy osoba proszona o udzielenie wywiadu wyrazi na niego zgodę, czy odpowiadać będzie chętnie czy nie, obszernie czy też skrótowo. Ankieter jest zatem bardzo ważnym elementem w przebiegu całego badania, a także w każdym poszczególnym wywiadzie. Olbrzymie znaczenie osoby ankietera w przeprowadzaniu rozmowy podkreślają R. L. Kahn i Ch. F. Cannell, pisząc o tym, że zachowanie respondenta składa się prawie wyłącznie z jego reakcji na bodźce płynące od ankietera [4]. Mając na uwadze to znaczenie, podejmuje się liczne próby zbadania czynników związanych z osobą ankietera, mogących wpływać na odpowiedzi respondenta, a w konsekwencji i na uzyskiwane informacje.

W terminologii używanej przez badaczy amerykańskich centralnym pojęciem stosowanym w analizie wpływu ankieterskiego jest „wypaczenie" czy też „zafałszowanie" *(bias)*. Kahn i Cannell wymieniają następujące czynniki związane z ankieterem i będące źródłem wypaczeń uzyskiwanych informacji [5]:

---

[2] Na zagadnienie to, a właściwie na fakt przywiązywania zbyt małej wagi do społecznego aspektu techniki wywiadu, zwraca u nas uwagę Z. Gostkowski, *O założeniach i potrzebie empirycznych badań nad technikami i procedurami badawczymi w socjologii*, w: *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, red. Z. Gostkowski, t. 1, Wrocław 1966, s. 27 i n.

[3] Takie rozumienie pojęcia sytuacji wywiadu podaje J. Lutyński w studium zatytułowanym: *Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego*, w: *Analizy i próby...*, red. Z. Gostkowski, J. Lutyński, t. 4, Wrocław 1972, s. 102.

[4] R. L. Kahn, Ch. F. Cannell, *The Dynamics of Interviewing. Theory, Technique and Cases*, New York 1957, s. 187.

[5] Kahn, Cannell, *op. cit.*, s. 180—197. Podobne czynniki, choć w sposób mniej usystematyzowany, wymienia Roede, *op. cit.*, s. 37 i n.; natomiast na

1. czynniki społeczno-demograficzne *(background factors)*, takie jak płeć, wiek, wykształcenie, dochód, rasa,

2. czynniki psychologiczne *(psychological factors)* — przekonania, motywy, postawy,

3. czynniki odnoszące się do zachowania *(behavior factors)*.

Dwa pierwsze rodzaje czynników mogą, ale nie muszą wpływać na rezultaty wywiadu, natomiast czynniki związane z zachowaniem ankietera oddziałują na nie bardzo silnie. Jednocześnie na tę grupę czynników może badacz wywierać dość duży wpływ, może nimi kierować poprzez szkolenia, instrukcje, dyrektywy.

Wymienione wyżej czynniki niewątpliwie oddziałują, jak wynika z badań, na proces komunikowania między ankieterem a respondentem. Samę one także zależą od różnych okoliczności. Należy do nich, między innymi, sytuacja społeczna wywiadu. Można więc postawić następującą hipotezę: sytuacja społeczna wywiadu 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, otrzymuje się duży procent odpowiedzi nieistotnych i nietrafnych, oznacza to, że musiały wystąpić zakłócenia w komunikowaniu się, a prawdopodobnie także w sytuacji społecznej wywiadu.

Mogą to być trzy źródła zakłóceń występujących w procesie komunikowania: ankieter, respondent i otoczenie. Pomija się tu oczywiście zakłócenia związane z błędami kwestionariusza. W dalszej części rozważań będą mnie interesowały zakłócenia, których źródłem jest ankieter, a konkretnie — styl przeprowadzania przez niego wywiadu.

POJĘCIE STYLU PRZEPROWADZANIA WYWIADU. STYL MIĘKKI I STYL TWARDY

Styl przeprowadzania wywiadu nie został do tej pory określony w literaturze; nie był przedmiotem badań empirycznych. Jedyną pracą polską, w której można znaleźć określenie „styl pracy ankietera", jest praca K. Brzozowskiej [6]. Autorka przedstawia w niej style ankieterów,

czynniki psychologiczne i psychospołeczne duży nacisk kładzie, analizując efekt ankieterski, H. H. Hyman, *Interviewing in Social Research*, Chicago 1954, rozdz. III.

[6] K. Brzozowska, *Analiza sytuacji wywiadu ze szczególnym uwzględnieniem zachowań ankietera*, praca magisterska napisana pod kierunkiem prof. dra J. Lutyńskiego, UŁ, 1973.

występujące w analizowanych wywiadach magnetofonowych. Styl pracy ankietera dotyczy takich zachowań, jak sposób nawiązania kontaktu, prowadzenia rozmowy, wytworzenia odpowiedniego klimatu, wzbudzenia zaufania respondenta itp. Skrótowo style te wyglądają następująco.

1. Rozmowa w wywiadzie ma charakter oficjalny i rzeczowy, na zasadzie schematu: pytanie — odpowiedź. Pytania zadaje się wolno, spokojnie; są one czytane z kwestionariusza. Pytania dodatkowe zadawane są tylko wtedy, gdy jest to konieczne. Brak jest tu wypowiedzi prywatnych ze strony ankietera i respondenta; ankieter nie zachęca respondenta do dłuższych wypowiedzi.

2. Wywiad ma charakter przyjaznej rozmowy w miłej atmosferze; ankieter stara się wzbudzić zaufanie u respondenta, udziela wyjaśnień, daje „wstawki" konwersacyjne — uwagi o dzieciach, pracy, wyglądzie respondenta itp.

Wzmianki o różnych sposobach postępowania ankietera w stosunku do respondenta można także spotkać w literaturze zachodniej. Dwa podstawowe sposoby postępowania podczas wywiadu przedstawia D. Riesman, pisząc o wpływie ankieterów w badaniach nad profesorami amerykańskich uczelni [7]. Przedstawia on dwie grupy ankieterek, które różniły się dość zasadniczo sposobem przeprowadzania wywiadu.

Jedna z tych grup to ankieterki National Opinion Research Center (N.O.R.C.), a druga — ankieterki Agencji Ropera. Ankieterki N.O.R.C. — intelektualistki *(bluestocking)*, to młode kobiety z wyższym wykształceniem, których głównym motywem podjęcia pracy — przeprowadzania wywiadów — była chęć kontaktu z ludźmi i poznania ich zapatrywań. Podczas rozmów dążyły one głównie do porozumienia z badanymi, były zainteresowane ich opiniami, łatwo nawiązywały kontakt z rozmówcami; dążyły do uzyskania dokładnych informacji od respondentów. Zadawały one dużo pytań dodatkowych, otrzymując znacznie więcej informacji niż ankieterki drugiego typu. Reprezentowały typ bardziej intelektualny niż druga grupa ankieterek *(market researcher)*. Ankieterki tego typu to kobiety starsze wiekiem i o niższym poziomie wykształcenia, które bardziej interesowały się samym faktem spotkań z ludźmi niż ich poglądami i opiniami. Posiadały one mniejszą orientację psychologiczną. Podczas wywiadu bardziej zależało im na utrzymaniu dobrej atmosfery; ceniły bardziej „ton rozmowy niż jej treść" [8].

---

[7] D. Riesman, *Some Observations on the Interviewing in the Teacher Apprehension Study*, w: P. F. Lazarsfeld, W. Thielens, *The Academic Mind. Social Scientists in a Time of Crisis*, Glencoe 1958, s. 344 i n.

[8] Wyniki otrzymane przez obie grupy ankieterek nie różniły się zresztą zbytnio; charakterystyczne było jedynie, że *bluestocking* uzyskiwały znacznie obszerniejszy materiał.

Tak więc ankieterki należące do tych dwóch grup w dość odmienny sposób przeprowadzały wywiady; różne było ich podejście do respondentów.

Podobną typologię ankieterek przedstawia K. Lutyńska [9]. Typologia ta została oparta na sprawozdaniach ankieterek oraz na obserwacjach autorki. Wyróżniła ona dwa typy ankieterek, kierując się głównie tym, w jaki sposób nawiązywały one kontakt z respondentami i jaki miał on charakter.

Do pierwszego typu należą te ankieterki, które w trakcie wywiadu wchodzą z badanym w osobiste stosunki, umieją stworzyć przyjazną atmosferę, dzięki czemu zdobywają dodatkowe wiadomości. Są one uważane przez respondentów za gościa, za człowieka, przed którym można się wyżalić i nie krępować w intymnych zwierzeniach. Do drugiego zaś typu należą ankieterki, które nie dążą do nawiązywania osobistych kontaktów, ściśle trzymają się pytań w kwestionariuszu. Nie zależy im na słuchaniu zwierzeń i stworzeniu miłej atmosfery.

Również dwa typy (idealne) ankieterów przedstawia W. Sitek, wprowadzając pojęcia ankietera „humanisty" i ankietera „technika" [10]. Przy konstruowaniu tych typów bierze on jednak przede wszystkim pod uwagę ogólną orientację ankietera na temat socjologii w ogóle, jej roli i zadań, a nie same zachowania ankieterów podczas przeprowadzania wywiadów.

