

Metode calitative, 2006-2007  
Prof.univ.dr. Elisabeta Stănciulescu

Notă: Autoarea autorizează utilizarea acestui material **exclusiv în scopuri pedagogice** (ca resursă a învățării).

**Metodologie:** Un mod de a gândi despre și de a studia realitatea socială.

**Metode:** Un set de proceduri și tehnici de colectare și analiză a datelor.

(Strauss și Corbin, 1998: 3)

### Nu uitați!

**A memora nu înseamnă a învăța!**

**Nici a înțelege nu înseamnă a învăța!**

**A învăța înseamnă:** a înțelege + a memora + a te antrena [a aplica + a verifica dacă ai aplicat corect + a aplica din nou, evitând greșelile + a verifica din nou ș.a.m.d.]

Orice recomandare din sociologia calitativă trebuie utilizată **flexibil și creativ**.

Dar creativitatea nu e pur și simplu un har cu care ne naștem și pe care îl putem utiliza spontan.

**„Creativitatea poate fi învățată și antrenată”** (Patton, 2002: 302).

**În fiecare zi** (Henry James; Virginia Woolf – cf. Patton, *ibidem*).

### Modulul 3. Interviuurile individuale

În cadrul acestui curs, urmărim să dezvoltăm următoarele competențe specifice, repartizate între curs (C), seminar (S) și învățare autonomă (A) după cum urmează:

(Cog = cognitive; Ap = aplicative)

<b>Cog</b> – Să enunțe și să explicitizeze <b>asumpțiile</b> care stau la baza utilizării interviurilor ca tehnică de recoltare a datelor de cercetare.	<b>C*</b>
<b>Cog</b> – Să arate în ce constă <b>specificul interviului calitativ</b> . Să explicitizeze ce înseamnă o <b>întrebare open-ended</b> : deosebiri față de întrebările închise; deosebiri față de întrebările deschise de chestionar.	<b>C + S*</b>
<b>Ap</b> - Să formuleze întrebări deschise și focalizate pe o temă dată.	<b>C + S</b>
<b>Cog</b> – Să explicitizeze ce înseamnă o „ <b>deschidere</b> ” sau o stimulare / provocare inițială.	<b>C</b>
<b>Ap</b> – Să formuleze „deschideri”, pornind de la o temă de cercetare și populație date.	<b>C</b>
<b>Cog</b> - Să explice <b>când și de ce alegem să utilizăm interviul calitativ</b> pentru cunoașterea unui fenomen.	<b>C</b>
<b>Ap</b> – Pentru o problemă socială dată, să formuleze două întrebări de cercetare, corelate, și să aleagă o populație de cercetare, astfel încât să fie oportună utilizarea interviului în recoltarea datelor.	<b>C</b>
<b>Cog</b> - Să indice principalele <b>modalități de eșantionare a subiecților</b> pentru interviuri calitative individuale.	<b>A* + S</b>
<b>Ap</b> – Să elaboreze o strategie de eșantionare a subiecților, pentru un obiect de cercetare și populație construite în prealabil.	<b>A</b>
<b>Cog</b> - Să descrie cele mai uzuale <b>modalități practice de acces la subiecți</b> .	<b>A</b>
<b>Ap</b> – Să elaboreze o strategie de acces la subiecți, pentru un obiect de cercetare și un eșantion construite în prealabil	<b>A</b>
<b>Cog</b> - Să indice tipurile de informație pe care trebuie să le conțină o <b>scrisoare / un discurs</b>	<b>A</b>

<b>oral</b> prin care i se solicită un interviu unui subiect.	
<b>Ap</b> - Să elaboreze o scrisoare / un discurs oral prin care solicită un interviu; să comunice oral un astfel de mesaj într-o situație practică. Să evalueze calitatea, pe baza cunoștințelor învățate.	<b>C</b>
<b>Cog</b> – Să explice <b>distincția</b> dintre „deschideri” (grila de interviu) și intervențiile operatorului pe parcurs.	<b>C</b>
<b>Cog</b> - Să enunțe principalele <b>tipuri și criterii de calitate ale ghidului de interviu și intervențiilor pe parcurs.</b>	<b>A + S</b>
<b>Ap</b> – Să recunoască tipurile de intervenții ale operatorului și să evalueze calitatea lor pornind de la o transcriere de interviu dată, pe baza criteriilor de calitate învățate. Să formuleze tipuri alternative de intervenție, justificând alegerile făcute pe baza aceluiași criterii.	<b>C + S</b>
<b>Cog</b> – Să numească și să descrie diferite <b>posturi ale operatorului de interviu</b> : operatorul neutru, operatorul implicat, postura flexibilă.	<b>A</b>
<b>Ap</b> – Să recunoască postura operatorului într-o situație de interviu și să o evalueze din perspectiva obiectivității datelor și exigențelor etice.	<b>C</b>
<b>Cog</b> – Să enunțe cele mai frecvente <b>surse de distorsiune a datelor de interviu</b> : surse care țin de subiect; greșeli ale operatorilor de interviu; greșeli în înregistrarea și transcrierea interviurilor.	<b>A</b>
<b>Ap</b> – Să recunoască posibilele distorsiuni într-o transcriere de interviu și să indice cât mai multe proceduri prin care ar fi putut fi întărite validitatea și fiabilitatea datelor în cadrul interviului respectiv. Să-și argumenteze punctele de vedere.	<b>C</b>
<b>Ap</b> – Să evalueze în ce măsură au fost respectate <b>principiile etice</b> într-o conduită de interviu; să formuleze alternative etice pentru o conduită de interviu dată.	<b>C</b>
<b>Cog</b> – Să enunțe caracteristicile specifice, avantajele și dezavantajele fiecărei <b>forme de interviu calitativ</b> : conversație informală (interviu etnologic), interviu sociologic nestructurat, interviu semiestructurat, interviu calitativ structurat.	<b>A + S</b>
<b>Ap</b> – Să elaboreze și să evalueze câte o grilă de interviu pentru fiecare formă, argumentându-și aprecierile sau / și criticile pe baza criteriilor de calitate ale unui ghid de interviu calitativ.	<b>C + S</b>
<b>Ap</b> – Să realizeze, împreună cu un coleg, câte o simulare de interviu de fiecare tip (etnologic, sociologic nestructurat, semiestructurat, structurat calitativ). Să argumenteze alegerile făcute pe baza cunoștințelor învățate.	<b>A + S</b>

### Note

1. Competențele notate cu **A** vor fi învățate **autonom**. Rațiunile pentru care ele nu vor fi abordate nici la curs, nici la seminar sunt următoarele: (a) unele dintre ele nu necesită decât un transfer de cunoștințe și know-how abordate la alte cursuri sau seminarii; (b) aveți nevoie să vă dezvoltați și să probați capacitate de învățare autonomă, aceasta constituind una dintre competențele transversale cele mai utile în condițiile societăților actuale (ale cunoașterii); (c) timpul alocat cursurilor și seminariilor e limitat și e mai profitabil să îl alocăm competențelor mai dificil de înțeles și învățat.
2. Solicitați ulterior – dacă simțiți nevoia – un feedback în legătură cu rezultatele muncii autonome, în cadrul întâlnirilor față în față cu cadrele didactice (cursuri, seminarii, consultații).
3. Niciun curs și niciun seminar, oricât de bune, nu pot suplini studiul și antrenamentul autonom. Chiar dacă sunt abordate la curs sau la seminar, **toate competențele necesită studiu și antrenament autonome.**

\*\*\*

Citându-i pe Fontana & Frey (2000), Michael Q. Patton (2002, p. 340) observă că trăim într-o adevărată *interview society*, iar aceasta înseamnă ca interviul are o popularitate foarte mare, dar și

că are o credibilitate problematică: *în ce măsură putem avea încredere că ceea ce ne spun oamenii ne ajută să avansăm către o cunoaștere valabilă a fenomenului sau procesului studiat?*

### **Atenție la modul în care formulați întrebările!**

Uneori, întrebarea de mai sus e formulată foarte greșit, la modul: *în ce măsură putem avea încredere că ceea ce ne spun oamenii e adevărat?*

Greșeala vine din faptul că mulți reduc rezultatele unei cercetări prin interviu la un simplu rezumat al spuselor subiecților.