Problem stosunku ankietera do respondenta porusza również P. Atteslander [11], a także E. K. Scheuch [12]. Ten ostatni wyróżnia trzy modele wywiadu. Przez model wywiadu rozumie on zasady określonej linii postępowania ankietera wobec respondenta.

1. Wywiad miękki *(weiches Interview)*. Respondent traktowany jest w nim jako na pozór równoprawny partner, wobec którego demonstruje się przychylność i wspólne poglądy.

2. Wywiad twardy *(hartes Interview)*. Postępowanie w nim jest zupełnie inne — ankieter jest agresywny, prowokuje respondenta do odpowiedzi przez wyrażenie wątpliwości. Dzięki takiemu postępowa-

---

[9] K. Lutyńska, *Refleksje metodyczne o wywiadach z urzędnikami w Łodzi w latach 1960/61*, w: *Analizy i próby...*, t. 1, s. 239.

[10] W. Sitek, *Ankieter humanista i ankieter technik. Teoretyczne i praktyczne aspekty typologicznej selekcji ankieterów*, w: *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*, z. 4, Warszawa 1976, s. 70—71. Trudno tu było zresztą mówić o zachowaniach ankieterów, ponieważ badane osoby były kandydatami na ankieterów.

[11] P. Atteslander, *Methoden der empirischen Sozialforschung*, Berlin—New York 1971, s. 83—86.

[12] E. K. Scheuch, *Das Interview in der Sozialforschung*, Bd. 1, Stuttgart 1967, s. 136—196, szczeg. 152—155.

niu ankieter zmierza do tego, by respondent był przekonany, że mówienie nieprawdy jest bezcelowe.

3. Wywiad neutralny *(neutrales Interview)*. Funkcja ankietera w tym typie wywiadu zmniejsza się znacznie, ankieter jest tu w zasadzie tylko łącznikiem między instrumentem badania, jakim jest kwestionariusz, a badaczem. W sytuacji zgodnej z tym modelem panuje świadomie spowodowana sztuczność.

Jak widać, te trzy modele wywiadu dość wyraźnie się różnią, różnie jest w nich określona funkcja ankietera i jego stosunek do respondenta [13].

W dalszej części chciałabym przedstawić dwa przeciwstawne style przeprowadzania wywiadu, posługując się również terminami „miękki" i „twardy" [14], nadając jednak tym terminom inny sens niż Scheuch. Sens ten nawiązuje do niektórych typologii omówionych poprzednio.

Ważną cechą różniącą zachowania ankieterów podczas przeprowadzania wywiadów jest sposób zadawania pytań. To sformułowanie jest dość często spotykane w literaturze. Określenie to można znaleźć w *Podręczniku ankietera* [15], posługuje się nim także K. Słomczyński, analizując wpływ oficjalnej i prywatnej atmosfery wywiadu na odpowiedzi respondenta [16]. Jak wynika z przeprowadzonych przez K. Słomczyńskiego badań, odpowiedzi zwięzłe i konkretne otrzymywała ankieterka, która trzymała się dosłownie tekstu kwestionariusza. Natomiast autor badań, mimo iż zadawał pytania dotyczące tych samych spraw, lecz nie trzymał się ściśle kwestionariusza, otrzymywał materiał znacznie obszerniejszy, ale pełny dygresji, w którym ginął czasem sens wyrażonej myśli.

[13] Powyższe modele poddają krytyce W. Friedrich i W. Hennig pisząc, że w dwóch pierwszych modelach (miękkim i twardym) badanemu przyznaje się — w odróżnieniu od przyjętej przez nich pozycji — tylko nieznaczną gotowość do współpracy z ankieterem. Dlatego też wg Scheucha respondenta trzeba „przechytrzyć" przez stosowanie miękkiego lub twardego sposobu pytania. Równie krytycznie odnoszą się oni do modelu neutralnego, w którym ankieter — w ramach obojętnego stosunku do respondenta — jest tylko instrumentem badawczym. W. Friedrich, W. Hennig, *Process socyalnogo issledowanija. Woprosy mietodołogii. mietodiki i organizacyj marksistski-leninskich socyalnych issledowanij*, przekład z niemieckiego, Moskwa 1975, s. 247.

[14] Pojęcie wywiadu miękkiego wprowadził po raz pierwszy C. R. Rogers, używając określenia *non-directive method, The Non Directive Method as a Technique for Social Research*, „American Journal of Sociology" Vol. 50, 1945, s. 279—283. Pojęciem tym posługuje się też B. S. Phillips, *Social Research. Strategy and Tactics*, New York 1966, s. 111.

[15] *Podręcznik ankietera*, red. Z. Gostkowski, Warszawa 1972, rozdz. 5.

[16] K. Słomczyński, *Wpływ oficjalnej i prywatnej sytuacji wywiadu na wypowiedzi respondenta w środowisku inteligencji*, w: *Analizy i próby...*, t. 1, s. 196 i n.

Ten czynnik — sposób zadawania pytania — poszerzony o szereg elementów związanych z zachowaniem ankietera i nazwany „stylem przeprowadzania wywiadu" będzie przedmiotem dalszych rozważań. Sposób zadawania pytań to jedynie pewna technika odczytywania pytań z kwestionariusza, przekazywania ich treści respondentowi. Między innymi może to być zadawanie pytań na zasadzie dosłownego odczytywania ich z kwestionariusza albo też dość luźne trzymanie się ich, przy wiernym przekazywaniu treści, jakiej dotyczą.

Mówiąc o „stylu przeprowadzania wywiadu" proponowałabym rozszerzenie tego pojęcia tak, by obejmowało ono pewne zachowania związane nie tylko z samym przekazem treści pytań kwestionariusza. Zachowania te to wszelkie gesty ankietera, potakiwania, mimika, jak również sposób nawiązywania kontaktu, sposób reakcji na zachowania respondenta, a w końcu wypowiedzi ankietera nie związane bezpośrednio z pytaniami zawartymi w kwestionariuszu.

Tak więc styl przeprowadzania wywiadu byłby zespołem zachowań ankietera, zarówno werbalnych, jak i niewerbalnych przejawianych podczas wywiadu. Jest on elementem sytuacji społecznej wywiadu po stronie ankietera i przez to wpływa na inne elementy tej sytuacji (przede wszystkim respondenta), a co za tym idzie na komunikowanie się informacyjne i jego rezultat. To, co do tej pory powiedziano na temat stylu przeprowadzania wywiadu, było jedynie próbą intuicyjnego określenia tego pojęcia. Natomiast operacyjnie można zdefiniować styl przeprowadzania wywiadu przez wskazanie zachowań ankietera zgodnie z dwoma różnymi modelami wywiadu. W naszym przypadku są to modele: miękki (M) i twardy (T). Odpowiednikiem modelu M w kategoriach dyrektywalnych jest program M, a dla stylu twardego — program T.

Chciałabym przedstawić, w jaki sposób powstały dyrektywy dotyczące zachowania się dwóch ankieterek podczas przeprowadzania wywiadów obydwoma stylami [17].

W badaniach, w których uzyskiwanie materiałów dokonuje się za pośrednictwem ankieterów, badacz ma dość ograniczone możliwości wglądu w przebieg badań, tj. przebieg poszczególnych rozmów. Wiedza o warunkach przeprowadzania wywiadu jest niewielka. Wywiady odbywają się w bardzo różnych sytuacjach społecznych, istnieje wiele trudnych do zbadania zmiennych oddziałujących na całą sytuację wy-

[17] Jedną z ankieterek była autorka artykułu; przeprowadziła ona wszystkie (20) wywiady stylem miękkim. Informacje zebrane podczas badań posłużyły jako materiały do napisania dwóch prac. Por. artykuł A. Kubiak w niniejszym tomie: *Analiza weryfikacyjna pytań globalnych w wywiadzie kwestionariuszowym.*

wiadu i osoby biorące w nim udział [18]. Osłabienie ich wpływu próbuje się uzyskać różnymi drogami; między innymi poprzez szczegółowe instruowanie ankieterów, podawanie im określonych dyrektyw dotyczących zachowania w trakcie wywiadu. Dzięki tym zabiegom badacz ma nadzieję uzyskać pewną standaryzację zachowań ankieterów i ograniczenie zniekształceń wniesionych do materiału przez osobę prowadzącą wywiad.

Takich dyrektyw dotyczących zachowań ankieterów podczas wywiadu można wymienić wiele; zawarte są one we wszystkich pracach poświęconych metodom i technikom badań socjologicznych. Wszystkie są jednak dość ogólne, oparte na zasadach zdrowego rozsądku i stanowią tylko wytyczne, jak ankieter ma postępować, jakie zachowania są pożądane w kontakcie z badanym. Dyrektywy, które stały się podstawą do określania programów stylu miękkiego i twardego, nie zawsze były zgodne z tymi zalecanymi ogólnie wskazówkami co do zachowania ankietera. Stawiając sobie szczegółowe dyrektywy prowadzenia wywiadu, obydwie ankieterki starały się tak je dobrać, stworzyć takie programy dla obu stylów, aby możliwe było ustalenie ich na zasadzie przeciwstawienia i pewnej skrajności. Zacznę od przedstawienia programu miękkiego stylu przeprowadzenia wywiadu.