Interviurile (ca și chestionarele, ori notele de observație, ori documentele) nu sunt decât *materia primă* a cercetătorului. Ele trebuie *prelucrate îndelung și interpretate atent* pentru a ajunge la rezultate de cercetare. Iar dacă recoltarea, prelucrarea și interpretarea lor sunt realizate *cu profesionalism*, putem avansa către o cunoaștere valabilă a fenomenului sau procesului studiat (v. obiectivarea – tratată în primul curs).

Aici ne ocupăm numai de procesul de recoltare, înregistrare, transcriere și prelucrare primară a interviurilor. Despre prelucrarea și interpretarea lor în profunzime vom vorbi în cadrul unui curs special (la masterat).

## **1. Asumpții care fundamentează utilizarea interviului în cercetare**

**Asumpțiile** sunt idei, de cele mai multe ori implicite, pe care le considerăm adevărate, chiar dacă nu au fost testate sau / și există unele controverse în legătură cu ele. Multe din raționamentele pe care le facem se bazează pe astfel de idei netestate sau care fac obiect de controversă (asumpții). Pentru a înainta în procesul de *obiectivare* a ideilor noastre, este necesar să *conștientizăm* *asumpțiile* care le susțin.

Utilizarea interviului se bazează pe două tipuri de asumpții.

### **1.2. Asumpția ontologică**

- Lumea socială nu este o realitate pur obiectivă, alcătuită din instituții (roluri sociale, reguli, norme) care ar exercita asupra noastră același tip de constrângere « tare » pe care o exercită legile naturii, ci este o ***lume-viață***, adică o *lume trăită* în mod diferit de grupurile și indivizii care o compun. Lumea socială este o ***lume culturală și intersubiectivă***, adică o lume în care :
  - tot ce se întâmplă depinde *și* de interpretările și semnificațiile (diferite) pe care subiecții umani le atribuie normelor, regulilor etc.,
  - aceste semnificații și interpretări fiind *construite* în interacțiunile oamenilor, în experiențele lor comune, și *transmise* de la o generație la alta.

De exemplu, indiferent de ce credem noi, legea fizică a gravitației ne constrânge să rămânem pe Pământ (avem nevoie de aparatură foarte sofisticată pentru a ne putea sustrage acestei legi naturale). Dar *orice normă sau regulă socială poate fi evitată sau încălcată de unele grupuri sau subgrupuri umane*, dacă membrii acestora o interpretează ca posibil de evitat sau încălcat și construiesc *împreună, în experiența colectivă cotidiană* strategii eficiente în acest sens, pe care apoi le *transmit* noilor generații (gândiți-vă, de pildă, la regula instituțională care interzice copiatul la examene ; sau la norma culturală care descurajează dragostea între persoane de același sex).

### 1.3. Asumpții epistemologice și metodologice

- **Interesul pentru logica și limbajul specifice unei categorii sociale.** În unele situații, suntem interesați nu de o cunoaștere a aspectelor obiective (instituționale) ale fenomenelor sociale, ci de modul în care sunt ele trăite de diferite grupuri de oameni, dorim să le vedem *din perspectiva particulară* a uneia sau alteia dintre categoriile implicate și să le exprimăm în limbajul lor.

De exemplu, putem cerceta sărăcia din punct de vedere « obiectiv », căutând să vedem ce instituții au o funcție socială legată de reducerea sărăciei și cum funcționează ele, ori cu ce regularitate, frecvență apare sărăcia în diferitele categorii de populație (ce procent din populația totală trăiește sub ceea ce statisticienii și economiștii stabilesc a fi pragul minim al sărăciei, câți bărbați și câte femei, câți din mediul rural și câți din mediul urban etc.). Acestea sunt întrebări obișnuite în cercetarea cantitativă.