Od samego momentu wejścia respondenta do pokoju, w którym przeprowadzane były rozmowy (pomieszczenie zakładowego radiowęzła), był on traktowany jako osoba oczekiwana z zainteresowaniem. Po wejściu respondent był witany przy drzwiach i proszony o zajęcie miejsca w fotelu, naprzeciwko siadała ankieterka. Ponieważ respondenci na ogół byli proszeni telefonicznie o przyjście i nie bardzo orientowali się, w jakim celu przychodzą, następowało wyjaśnienie celu badań. Ankieterka wygłaszała krótki wstęp, przedstawiała instytucję, w ramach której odbywają się badania. Ogólnie powiedziane było, że jest to Uniwersytet Łódzki. Następowało zapewnienie o dyskrecji oraz prośba o szerokie i wyczerpujące odpowiedzi na poszczególne pytania. W tym momencie ankieterka wyjaśniała, że szczególnie jej na tym zależy, ponieważ badania te mają być podstawą do napisania przez nią pracy magisterskiej [19]. Jeśli respondent miał jakieś pytania czy

[18] Zwraca na to uwagę K. Lutyńska w studium: *Ankieta do ankietera jako źródło wiedzy o wywiadzie kwestionariuszowym*, w: *Analizy i próby...*, red. Z. Gostkowski, J. Lutyński, t. 2, Warszawa 1968, s. 185 i n.

[19] O podobnym zabiegu pisze K. Lutyńska. Gdy autorka mówiła, że na podstawie zebranych materiałów napisze pracę i ma to dla niej osobiste znaczenie, respondenci — często zajęci lub zmęczeni — zmieniali początkowo niechętny stosunek i byli zadowoleni, że mogą oddać przysługę ankieterce. Lutyńska, *Refleksje metodyczne...*, s. 240—241.

wątpliwości, ankieterka szeroko mu je wyjaśniała, dopuszczalna była luźniejsza rozmowa o celu badań, ich ewentualnym wykorzystaniu. Po tym wstępie ankieterka przechodziła do zadawania pytań tłumacząc, iż nie chce na zbyt długo odrywać rozmówcy od pracy. Pytania odczytywane były z trzymanego w ręce kwestionariusza, ale w ten sposób, że respondent nie powinien odczuwać tego jako kolejnego żądania odpowiedzi, lecz jako rozmowę. Było to możliwe, ponieważ ankieterka znała niemal na pamięć pytania i tylko sprawdzała w trakcie rozmowy ich kolejność. Kwestionariusz nie stanowił w tym przypadku „urzędowego formularza", tym bardziej że ankieterka prowadząca wywiad nie zapisywała odpowiedzi respondenta. Robiła to druga ankieterka siedząca z boku i prawie niewidoczna dla respondenta [20]. Pytania zadawane były w tonie normalnej rozmowy, respondent mógł je przerywać, pytać, prosić o wyjaśnienie. Jeśli respondent nie odpowiadał na pytanie, ankieterka sama zadawała mu je po raz drugi, ewentualnie przeformułowywała je lub wyjaśniała, o co chodzi. Starała się nie dopuścić do przerw i milczenia ze strony respondenta. W trakcie odpowiedzi dozwolone były wszelkie gesty związane z jej akceptacją, a więc potakiwania, twierdzące poruszanie głową, słowa: „tak, słusznie, ma pan rację". Dozwolone też były rozmowy na tematy nie związane bezpośrednio z problemami poruszonymi w kwestionariuszu, a dotyczące rodziny, dzieci, zainteresowań poza pracą itp. Ankieterka miała prawo zadawać pytania dodatkowe oraz posługiwać się wszelkimi dodatkowymi wypowiedziami mającymi na celu ułatwienie respondentowi odbioru pytania, udzielenie wyjaśnień, uzupełnienie wypowiedzi niepełnej itd.[21]. Przejścia między poszczególnymi częściami kwestionariusza były płynne, poprzedzone krótkim wstępem, np. „teraz chciałabym się dowiedzieć od pana czegoś na temat" — po czym dopiero zadawane były kolejne pytania. W trakcie całego wywiadu ankieterka starała się być miła, wykazywać maksimum zainteresowania sprawami rozmówcy; podczas prowadzenia rozmowy uśmiechała się, reagowała na wszelkie zmiany w zachowaniu respondenta. Dotyczyło to zarówno reagowania np. śmiechem na „dowcipy" opowiadane przez respondenta, jak również okazywania współczucia, gdy ten mówił np. o ciężkiej sytuacji rodzinnej. Właśnie „miękkość" tego stylu polegała głównie na dostosowaniu się do zachowania respondenta, uważnym śledzeniu jego reakcji i unikaniu sytuacji drażliwych czy też zmniejszaniu (dzięki

[20] Podczas każdego wywiadu obecne były oprócz respondenta dwie osoby: ankieterka prowadząca wywiad oraz druga ankieterka, zajęta w tym czasie zapisywaniem odpowiedzi respondenta i obserwacją.

[21] O celach dodatkowych wypowiedzi pisze Lutyński, *Analiza procesu otrzymywania informacji...*, s. 48—49.

uśmiechowi, odpowiedniemu wstępowi itp.) drażliwości niektórych pytań. Chodziło tu o wszelkie takie zachowania, które podkreśliłyby „towarzyskość" rozmowy i mniej oficjalny jej charakter. Podkreślał to również strój (spódnica, biały sweterek), sposób siedzenia (fotele nie przegrodzone stołem, ponieważ odpowiedzi nie były zapisywane). Respondent był również częstowany papierosami, a w przypadku gdy nie palił — ankieterka pytała, czy nie będzie mu przeszkadzało, jeśli ona zapali.

Drugi styl, twardy, opierał się na dyrektywach będących jakby zaprzeczeniem prezentowanych w stylu miękkim reguł zachowania. Wchodząc respondent zastawał ankieterkę siedzącą przy stole, na którym leżał kwestionariusz i długopis. Nie podnosząc się z fotela wskazywała mu ona krzesło po przeciwnej stronie stołu. Cel badań przedstawiony był bardzo krótko, wstęp wygłaszany był głosem poważnym, bez wyjaśniania, że materiały służą również do napisania pracy magisterskiej. Ankieterka występowała w roli tylko osoby „oficjalnej", mającej przeprowadzać rozmowy z wybranymi osobami z zakładu pracy. Po wygłoszeniu wstępu, bez komentarzy, ankieterka przystępowała od razu do czytania pytań. Pytania odczytywane były bez dodatkowych wstępów, wyjaśnień, tylko w formie, w jakiej były wydrukowane. W trakcie odpowiedzi respondenta ankieterka dokładnie i skrupulatnie notowała to, co mówił. Było to widoczne i ze względu na to powstawały w wywiadzie chwilowe przerwy. Ankieterka nie dodawała własnych pytań, nie żądała dokładniejszych wypowiedzi, jedynie w przypadku, gdy respondent milczał, mogła po raz drugi zadać to samo pytanie, ale tylko w brzmieniu takim, jak zapisane było w kwestionariuszu. Na wszelkie prośby o wyjaśnienie czy też ułatwienie odpowiedzi odpowiadała: „chciałabym usłyszeć, jak pan to rozumie". Gesty ograniczały się tylko do ruchów związanych z przekładaniem kartek kwestionariusza i zapisem odpowiedzi lub też zapaleniem papierosa, bez częstowania nim rozmówcy. Niedopuszczalne były jakiekolwiek gesty: potakiwanie lub zachęcanie do odpowiedzi, uśmiech itp. Oczywiście wszystkie zachowania ankieterki odbywały się w ramach normalnej uprzejmości, ale bez starania się, aby być szczególnie uprzejmą czy miłą, była to raczej dość rzeczowa obojętność. Brak było żywszych oznak zainteresowania. Ankieterka starała się być osobą mającą do wykonania swoją pracę, polegającą na odczytaniu pytań respondentowi i zanotowaniu jego odpowiedzi, nie wychodząc poza ten zakres czynności.

Ubranie ankieterki ustalone było na zasadzie kontrastu w stosunku do stylu miękkiego (czarny sweter i spodnie).

Jak widać z tej charakterystyki, style te ustalone były na zasadzie

przeciwstawienia. i pewnej skrajności. Zachowanie ankieterek było celowo przerysowane. Miało to na celu umożliwienie łatwiejszego śledzenia ich wpływu na respondenta.

Podsumowując opisy obu stylów można powiedzieć, że generalnie program każdego z nich oparty był na dyrektywach określających zachowania ankieterek, a dotyczących:

a) pierwszego kontaktu z badanymi — powitania, przedstawienia się,

b) wyjaśnienia celu badań, instytucji i roli ankieterki w badaniu,

c) przeprowadzenia rozmowy:

— sposobu zadawania pytań,

— dodatkowych pytań i wypowiedzi ankieterki,

— wyjaśnień udzielonych respondentom,

— gestów, mimiki, potakiwania itp.

Natomiast elementami podkreślającymi cechy skrajne obu stylów był ubiór i wygląd ankieterki a także i to, w jaki sposób respondenci byli „umiejscawiani" (w sensie czysto fizycznym — siedzenia w fotelu naprzeciwko ankieterki lub przy stole, na którym ankieterka notowała w kwestionariuszu ich odpowiedzi).

Opisywana próba badawcza przeprowadzona została w jednej z łódzkich spółdzielni pracy. Wywiady przeprowadzono z 40 mężczyznami, z których tylko 4 miało ukończoną szkołę zasadniczą zawodową, a reszta — podstawową. Ponieważ liczba mężczyzn zatrudnionych bezpośrednio w produkcji była niewielka, dobór próbki dokonywany był w zasadzie jedynie na podstawie ograniczenia wieku (od 25 do 45 lat).

Analizowaną tu techniką zdobywania informacji był wywiad kwestionariuszowy zawierający pytania dotyczące stosunku respondentów do pracy. Po zakończeniu wywiadu kwestionariuszowego (nazywanego dalej „zasadniczym") przeprowadzany był, nagrywany na taśmie magnetofonowej, tzw. wywiad pogłębiony. Miał on formę dość swobodnej rozmowy. Polegał na powtórnym pytaniu w innej, łatwiejszej formie o sprawy poruszone w wywiadzie zasadniczym [22]. Na zakończenie następował krótki wywiad o wywiadzie, również nagrywany. Respondenci byli podczas tej części rozmowy proszeni o ocenę sposobu prowadzenia wywiadu zasadniczego, ankieterki, atmosfery itp.[23]. Po każdym wywiadzie ankieterki wypełniały krótką ankietkę, w której zamieszczone były pytania na temat stosunku respondenta do wywiadu

[22] Cel i opis zastosowania tej techniki, będącej podstawą analizy weryfikacyjnej pytań, znajduje się w cytowanej już pracy Kubiak.

[23] Przykłady dwóch wywiadów o wywiadzie, prowadzonych jeden stylem miękkim, drugi stylem twardym, znajdują się w Aneksie zamieszczonym na końcu artykułu.

i ankieterki, oceny przez nią zainteresowania badanego wywiadem, atmomsfery itp.

Wywiad zasadniczy prowadziły na zmianę dwie ankieterki. Jedna w stylu miękkim (wywiady o nieparzystej numeracji), druga zaś w stylu twardym (wywiady o parzystej numeracji). W każdym ze stylów przeprowadzono po 20 wywiadów. W trakcie wszystkich rozmów dokonywana była obserwacja respondenta, mająca na celu utrwalenie (poprzez notowanie) zachowań badanego, wskazujących na jego zdenerwowanie lub zniecierpliwienie. Obserwację prowadziła ta z ankieterek, która w tym wywiadzie nie rozmawiała z respondentem.

Zadaniem analizy będzie ustalenie różnic występujących w wywiadach prowadzonych stylem miękkim i twardym, a dotyczących sytuacji społecznej i rezultatu informacyjnego.

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. Oczywiście w tym momencie nie można było przesądzać, jaki wpływ ma on na odpowiedzi udzielone przez badanych. Określenie związku między zachowaniem respondentów a ich odpowiedziami na pytania nie jest bowiem sprawą prostą. Trudno powiedzieć z całą pewnością, że respondent wyglądający na zdenerwowanego czy zniecierpliwionego będzie odpowiadał „gorzej" niż inny respondent, którego zachowanie wskazuje na to, że odpowiada spokojnie i bez zdenerwowania. Niewątpliwie zachodzi tu jednak pewien związek i choć takie proste wnioskowanie może być w pewnych wypadkach zawodne, to chociażby potoczne doświadczenie życiowe potwierdza istnienie tego związku. Przykładem może być sytuacja egzaminu. Wiadomo, jak trudno jest odpowiadać w sposób jasny i logiczny komuś, kto jest bardzo zdenerwowany lub onieśmielony.

Inny problem wiąże się natomiast ze sprawą prawomocności wnioskowania, np. o zdenerwowaniu respondenta na podstawie obserwacji zewnętrznej i adekwatności tego wniosku do jego rzeczywistych odczuć. Wyszliśmy tu z założenia, iż gdy mówi się, że ktoś jest „zdenerwowany", to ogólnie można określić, jak to poznać, jakie są obserwacyjne składniki tego pojęcia [24]. Aby być w zgodzie z tym stanowiskiem,

[24] Por. S. Nowak, *Metodologia badań socjologicznych. Zagadnienia ogólne*, Warszawa 1970, s. 100 i n.

występujące w wywiadach zachowania respondentów postaramy się dokładnie określić i opisać.

Przy przeprowadzaniu analizy zachowań respondentów należy wspomnieć o jednej, dość istotnej sprawie. Chodzi o to, że z 40 respondentów, z którymi były przeprowadzone wywiady, tylko 3 brało kiedyś udział w badaniach socjologicznych, a więc występowało w roli respondentów. Dla większości było to pierwsze tego rodzaju doświadczenie i sytuacja, w jakiej się znaleźli. Znaczna większość nie wiedziała właściwie, z jakich powodów są wzywani, co będzie przedmiotem rozmowy. Respondenci nie znali sytuacji, w jakiej się znaleźli, ani roli własnej czy też roli ankieterki. Zastosowane style przeprowadzania wywiadów miały więc jednakowe szanse oddziałania na respondentów w określony sposób. To założenie potwierdza fakt, iż zachowania respondentów w momencie wejścia nie różniły się i były dość ujednolicone. Rozbieżności zaczęły jednak występować bardzo wcześnie, już od chwili wygłoszenia przez ankieterkę wstępu, jeszcze przed przejściem do właściwej rozmowy. Rozbieżności te są następujące.

Podczas gdy w wywiadzie prowadzonym stylem twardym z reguły respondenci nic nie mówili, czekając na dalszy rozwój sytuacji, to przy stylu miękkim zwykle w tym momencie rozpoczynała się krótka pogawędka inicjowana przez badanych. Prosili oni o wyjaśnienie wątpliwości związanych z celem wywiadu lub też wyrażali obawy co do tego, czy potrafią odpowiedzieć na pytania. Oczywiście ankieterka reagowała na te prośby udzielając wyjaśnień i odpowiednich zapewnień. Przy stosowaniu tego stylu po wygłoszeniu wstępu i apelu o wyczerpujące informacje (ponieważ ankieterka zbiera materiały do swojej pracy magisterskiej) dawały się zauważyć dość charakterystyczne zachowania u respondentów. We wszystkich 20 wywiadach w sposób widoczny respondenci uspokajali się; jeśli poprzednio występowały takie objawy zdenerwowania, jak np. trzęsienie się rąk, w tej chwili na ogół one ustępowały, badani rozluźniali się, uśmiechali, zaczynali rozmowę o studiach, pracy itp. Tylko w 4 wywiadach zmiany te były mniej widoczne, występowały mniej wyraźnie. Ogólnie rzecz biorąc, zmiana zachowania na swobodniejsze i bardziej pozytywne w stosunku do ankieterki wystąpiła przy stylu miękkim w 80% wywiadów. Polegała ona na rozpoczynaniu swobodniejszej rozmowy, dopytywaniu się o treść poszczególnych pytań, luźniejszym rozsiadaniu się w fotelu, uśmiechu, wyrażeniu chęci pomocy poprzez wyczerpujące odpowiedzi na pytania itp.

Styl twardy, w którym ankieterka przechodziła od razu do zadawania pytań z kwestionariusza, nie dawał „szansy" respondentom na

tego typu zachowania, stąd też w znakomitej większości wywiadów (19) nie zmieniło się ono wcale. Na ogół respondenci nie zmieniali pozycji, siedzieli dość sztywno, jak na egzaminie, nie zadawali pytań, nie uśmiechali się. Od pierwszego momentu wytwarzała się dość „sztywna" sytuacja, co jeszcze podkreślała spora różnica wieku między ankieterką a badanymi. W jednym wywiadzie przy stylu twardym nastąpiła wyraźna zmiana w zachowaniu na niemal wrogie; był to zresztą najbardziej „dramatyczny" wywiad. Po wstępie respondent zapytał, czy na kwestionariuszu jest zapisane jego nazwisko. Krótka negatywna odpowiedź ankieterki nie zadowoliła go i, mimo iż wszedł uśmiechnięty i dość pozytywnie nastawiony, zaczął się wyraźnie denerwować i niecierpliwić. W tym wywiadzie wpływ stylu był wyjątkowo widoczny. Początkowo dość swobodne zachowanie badanego bez cienia agresji po bardzo krótkim czasie przekształciło się w nastawienie niechętne w stosunku do ankieterki, a zachowanie stało się sztywne i nienaturalne. Mogło to być w tym wypadku spowodowane niewielką różnicą wieku. Przychodząc na rozmowę respondent mógł się spodziewać raczej wesołej pogawędki i na taką też chyba był na początku nastawiony. Natomiast od pierwszej chwili rozmowy spotkał się z chłodnym i poważnym przyjęciem, co wyraźnie mu się nie spodobało i to tak dalece, że wywiad niemal został przerwany [25].