Dar putem să o cercetăm și altfel, căutând să vedem *ce gândesc, ce simt, cum fac față* acestei situații persoanele din diferite categorii (femei sau bărbați, tineri sau vârstnici, persoane din urban sau persoane din rural etc.) și *cum relaționează* ele cu instituțiile și cu alte categorii, *ce gândesc și ce simt* persoanele din celelalte categorii față de săraci și *cum relaționează* ele cu cei considerați săraci. Și dorim să aflăm cum exprimă oamenii respectiv toate acestea în limbajul lor, după logica lor specifică.

În primul caz, vorbim despre o perspectivă **etică** (exterioară, neutră), în cel de-al doilea despre o perspectivă **emică** (din interior, empatică sau chiar implicată, participativă). Utilizăm interviul calitativ în cel de-al doilea caz.

- **Individualismul metodologic :**
  - a. chiar dacă, din punct de vedere ontologic, societatea nu se reduce la o sumă a indivizilor care o compun, din punct de vedere metodologic nu putem cunoaște societatea decât prin intermediul indivizilor ;
  - b. considerăm că indivizii aflați într-o situație oarecare sunt aceia care știu cel mai bine ce înseamnă situația respectivă *pentru ei*, ce simt și ce gândesc ei în legătură cu ele, cum procedează ei înșiși pentru a-i face față (Max Weber, 1922 ; Alfred Schütz, 1962 ; Raymond Boudon, 2003).

#### Nu uitați !

Ca sociologi sau / și antropologi, ne interesează indivizii în calitate de **membri ai unor grupuri și organizații sociale.**

Urmărim să punem în evidență :

- aspectele **comune** membrilor grupului sau subgrupului pe care îl cercetăm ;
- **deosebiri** intergrupale sau intercategoriale, altfel spus deosebirile între grupuri sau categorii sociale;
- **deosebirile** intra-grupale sau inter-categoriale, cu alte cuvinte deosebirile între subgrupurile unui grup sau subcategoriile unei categorii.

- **Comprehenșiunea :** considerăm că ceea ce relatează oamenii despre modul în care își trăiesc viața poate fi *înțeles* de o persoană care nu trăiește neapărat în același fel.

### Nu confundați !

Aici, **a înțelege** înseamnă *a cunoaște* din perspectivă *emică* : cum sunt văzute lucrurile din perspectiva indivizilor / grupurilor care le trăiesc efectiv ?

Termenul științific se apropie de, dar nu e identic cu termenul pe care îl utilizați în limbajul comun, când îi spuneți, de exemplu, cadrului didactic care v-a evaluat performanțele cu o notă mai mică decât aceea pe care o doreați : « Vă rog să mă înțelegeți, dacă pierd bursa ... ». În această situație, ceea ce spuneți conține mai multe mesaje : (1) o informație (« *din punctul meu de vedere lucrurile se văd altfel* ») ; (2) o cerere de ascultare activă și empatie (« *vă rog să vă puneți în locul meu* ») ; (3) o cerere de complicitate în atingerea propriilor interese (« *vă rog să mă 'ajutați' să-mi ating interesele* »).

Termenul sociologic-antropologic *comprehensiune* sau *înțelegere* vizează aspectul cognitiv (informația cu privire la punctul de vedere al subiectului) și aspectul ascultare-empatie.

În ce privește complicitatea cu subiectul, pozițiile cercetătorilor pot fi organizate pe o axă care merge de la neutralitatea totală la identificarea totală cu subiectul. Vom discuta mai jos aceste aspecte, când vom vorbi despre *postura* cercetătorului.

- **Comunicabilitatea** : acceptăm că oamenii pot face inteligibil pentru semenii lor ceea ce fac, gândesc, simt, utilizând un limbaj comun.