Oczywiście różnice w zachowaniu występowały nie tylko w pierwszych chwilach wywiadu czy po wygłoszeniu wstępu. Różnice najbardziej widoczne występowały od momentu rozpoczęcia zadawania pytań, kiedy reakcje respondentów nie ograniczały się tylko do reakcji na nową dla nich sytuację, ale i na bodźce w postaci pytań zadawanych w określony, zróżnicowany sposób.

Materiału do porównania zachowań respondentów dostarczyła obserwacja dokonywana podczas rozmowy. Poszczególne, charakterystyczne sposoby zachowania, reakcje na pytania, pewne objawy fizjologiczne (np. pocenie się) — wszystko to notowane było na specjalnych kartach obserwacyjnych [26]. Większość (70%) zaobserwowanych w czasie 40 wywiadów specyficznych zachowań wystąpiła w wywiadach prowadzonych stylem twardym. Sama ich liczba oczywiście o niczym nie świadczy, ale biorąc pod uwagę fakt, że w przeważającej części były to jednocześnie zachowania niepożądane w wywiadzie

[25] Co ciekawsze — w wywiadzie pogłębionym respondent wyraźnie odprężył się, a nawet przyznał do podania nieprawdziwych danych.

[26] Ponieważ połowa wywiadów prowadzona była stylem miękkim, a połowa twardym, dalej zestawia się względne liczebności zachowań w wywiadach prowadzonych jednym i drugim stylem łącznie.

z punktu widzenia możliwości zakłócenia procesu komunikacji, ta przewaga przemawia na niekorzyść stylu twardego. Zaobserwowano zwłaszcza takie zachowania świadczące o zdenerwowaniu 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 zniecierpliwienie — wzruszanie ramionami, przerywanie pytań, westchnienia, patrzenie na zegarek — występowało w przeważającej większości u respondentów badanych stylem twardym (styl twardy — 94,9%, styl miękki — 5,1%). Odmowa odpowiedzi wyrażona w dość ostrej formie: „niech mi Pani da spokój, nie będę na to odpowiadał", wystąpiła 12 razy i to tylko w wywiadach prowadzonych stylem twardym, natomiast milczenie, przedłużający się brak odpowiedzi ze strony respondenta wystąpiły przy stylu twardym w 29 wypadkach (72,5%), przy miękkim — w 11 (27,5%).

Stylowi miękkiemu, pozwalającemu na odprężenie się respondentowi, „rozluźnienie" atmosfery, towarzyszyły w każdym momencie wywiadu wypadki spontanicznego śmiechu czy też uśmiechu u respondentów. W wywiadzie twardym zanotowano to tylko w 4 przypadkach (8,2%), w miękkim — w 45 (91,8%). Styl miękki znacznie częściej również powodował występowanie dodatkowych wypowiedzi, tj. wypowiedzi nie związanych bezpośrednio lub nawet pośrednio z treścią pytań. Były to m.in. wypowiedzi nawiązujące do spraw osobistych respondenta, 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 zdarzały się tego typu pogawędki, natomiast przy stosowaniu stylu twardego mniej niż dwa razy. Były one również znacznie krótsze.

Jak więc widać, stosowanie stylu miękkiego wywoływało na ogół u respondentów znacznie bardziej „przyjacielski" stosunek do ankieterki i pozytywny stosunek do samego wywiadu. W rezultacie przy stylu miękkim stosunek, który można określić jako zdecydowanie pozytywny, wykazywało 18 badanych, neutralny — 2, a niechętny, negatywny nie wystąpił u żadnego z respondentów. Przy stylu twardym pozytywny stosunek wykazała tylko 1 osoba, neutralny — 10, negatywny — 2 osoby. Podstawą do określania pozytywnego stosunku, ustalonego przy wykorzystaniu danych z ankiety wypełnianej przez ankieterki, były takie zachowania, jak chętne i wyczerpujące odpowiedzi, uśmiech, brak oznak niechęci, „pogawędki" z ankieterką, opo-

wiadanie o rodzinie, kłopotach itp. Stosunek negatywny do ankieterki i wywiadu wyrażał się natomiast w udzielaniu odpowiedzi w sposób opryskliwy, niechętny, jedynie na zasadzie: „tak", „nie", odmowie odpowiedzi, braku oznak zainteresowania i życzliwości w stosunku do osoby przeprowadzającej wywiad. Jednocześnie przy stosowaniu stylu miękkiego ankieterka oceniła, że 17 (na 20 badanych) respondentów odpowiadało wyczerpująco i szeroko, a w 18 wypadkach, że udzielali odpowiedzi chętnie, swobodnie i bez wymuszania. Przy stylu twardym tylko 2 respondentów udzielało odpowiedzi wyczerpujących, zaś 18 odpowiadało krótko („tak, nie"). W 9 wywiadach badani odpowiadali chętnie, a w 8 zdecydowanie niechętnie. Są to więc różnice duże, przy czym bardzo charakterystyczne dla obu stylów i w trakcie wywiadu wyraźnie widoczne.

Podczas wywiadów prowadzonych stylem miękkim dawało się też zauważyć znacznie większe zainteresowanie ze strony respondentów tematyką rozmowy. W 18 wywiadach prowadzonych tym stylem było to bardzo widoczne, podczas gdy w rozmowach prowadzonych stylem twardym dało się to zauważyć tylko w 6 przypadkach. Zainteresowanie wyrażało się w spontanicznych reakcjach słownych przy niektórych pytaniach (np. „to bardzo ważny problem, dobrze, że się o tym mówi", „to interesujące" itp.) oraz w widocznym zaangażowaniu w to, o czym respondenci mówili, a także powtarzanym często po wywiadzie stwierdzeniu, że badania takie są ciekawe i potrzebne.

Po zakończeniu wywiadu zasadniczego, które wywoływało zresztą na ogół dość wyraźną ulgę i odprężenie u respondentów badanych stylem twardym, ankieterka prosiła jeszcze o kilkanaście minut swobodnej rozmowy, prosiła też o wyrażenie zgody na nagranie tej rozmowy na magnetofonie. Przy stosowaniu stylu miękkiego zgoda ta udzielana była ze znacznie mniejszymi oporami niż przy stylu twardym, kiedy respondenci niezbyt chętnie na to się godzili. Trzeba było ich dość długo przekonywać i zapewniać, że nic z tego, co zostanie nagrane, nie „dotrze" do kierownictwa zakładu.

Na 19 respondentów badanych stylem miękkim, w stosunku do których ta prośba była wyrażona, 13 przystało na to chętnie, 5 — chętnie, choć z niewielkim zastrzeżeniem, a tylko 1 — niechętnie. Odpowiednie liczby dla stylu twardego wynoszą: 7, 3 i 8. Jeden respondent nie zgodził się na nagranie rozmowy mimo wielu tłumaczeń i próśb.

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

notowane 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, spokojnie, byli rozluźnieni i nie wykazywali oznak zdenerwowania. Wywiady przekształcały się w rozmowy, pogawędki. 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 ogół 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 odczuwalne było duże napięcie i nerwowość ze strony respondentów.

Atmosfera neutralna cechowała te wywiady, w których nie występowały u respondentów objawy zdenerwowania, napięcia, ale też nie dochodziło do nawiązania bliższego kontaktu między respondentem a ankieterką; przy stylu miękkim było 5 takich wywiadów, przy stylu twardym — 6.

Sprawą charakterystyczną był także fakt, iż respondenci, którzy podczas wywiadu zasadniczego badani byli stylem twardym, w większości stwarzającym atmosferę urzędową, zmieniali swoje zachowanie na znacznie bardziej swobodne w wywiadzie pogłębionym. Odpowiadali dużo obszerniej, chętniej, atmosfera stawała się bardziej towarzyska. Było to spowodowane prawdopodobnie tym, że wywiad pogłębiony (przy obu stylach) prowadzony był właśnie na zasadzie rozmowy towarzyskiej, zbliżonej do stylu miękkiego.

Podsumowując tę część rozważań można powiedzieć, że w zależności od stylu prowadzenia wywiadu wystąpiły bardzo wyraźne różnice w zachowaniu respondentów, ich stosunku do ankieterki i wywiadu oraz jego atmosferze.

Porównując reakcje respondentów na prowadzenie wywiadu poszczególnym stylem, można jednocześnie stwierdzić, iż styl miękki góruje dość wyraźnie nad stylem twardym pod względem zachowania respondentów, ich stosunku do wywiadu i ankieterki oraz atmosfery wywiadu. Pozwalając respondentom na bardziej swobodne i naturalne zachowanie, ankieterka miała możliwość uzyskania znacznie obszerniejszych wypowiedzi, a jak się okaże w dalszej części analizy — także bardziej szczerych. Występowanie tych różnic potwierdza wy-

suniętą hipotezę w jej części odnoszącej się do wyżej wymienionych spraw.