Propozițiile precedente nu trebuie interpretate în sensul că subiecții ar acționa întotdeauna *conștient* (ar ști *de ce* fac un lucru sau altul sau *de ce* li se întâmplă ceva), nici că pot *întotdeauna* verbaliza (exprima în cuvinte) ceea ce gândesc și simt. Acesta este unul dintre motivele pentru care *întrebările « de ce ? » sunt, de regulă, evitate în interviuri*, iar pentru a stimula capacitatea de a verbaliza a subiecților ne ajutăm adesea de limbajul paraverbal (intonajie, accente, pauze, mimică etc.) și nonverbal (gesturi, posturi corporale, vestimentație etc.), ori de un apel figurativ (desene, fotografii, filme etc.).

### 2. Specificul interviurilor calitative: *întrebările deschise și focalizate (open-ended)*

Specificul interviurilor calitative constă mai ales în utilizarea întrebărilor deschise și în același timp focalizate (*open-ended*).

O întrebare de interviu calitativ trebuie să fie în primul rând:

- o întrebare **deschisă**, adică o întrebare prin care îl stimulăm pe subiect:
  - să ne vorbească despre *ce înțelege el* prin noțiunea sau noțiunile pe care i le propunem (de exemplu: familie, democrație etc.);
  - să *aleagă liber* temele concrete pe care le abordează și momentele în care le abordează;
  - să ne vorbească *pe larg* despre experiențele sale, trăirile sale, opiniile sale etc.;
  - să folosească *cuvintele sale*, formele sintactice pe care le folosește de obicei, limbajele paraverbale și nonverbale cu care e deprins;
- o întrebare **focalizată**, prin care îi comunicăm subiectului *problematica generală* care ne interesează și despre care dorim să ne vorbească (de exemplu: „Vă rog să-mi povestiți despre cum ați devenit dumneavoastră om de afaceri”).

Întrebările *open-ended* pe care le utilizăm în sociologia calitativă se deosebesc de întrebările deschise din chestionare prin aceea că îi solicită subiectului *o relatare, o povestire, o detaliere*, pe scurt *un discurs*.

Termenul generic *întrebare*, pe care îl utilizează mulți cercetători calitativi, poate genera confuzii pentru începătorii în sociologia calitativă, întrucât – date fiind practicile științifice dominante până nu demult – el riscă a fi interpretat în sensul unei întrebări deschise, ori chiar închise de chestionar. Termeni precum *stimulare, incitare, provocare, intervenție a cercetătorului* sunt mai adecvați atunci când vorbim despre interviul calitativ. De altfel, *question* are, atât în limba engleză, cât și în limba franceză, toate aceste sensuri. Rețineți că, în continuare, vom utiliza termenul « întrebare » în aceste accepțiuni.

Potrivit lui M. Q. Patton (2002) **alte caracteristici ale întrebărilor « bune »** sunt :

- să fie *neutre* : să nu lase să se vadă punctul de vedere, atitudinea cercetătorului cu privire la tema discutată sau la cele spuse de subiect;
- să fie *singulare, univoce*:
  - ca și în cazul chestionarului : fiecare item să conțină o singură întrebare ;
  - la început, putem proceda la o prezentare generală a temei generale, introducând mai multe întrebări deodată; ulterior, însă, le reformulăm pe rând în vederea aprofundării, fiind atenți să ridicăm *o singură* dimensiune, distinctă de celelalte și să *rămânem focalizați* pe ea atât cât e necesar; în acest fel, economisim timp și obținem o informație mai ușor de prelucrat;
- să fie *clare*:
  - să-l ajute pe subiect să înțeleagă despre ce anume vrem să ne vorbească ;
  - să-l facă să se simtă « în largul lui » (nu ignorant, inconfortabil, confuz etc.) ;
  - este indicat să folosim termenii utilizați de subiecții înșiși în viața lor cotidiană (altfel, riscăm să nu înțeleagă despre ce vorbim sau înțelegerea să varieze de la un subiect la altul, iar datele să nu mai fie fiabile ; riscăm de asemenea ca în interpretare să nu mai știm la ce se referă subiectul și să producem interpretări nevalide) ;
  - pentru mai mare siguranță, e recomandat să intervenim din când în când (pentru termenii cruciali sau foarte frecvent utilizați) cu : « Aș vrea să înțeleg mai bine ce înțelegeți dumneavoastră prin... , la ce vă referiți exact când spuneți..., dați-mi un exemplu de...».

În sociologia calitativă, *nu utilizăm întrebări cu răspuns precis* (Când? Unde? Cine? Câți? Ce?) decât în anumite condiții și numai dacă avem neapărată nevoie de datele respective.

*Nu utilizăm întrebări cu variante de răspuns* (explicite sau implicite).

### Nu confundați!

Adesea, studenții confundă întrebările de interviu cu întrebările de cercetare. Întrebările de cercetare sunt întrebări de *interes social sau / și științific*. Ele precizează scopul, obiectivele cercetării (ce dorim să obținem la final). O întrebare de cercetare *se referă la o categorie de populație*, nu la un individ. De regulă, este *formulată la începutul cercetării și ne ghidează pe tot parcursul acesteia* (inclusiv atunci când redactăm rapoartele de cercetare). – Uneori, în cercetarea calitativă, formulăm unele întrebări de cercetare noi și pe parcursul cercetării.

Întrebările de interviu sunt întrebările pe care le adresăm efectiv subiecților atunci când stăm de vorbă cu ei (într-o discuție față în față, prin telefon, ori prin e-mail). Ele sunt (ca și întrebările de chestionar) *derivate* din întrebările de cercetare. O întrebare de interviu se referă numai la o dimensiune a întrebării de cercetare și îi cere subiectului informații concrete, specifice în legătură cu practicile sale, cu opiniile sale, cu emoțiile și sentimentele sale etc.

### 3. Ghidul de interviu calitativ

Ca și în cazul observației, avem nevoie de o instrumentare (revedeți argumentele furnizate în cursurile anterioare și bibliografie). Instrumentul care ne ajută în recoltarea datelor prin interviu este *ghidul de interviu*.

În cele mai multe cazuri, ghidul de interviu calitativ constă într-o « deschidere » (*sau stimulare / provocare inițială*) și o listă de teme și subteme pe care cercetătorul își propune să le abordeze pe parcurs (un exemplu găsim în Blanchet și Gotman, 1998 : 152-154). În cazul în care operatorii de interviu sunt mai puțin experimentați, această formă minimalistă a ghidului nu este însă recomandată. E preferabil ca pentru fiecare temă și subtemă să formulăm, înainte de a merge în teren, câte o « deschidere ». În acest caz, ghidul de interviu ne apare ca o listă de « deschideri », stimulări, provocări (*open-ended*) – pe care operatorul trebuie să le învețe ca atare și să le reproducă în fața subiectului interviuat.

#### 3.1. „Deschiderea”, provocarea inițială, consemnul inițial

„Deschiderea” (sau consemnul inițial, stimularea, incitarea, provocarea inițială) este o frază sau un discurs foarte scurt prin care îi comunicăm subiectului tema sau sub-tema generală despre care dorim să ne vorbească și îl facem să înțeleagă în ce calitate dorim să ne vorbească (de ce îl considerăm competent să ne vorbească despre tema respectivă).

De exemplu: „Știu că ești student. Aș vrea să-mi povestești cum se desfășoară pentru tine, studentul A.P. o zi de lucru obișnuită și cum se desfășoară o zi de weekend, să încerci să-mi descrii ce gândești și ce simți tu când faci ceva în calitate de student și când alții te tratează ca student”.

Stimularea inițială este *open-ended*.

Ea focalizează (trasează limite pentru conversație), comunicând tema generală, lăsându-i totodată celui interviuat posibilitatea să aleagă liber aspectele cele mai semnificative pentru el, ordinea în care le abordează, limbajul sau limbajele în care se exprimă.