STYL PRZEPROWADZANIA WYWIADU A KOMUNIKOWANIE SIĘ I JEGO REZULTAT

Zachowanie respondentów, ich stosunek do wywiadu i ankieterki, atmosfera wywiadu — to są sprawy na pewno ważne z punktu widzenia przebiegu wywiadu. Mogą one albo ułatwić prowadzenie go i sprzyjać porozumieniu między osobami uczestniczącymi w rozmowie, albo też mogą utrudniać. Jednak dla badacza najważniejszą sprawą są odpowiedzi uzyskane na pytania zawarte w kwestionariuszu, a więc rezultat informacyjny. Problem polega więc na tym, jakie są różnice w odpowiedziach na poszczególne pytania i dla jakiego typu pytań jeden styl góruje nad drugim. Problem ten należy rozważyć, biorąc pod uwagę, że wywiad w stylu twardym jest bardziej ekonomiczny, ponieważ trwa krócej. Gdyby styl twardy powodował otrzymywanie równie wartościowych informacji, jak styl miękki, byłby on lepszy, bardziej godny polecenia.

Kwestionariusz zawierał pytania zróżnicowane ze względu na treść (dotyczące zainteresowania pracą, zadowolenia z niej itp.), jak również różne pod względem formy (pytania zamknięte i otwarte). Większość pytań stanowiły pytania zamknięte, a odpowiedzi na pytania otwarte na ogół nie wymagały dłuższych wypowiedzi — wystarczało podanie konkretnej liczby lub krótkiej wypowiedzi. Jedynie w części pierwszej kwestionariusza było kilka pytań, które powinny spowodować dłuższe, obszerniejsze wypowiedzi. Były to jednocześnie pytania najtrudniejsze w kwestionariuszu, wymagające zastanowienia, zdefiniowania pewnych pojęć. Jak wiemy, w przypadku stylu miękkiego odpowiedzi respondentów były dość obszerne, zarówno na pytania zamknięte, jak i otwarte. Przy stylu twardym odpowiedzi na pytania zamknięte ograniczały się niemal bez wyjątku do stwierdzeń: „tak" lub „nie". Odpowiedzi na pytania otwarte również były dość lakoniczne i krótkie. Przeciętne wypowiedzi respondentów przy stylu twardym zawierały około 6 słów, a miękkim prawie 13.

Sprawa długości odpowiedzi nie jest jednak taka ważna, jak kwestia ich istotności. W wywiadach prowadzonych stylem twardym wystąpiło znacznie więcej odpowiedzi nieistotnych, a więc odpowiedzi nie przynoszących badaczowi 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 i występowały przede wszystkim w części drugiej kwestionariusza. Wszystkie odpowiedzi nieistotne, które wystąpiły w pierwszej części, pojawiły się w siedmiu pytaniach (podanych niżej).

Liczba odpowiedzi nieistotnych oraz obszerność czy też lakoniczność wypowiedzi w wywiadach prowadzonych dwoma różnymi stylami pozostawały także w związku z ich zawartością treściową. Szczególnie wyraźnie różnice uwidoczniły się w kilku pytaniach.

Pyt. 6 — żądające uzasadnienia opinii wyrażonej w pyt. 5 („Jak P. uważa, czy P. koledzy z zakładu na ogół interesują się swoją pracą czy też nie?") — Dlaczego P. tak uważa, na czym opiera P. swoją opinię?

Pyt. 8 — dotyczące przejawów zainteresowania pracą, związane z pyt. 7 („A jak określiłby P. siebie, czy należy P. do takich pracowników, którzy interesują się swoją pracą, czy też raczej nie?") — A w czym przejawia się P. zainteresowanie pracą?

Pyt. 11 — żądające uzasadnienia odpowiedzi na pyt. 10 („Czy jest P. zadowolony z pracy w spółdzielni?") — Dlaczego, z jakich powodów?

Pyt. 12 — Na czym P. zdaniem polega solidność w pracy?

Pyt. 15 — dotyczące przejawów solidności pracy respondenta, związane z pyt. 14 („A jak oceniłby P. siebie, czy pracuje P. na ogół solidnie?") — W czym przejawia się P. solidność?

Pyt. 18 — dotyczące przejawów solidarności, związane z pyt. 17 („Czy robotnicy w P. zakładzie są solidarni?") — W czym to się przejawia?

Pyt. 20 — A jak określiłby P., co to jest solidarność między robotnikami?

W odpowiedzi na wybrane pytania respondenci, z którymi wywiady przeprowadzane były stylem miękkim, wymieniali znacznie więcej elementów, dawali bardziej precyzyjne odpowiedzi. Odpowiedzi respondentów i zawarte w nich elementy składowe ilustruje tabela 1. We wszystkich analizowanych pytaniach występuje ta sama tendencja. Respondenci, z którymi wywiady prowadzone były stylem twardym, w większości udzielali odpowiedzi składających się z wymienienia jednego elementu. Na przykład na pytanie „Na czym P. zdaniem polega solidność w pracy?", odpowiadali: „na dobrym wykonywaniu pracy". Respondenci, w stosunku do których stosowany był styl miękki, na ogół wymieniali więcej elementów — 3 lub przynajmniej 2. Na przykład odpowiedzi na podane wyżej pytanie zawierały takie elementy, jak dobre wykonywanie pracy, sumienność, dokładność, zdyscyplinowanie, posłuszeństwo wobec przełożonych itp. Przy stylu miękkim także znacznie rzadziej zdarzały się sytuacje, w których respondenci nie wymieniali żadnego elementu, tj. odpowiedź była nieistotna. Wystąpiło to tylko przy dwóch pytaniach — 6 i 20, i to w znikomym procencie. Przy stylu twardym sytuacje te były dość częste. W zależności od pytania odpowiedzi nieistotne wynosiły od 20 do 45%.

Tabela 1. Elementy wymienione przez respondentów
M — wywiad przeprowadzony stylem miękkim;

Liczba elementów	Pytanie 6				Pytanie 8				Pytanie 11			
	M		T		M		T		M		T	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	9	45,0	11	55,0	5	26,3	16	80,0	5	31,3	11	55,0
2	5	25,0	—	—	12	63,2	—	—	7	43,7	4	20,0
3	3	15,0	—	—	2	10,5	—	—	4	25,0	1	5,0
0	3	15,0	9	45,0	—	—	4	20,0	—	—	4	20,0
Razem	20	100,0	20	100,0	19*	100,0	20	100,0	16*	100,0	20	100,0

* Liczba osób, z którymi przeprowadzono wywiad w danym stylu; jest ona mniejsza od 20, ponieważ

Dość charakterystyczna tendencja wystąpiła także w odpowiedziach na jedno z pytań II części kwestionariusza. Pytanie to brzmiało:

Czy w pracy jest dla P. męczący i uciążliwy:	tak	nie
a) duży hałas		
b) brak jadalni		
c) ciasnota w halach produkcyjnych		
d) inne (jakie?)		

Przy stylu miękkim dwóch respondentów uznało, że żaden z wymienionych czynników nie jest dla nich uciążliwy, większość natomiast wymieniła więcej niż 2 czynniki, przy czym 3 i więcej czynników wymieniło 14 respondentów (70%). Przy stylu twardym tylko 8 osób (40%) udzieliło takiej odpowiedzi.

Podobnie procentowo wyglądała liczba respondentów, którzy dodatkowo wymienili „inne" czynniki uciążliwe w pracy (punkt d pytania). Przy stylu miękkim 63,2% respondentów uznało dodatkowo za męczące inne czynniki (brak stołówki, szatni, umywalni, wysoka temperatura, przestarzałe maszyny). Przy stylu twardym tylko 36,8% badanych wymieniło inne niż umieszczone w kafeterii czynniki.

Wskazywałoby to, że styl twardy nie sprzyja raczej uzyskiwaniu odpowiedzi na pytania, w których oczekuje się od badanych spontanicznego wymienienia elementów, nie branych pod uwagę w kafeterii zawartej w pytaniu. Oczywiście wniosek taki wyciągnięty na podstawie analizy odpowiedzi na jedno tylko pytanie nie może być uogólniony. Wydaje się on jednak prawdopodobny, gdyż potwierdzają go potoczne doświadczenia.

Niezależnie od kwestii ubóstwa treściowego odpowiedzi można także podejrzewać, że odpowiedzi respondentów badanych stylem twardym

w odpowiedzi na wybrane pytania
T — wywiad przeprowadzony stylem twardym

Pytanie 12				Pytanie 14				Pytanie 18				Pytanie 20			
M		T		M		T		M		T		M		T	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
4	20,0	12	60,0	9	47,5	10	50,0	7	58,4	12	63,2	8	40,0	13	65,0
9	45,0	3	15,0	7	36,8	2	10,0	4	33,3	1	5,3	10	50,0	3	10,0
7	35,0	—	—	3	15,7	—	—	1	8,3	—	—	—	—	—	—
—	—	5	25,0	—	—	8	40,0	—	—	6	31,5	2	10,0	5	25,0
20	100,0	20	100,0	19*	100,0	20	100,0	12*	100,0	19*	100,0	20	100,0	20	100,0

niektórzy respondenci odpowiedzieli negatywnie na poprzednie pytania filtrujące.

były mniej szczere. 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.