Totodată, ea trebuie să genereze o relatare, o povestire, o descriere, un comentariu, o argumentație etc. O importanță foarte mare o au verbele folosite: « povestiți », « relațați », « descrieți » etc.

E singura intervenție a operatorului care poate conține mai multe întrebări, deoarece una dintre funcțiile sale este aceea de a-l introduce pe subiect în problematica generală care va fi abordată pe parcurs.

#### 3.2. La ce se referă « deschiderile » din ghidul de interviu ?

1. *Experiențe și comportamente* :

- « Ați primit de curând o moștenire. Aș vrea să-mi relațați cum s-a întâmplat » (Gotman, 1998) ;

- «Dacă v-aș urmări pe parcursul unei zile / dacă aș participa la același program ca și dv, ce v-aș vedea făcând?» (Patton, 2002 : 350).
- 2. *Opinii și valori, scopuri, intenții, dorințe, așteptări* (vizează aspectele cognitive și interpretative) :
  - « Ce credeți despre aceasta? Care e părerea dumneavoastră? » ;
  - « Ce v-ar fi plăcut / v-ar plăcea să vedeți că se întâmplă ? » ;
  - « Ce așteptați dumneavoastră de la acest curs / guvern / președinte ? »
- 3. *Trăiri* (vizează emoțiile) :
  - « Ce simțiți când... ? »
  - Această întrebare *deschisă* nu trebuie confundată cu întrebarea *închisă* « Cum vă simțiți când... ? » (care implică variante de răspuns : foarte bine, bine, rău sau confortabil/inconfortabil etc.).

**Nu confundați !**

Întrebările care vizează trăiri sunt adesea confundate cu opiniile – de pildă, la întrebarea de mai sus subiecții pot răspunde « *Cred* că, în condițiile date, e tot ce se putea face », o frază care nu răspunde la întrebare, pentru că ne comunică produsul unei judecăți raționale, nu o trăire (Patton, 2002).

Totodată, unele întrebări aparent deschise sunt de fapt închise, pentru că implică variante de răspuns.

- 4. *Cunoștințe* (ce informație factuală deține subiectul despre...) :
  - « Acum știi multe despre SIDA, dar aș vrea să-ți amintești ce știai despre această boală înainte de a afla că ești seropozitiv » ;
  - « Am aflat că urmează să devii tată. Aș vrea să-mi spui ce știi tu în acest moment despre îndatoririle unui tată ».

**Nu confundați !**

Întrebările care vizează cunoștințe sunt adesea confundate cu opiniile și credințele – de pildă, la întrebarea de mai sus subiecții ne pot spune ce *cred* ei despre îndatoririle unui tată, nu ce *știu*. Una dintre posibilitățile de control este întrebarea : « De unde știi, de unde ai aflat ? ».

- 5. *Întrebări senzoriale* (ce poate vedea, auzi etc.) :
  - sunt foarte importante când e vorba de populație cu dizabilități, dar chiar și în condiții normale oamenii percep stimulii din mediu diferit ;
  - « Te rog să descrii tot ce vezi tu în acest moment (sau : « ... tot ce vezi tu de obicei, atunci când ... ) ».
- 6. *Date demografice* (vârstă, gen, educație etc) :
  - este recomandat ca întrebările să nu fie formulate direct, ca într-un chestionar (« Ce vârstă aveți ? », « Care e religia dumneavoastră ? »), ci *open-ended* : « M-ar ajuta dacă mi-ați vorbi puțin despre vârsta / etnia / religia... dumneavoastră » ;
  - subiecții trebuie să poată folosi propriile categorii de identificare : « Mai am 5 ani până la pensie », « Sunt creștin ortodox, dar mă duc rar la biserică, și când mă duc nu caut neapărat o biserică ortodoxă » ;

**Rețineți !**

E foarte util să procedăm la *un control al protocolului de interviu și al intervențiilor operatorului* prin această clasificare, deoarece :



- în acest fel, suntem siguri că nu ne scapă informații importante pentru cercetarea noastră ;
- reducem riscul de a interpreta greșit datele și a ajunge la rezultate lipsite de validitate.