Chcąc odpowiedzieć na pytanie, którzy z respondentów odpowiadali bardziej szczerze — badani stylem miękkim czy też twardym, chciałabym się odwołać do hipotezy przedstawionej przez A. Malewskiego [27]. Podaje on warunki, na podstawie których można uznać kogoś za wiarygodne źródło informacji. Jeden z nich jest następujący: „Jeżeli podaje on [informator] dobrowolnie wiadomości, których ujawnienie jest dla niego niewygodne i z których ukrywania odniósłby korzyść". Jest to warunek zgodny chyba z potocznym odczuciem i codziennym doświadczeniem, które potwierdza takie przekonania. Jak pisze A. Malewski — „wiarygodność informacji przemawiającej na niekorzyść tego, kto je głosi, jest w związku z tym wyjątkowo duża". Nawiązując do tej hipotezy, chciałabym przedstawić teraz odpowiedzi na kilka pytań, które mogły być dla respondentów wyjątkowo drażliwe, a przyznanie się do faktów, o których one mówiły, mogło być dla nich nieprzyjemne. Są to pytania dotyczące otrzymywanych przez respondentów nagan i kar dyscyplinarnych oraz przyznawania się lub nieprzyznawania się do spóźnień [28].

Zgodnie ze stanowiskiem Malewskiego przyjęto, że respondenci, którzy przyznali się do spóźnień i otrzymywania kar oraz nagan, wy-

[27] A. Malewski, *ABC porządnego myślenia*, Warszawa 1958, s. 89—91.

[28] Podawane przez respondentów informacje dotyczące spóźnień oraz otrzymywanych kar i nagan były weryfikowane na podstawie danych znajdujących się w dziale kadr zakładu.

brali orientację dla siebie niekorzystną, natomiast respondenci, którzy nie przyznali się do tych faktów, wybrali orientację korzystną dla siebie. Odpowiedzi świadczące o takich wyborach w przypadku respondentów badanych przy zastosowaniu obu stylów podaje tabela 2.

W odpowiedzi na pytanie, czy respondent spóźnia się do pracy, przy stylu miękkim wybrało orientację niekorzystną dla siebie, tj. przyznało się do spóźnień, 61,5% respondentów. Przy stylu twardym natomiast aż 81,2% respondentów wybrało orientację dla siebie korzystną, tj. nie przyznało się do spóźnień. Podobnie sytuacja wyglądała w przypadku pytania dotyczącego otrzymywanych kar i nagan. Różnice dla obu stylów są tu widoczne i dość znaczne. Wydaje się wobec tego uprawnione stwierdzenie, iż styl miękki sprzyjał uzyskiwaniu w większym stopniu odpowiedzi szczerych aniżeli styl twardy.

Tabela 2. Osoby wybierające orientację korzystną i niekorzystną dla siebie w odpowiedzi na pytania dotyczące spóźnień (pyt. 1) oraz kar i nagan (pyt. 10)
M — wywiad przeprowadzony stylem miękkim; T — wywiad przeprowadzony stylem twardym

Orientacja	Pytanie 1				Pytanie 10			
	M		T		M		T	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Korzystna	5	38,5	13	81,3	3	23,3	8	66,7
Niekorzystna	8	61,5	3	18,7	8	72,7	4	33,3
Razem	13	100.0	16	100,0	11	100,0	12	100,0

Podobna tendencja ujawnia się w kilku innych pytaniach, które również mogły być drażliwe dla odpowiadających. Udzielenie twierdzących odpowiedzi na te pytania można uznać za niekorzystne dla respondenta nie tylko zresztą ze względów osobistych, ale także i dlatego, że takie odpowiedzi mogły naruszać pewne normy solidarności, koleżeństwa.

Pyt. 12 — Czy w P. zespole są pracownicy kłótliwi, wywołujący zatargi, którzy zakłócają dobrą atmosferę w pracy?

Pyt. 13 — Czy przy zmianie wzoru zdarza się tak, że majster przydziela P. trudniejszą i gorzej płatną pracę niż innym (niż P. kolegom?)

Pyt. 1 — Czy P. koledzy z zakładu wprowadzają czasem do produkcji własne pomysły, które ułatwiają pracę? [29]

[29] Pytanie to dość nieoczekiwanie okazało się bardzo drażliwe dla respondentów. Drażliwość wynikała z tego, iż część pracowników tego zakładu, w tym i badane osoby, wprowadzała bez wiedzy kierownictwa różne usprawnienia w swojej pracy. Respondenci obawiali się, aby informacje o tym nie przedostały się do wiadomości przełożonych, ponieważ nie zawsze te „ulepszenia" były zgodne z technologią.

Pyt. 4 — Czy zdarzyło się kiedyś, że skrzywdzono któregoś z P. kolegów przy podziale premii lub nagrody?

Pyt. 11 — Czy prowadzicie czasem rozmowy np. o swoich zwierzchnikach i nie chcielibyście, żeby ktoś spoza waszego grona je słyszał?

Pyt. 12 — Czy zdarza się jednak tak, że treść tych rozmów jest powtarzana, czy to majstrowi, czy kierownikowi?

Kształtowanie się odpowiedzi na te pytania podaje tabela 3.

Również w odpowiedziach na te pytania respondenci badani stylem twardym na ogół wybierali orientację dla siebie korzystną, niechętnie przyznając się do spraw, które mogłyby postawić ich w złym świetle, ściągnąć ewentualne przykre konsekwencje, gdyby treść tego, co mówią, przedostała się do ich zwierzchników czy też kolegów z zespołu produkcyjnego.

Przy stylu miękkim sytuacja jest inna — orientacja niekorzystna dla respondenta wybierana jest w znacznie wyższym procencie. A więc i w tym przypadku widać wyraźnie, że styl miękki bardziej sprzyja szczerości odpowiedzi ze strony respondentów niż styl twardy. Świadczy to o większej wartości danych, ponieważ szczerość respondentów w olbrzymiej większości pytań stanowi warunek konieczny prawidłowej odpowiedzi. Sformułowana hipoteza znalazła więc potwierdzenie także w części mówiącej o wartości informacji uzyskanych w wywiadach prowadzonych różnymi stylami.

ZAKOŃCZENIE

Podjęta próba metodologiczna miała za zadanie zweryfikować hipotezy, czy prowadzenie wywiadów dwoma przeciwstawnymi stylami ma wpływ na zachowanie się respondentów i uzyskiwane od nich odpowiedzi. W rezultacie analizy okazało się, że różnice w uzyskiwanych wynikach były dość wyraźne. Wskazywały one również na to, iż styl miękki bardziej sprzyja obszernym, pełniejszym i bardziej szczerym odpowiedziom. Sprawą ważną wydaje się przy tym fakt, że różnice w odpowiedziach występowały najczęściej w pytaniach trudnych i drażliwych. Przy tego typu pytaniach styl miękki 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, ułatwia także udzielenie odpowiedzi istotnych na pytania trudne. Styl miękki ma również przewagę nad stylem twardym pod innymi względami. Pozwala na stworzenie miłego, towarzyskiego nastroju podczas wywiadu, wpływa pozytywnie na stosunek respondenta

Tabela 3. Osoby wybierające orientację korzystną

M — wywiad przeprowadzony stylem miękkim;

Orientacja	Pytanie 12				Pytanie 13				Pytanie 1			
	M		T		M		T		M		T	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Korzystna	7	35,0	16	80,0	5	45,5	13	92,9	2	10,0	13	65,0
Niekorzystna	13	65,0	4	20,0	6	54,5	1	7,1	18	90,0	7	35,0
Razem	20	100,0	20	100,0	11*	100,0	14*	100,0	20	100,0	20	100,0

* Liczba osób, z którymi przeprowadzono wywiad w danym stylu; jest ona mniejsza od 20, ponieważ niektórzy

do ankietera i całego badania. Wywiera to niewątpliwie wpływ na nastawienie respondenta do badań socjologicznych w ogóle i ewentualnego jego przyszłego udziału w takich badaniach.

Przy stosowaniu tego stylu istnieją jednak pewne niebezpieczeństwa. Związane są one z dyrektywą zgadzania się z odpowiedziami respondenta, potakiwania mu. Jest to niebezpieczeństwo sugerowania odpowiedzi. Ograniczenie go zależy od ankietera, jego umiejętności i jego wyczucia. Potakiwanie może być bowiem tylko zachętą do udzielania odpowiedzi pełniejszych i bardziej szczerych. Może się wiązać z nim jednak i sugerowanie kierunku odpowiedzi. Występuje ono wtedy, gdy respondent nie ma zdecydowanego stanowiska, gdy rozpoczyna dłuższą wypowiedź od zaznaczenia, w którym kierunku może pójść. Kierunek, ewentualnie, uległby zmianie zupełnej lub częściowej w toku dalszego wywodu. Wówczas potakiwanie ankietera może uniemożliwić tę zmianę i skierować wypowiedź zdecydowanie w jedną stronę.

Pamiętać trzeba także o tym, że wywiady prowadzone tym stylem trwają znacznie dłużej niż wywiady przeprowadzane stylem twardym. W omawianych tutaj badaniach był to czas niemal dwukrotnie dłuższy.

Sformułowane wnioski należy opatrzyć jeszcze jednym komentarzem, który wskazuje na ich ograniczony zakres. Wywiady w tym badaniu prowadzone były wśród robotników w ich zakładzie pracy. Trudno powiedzieć, jak wypadłoby zastosowanie obu stylów w wywiadach prowadzonych wśród respondentów reprezentujących inną kategorię społeczną, a zwłaszcza o wyższym poziomie wykształcenia. Prawdopodobnie inaczej przedstawiałyby się wyniki badań i wtedy, gdyby ankieterka zgłaszała się do badanych w ich domach, a nie wzywała respondentów na rozmowę w ich miejscu pracy, co mogło wywołać pewne obawy. Nie można także abstrahować od cech osobowościowych respondentów.

Te wszystkie zastrzeżenia wskazują na trudności w rozszerzaniu wniosków na inne sytuacje badawcze. W tych innych sytuacjach wy-

i niekorzystną dla siebie przy odpowiadaniu na wybrane pytania

T — wywiad przeprowadzony stylem twardym

Pytanie 4				Pytanie 11				Pytanie 12			
M		T		M		T		M		T	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
3	15,0	16	80,0	4	20,0	12	60,0	4	25,0	4	50,0
17	85,0	4	20,0	16	80,0	8	40,0	12	75,0	4	50,0
20	100,0	20	100,0	20	100,0	20	100,0	16*	100,0	8*	100,0

respondenci odpowiedzieli negatywnie na poprzednie pytania filtrujące.

wiad prowadzony stylem twardym mógłby okazać się lepszy. Być może w ogóle korzystne byłoby mieszanie, przeplatanie obu stylów, zależnie od sytuacji i respondenta. Takie stanowisko reprezentuje H. Schuman, pisząc, że nie ma jednego dobrego sposobu przeprowadzania wywiadu, który można stosować we wszystkich sytuacjach i w stosunku do wszystkich respondentów. Ankieter musi być elastyczny, musi „zmieniać styl jak aktor kostium w zależności od respondenta i jego zachowania". Jeśli respondent jest niepewny, speszony, oczekuje aprobaty, ankieter powinien starać się ośmielić go; natomiast w stosunku do respondenta pewnego siebie wywiad można prowadzić swobodniej, rzeczowo, postępować bardziej „obcesowo" [30]. Pierwszy z tych sposobów *(personal)* zbliża się do stylu miękkiego, prezentowanego w tym artykule, drugi zaś *(impersonal)*, suchy i rzeczowy — do stylu twardego.

Stanowisko to jest, jak się wydaje, uzasadnione. Trzeba jednocześnie 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.

ANEKS

WYWIAD O WYWIADZIE PRZEPROWADZONY Z RESPONDENTEM BADANYM W WYWIADZIE ZASADNICZYM STYLEM TWARDYM

R — respondent; A — ankieterka

A — Chciałabym teraz z P. porozmawiać chwilę o naszej rozmowie — wtedy zadawałam P. zapisane tu (w kwestionariuszu) pytania. Czy był P. trochę stremowany, zdenerwowany, czy też nie?

[30] J. M. Converse, H. Schuman, *Conversations at Random: Survey Research as Interviewers See it.*, New York 1974, s. 50—53.

R — No, tak. Wydaje mi się, że trochę denerwowałem się.
A — Teraz spróbuję trochę inaczej tę rozmowę z P. prowadzić i może na końcu P. to oceni, porówna.
R — A czy mogę już teraz powiedzieć?
A — Oczywiście.
R — Wolę taką rozmowę jak teraz, a nie jak poprzednio, nie taką służbową.
A — Chciałabym, żeby P. powiedział — czy były tu dla P. jakieś pytania sprawiające trudność?
R — Tak, ponieważ nie zastanawiałem się nad takimi sprawami, nikt nie prowadzi takich rozmów, a poza tym człowiek był taki stremowany, że nie było wiadomo, co powiedzieć.
A — A czego dotyczyły te pytania?
R — No, to muszę chwilę pomyśleć. To były te, gdzie trzeba było coś ogólnie sformułować, a nie można się było zastanowić, bo P. już następne pytania zadawała. A poza tym to były takie pytania krępujące, np. rozmowa o majstrach, o tym nie jest przyjemnie mówić.
A — A czy może jeszcze inne pytania były dla P. krępujące, nieprzyjemne?
R — No raczej nie. Ale to pytanie o zwolnienia lekarskie, to nie jest przyjemne, bo tu nikt nie oszukuje, jak jest zdrowy.
A — A dlaczego teraz, jak P. powiedział, lepiej się P. rozmawia?
R — Ponieważ teraz jest taka luźniejsza rozmowa. Przyszedłem raczej z dobrym nastawieniem, ale potem miałem tremę i dlatego tak krótko mówiłem na pytania.
A — A gdyby rozmowa przebiegała od początku tak jak teraz — przyjemniej byłoby P., więcej P. by nam powiedział, czy też nie?
R — Trudno mi teraz powiedzieć, ale chyba tak — bo byłoby milej.
A — A czy teraz już to nieprzyjemne wrażenie minęło?
R — No tak. Bo przedtem to było tak służbowo, a teraz półsłużbowo, raczej prywatnie. Wolę tak jak teraz, nawet żeby to miało dłużej trwać.

WYWIAD O WYWIADZIE PRZEPROWADZONY Z RESPONDENTEM BADANYM W WYWIADZIE ZASADNICZYM STYLEM MIĘKKIM

A — Chciałabym P. poprosić teraz o ocenę naszej rozmowy. Jak się od początku zorientowałyśmy, jest P. człowiekiem wyjątkowo szczerym i potrafiącym dobitnie powiedzieć, co myśli. Czy uważa P., że rozmowa ta była dobrze prowadzona, czy też sądzi P., że można było ją inaczej poprowadzić?
R — To jest dość trudne pytanie. Biorę po raz pierwszy udział w takich badaniach i nie mam żadnego wzorca, jak to ocenić.
A — Chciałabym jednak, żeby P. spróbował ocenić tę rozmowę — czy była dla P. w miarę przyjemna, czy też raczej nie?
R — Moje osobiste zdanie jest takie: jestem bardzo mile zaskoczony, że to odbywało się w ten sposób, a nie poprzez tylko krótkie pytanie, tylko „tak" lub „nie", że rozmowa była prowadzona raczej w sposób towarzyski, jako pogawędka — a to zawdzięczam chyba P. Potrafiła P. nawiązać kontakt, a to jest sprawą bardzo trudną, bo idzie o to, żeby ludzi zmobilizować do rozmowy.
A — Wie P., tu jest taka sprawa — my jednak odrywamy Panów od pracy.

R — Traktuję to jako wypoczynek, jako uzasadnioną i usprawiedliwioną nieobecność w pracy.

A — Ale czy nie sądził P., że gdyby tę rozmowę poprowadzić tylko na zasadzie pytań i odpowiedzi...

R — Nie. Wiele rzeczy byście Panie nie usłyszały. Bo jeśli człowiek przychodzi na taki egzamin, zeznanie, to mówi się, odpowiada tylko mechanicznie. A jeśli to jest prowadzone w formie pogawędki, to nawet niechcący coś się powie.

A — No, a mówił P., że na początku był P. trochę skrępowany. Czy to w czasie rozmowy ustąpiło?

R — No na pewno i to szybko. Teraz już zupełnie.

A — Co sprawiło, że odczuł P. naszą rozmowę jako pogawędkę?

R — To jest dość trudno powiedzieć, ale myślę, że sprawiła to sama atmosfera, sposób zadawania pytań.

A — To znaczy jaki?

R — Wydaje mi się, że wszelkie wywiady powinny być tak prowadzone.. Żeby to było robione w formie przystępnej, koleżeńskiej. Chociaż różnica wieku między mną a P. jest spora, a miałem wrażenie, że była P. dla mnie równorzędnym partnerem, z którym można szczerze, a nawet fachowo porozmawiać o pewnych sprawach. To bardzo mobilizuje do zwierzeń, wzbudza zaufanie. P. na początku powiedziała, że to co powiem, pozostanie między nami. Ale to nie było głównym powodem, że ten wywiad mi się podobał, że powiedziałem więcej, niż byłem pytany, i czasem więcej, niż chciałem powiedzieć.

A — A czy były tu dla P. jakieś pytania kłopotliwe, nieprzyjemne?

R — Nie, nie było.

A — A czy samo sformułowanie pytań jest P. zdaniem dobre, czy nie są one trudne, sztuczne i wymyślone?

R — Nie, większość pytań uważam za dość trafne z tego względu, że dotyczyły bezpośrednio naszej pracy, stosunków, ludzi. To jest to, czym się codziennie żyje. Jedno tylko pytanie było trudne — dotyczyło ono wydajności na osobę. Wątpię, czy na to ktoś odpowie. Ja też nie odpowiedziałem, bo szczerze powiem, że nie wiem.

A — A czy to, co P. powiedziałam na wstępie, wyjaśniło coś P.?

R — W tym sensie, że jest to Paniom potrzebne do prac dyplomowych — zrozumiałem więc, że trzeba Paniom tych szczegółów jak najwięcej, żeby „otworzyć" ten cały zakład, pracę. Wyobrażałem sobie, że nie chodzi Paniom tylko o dane formalne, ale i o luźniejsze wiadomości.