Ponderea fiecărui tip de întrebări de interviu poate varia de la o cercetare la alta, în funcție de scopurile cercetării (întrebările de cercetare).

### 3.3. Ce timp folosim în întrebările din ghidul de interviu (« deschideri ») ?

Michael Q. Patton (2002, p. 352) propune o matrice obținută prin încrucișarea tipurilor de informație cu cele trei timpuri (trecut, prezent, viitor), de exemplu :

- experiențe trecute, experiențe prezente, experiențe anticipate pentru viitor ;
- opinii trecute, opinii prezente, opinii anticipate pentru viitor ;
- trăiri trecute, trăiri prezente etc.

Totuși, o astfel de matrice trebuie înțeleasă *numai ca instrument* pe baza căruia putem alege care sunt tipurile de informație cele mai utile pentru a ne atinge scopurile. În nici un caz nu trebuie să înțelegem că în orice cercetare ar trebui să abordăm toate aspectele respective. Întotdeauna *alegem* în funcție de scopurile noastre (întrebările de cercetare) și în funcție de particularitățile populației în care realizăm cercetarea.

### 3.4. În ce ordine plasăm temele și subtemele în ghidul de interviu ?

Nu există rețete. Totul este să *alegem pe baza unor argumente bine întemeiate*, raportându-ne la scopul și întrebările de cercetare, la populația interviuată etc.

De exemplu, M.Q. Patton (2002 : 352) ne spune că *începe cu întrebări referitoare la experiențe, activități, comportamente* (« Cu ce te ocupi acum la școală ? »), deoarece :

- o opiniile și trăirile sunt mai ușor de abordat după ce subiectul și-a descris experiențele factuale ;
- o cunoștințele și deprinderile cer întotdeauna *un context, o introducere*, iar relatarea experiențelor creionează acest context ;
- o datele demografice trebuie reduse la minimum și intercalate strategic pe parcurs ; unele pot fi necesare la început, dar niciodată nu se comasează toate la început ; cele care rămân, se adresează la sfârșit.

Același cercetător ne recomandă să *pornim de la timpul prezent*, deoarece descrierea faptelor, opiniilor etc. prezente presupune, din punctul de vedere al subiectului, un efort minim de rememorare și interpretare. În plus, datele despre trecut sunt mai puțin fiabile decât cele despre prezent.

Recomandările lui Patton – formulate mai ales pentru cercetările de evaluare a unor proiecte educative și pentru interviurile structurate – *nu sunt valabile în orice tip de cercetare și pentru orice tip de interviu calitativ*. Astfel, în interviurile de tip istoria vieții (sau povestirea vieții) subiecții sunt invitați să urmeze un fir cronologic și sunt lăsați să aleagă ei înșiși dacă ne relatează mai întâi faptele « brute » și apoi opiniile, trăirile etc. La fel, dacă ne interesează să punem în evidență modul în care evoluează o problemă (de exemplu o boală cronică sau sărăcia), e preferabil ca subiectul să înceapă cu momentul în care a debutat problema care face obiectul cercetării noastre sau cu momentul în care a devenit conștient de ea.

**Rețineți !**

E crucial ca în orice interviu să verificăm dacă subiecții ne-au vorbit *și* despre fapte, *și* despre opinii, *și* despre trăiri, *și* despre cunoștințe etc., iar dacă ceva le-a « scăpat », să-i stimulăm să abordeze *și* aspectul respectiv.

Pe de altă parte, recomandările sociologului american – formulate pornind de la experiența de cercetare realizată mai ales pe populații socializate în culturi occidentale (raționaliste și pragmatice) – *nu pot fi transferate mecanic în cercetările realizate în România*. După observațiile mele, cultura română este o cultură puternic « sentimentalizată » și « eseizată » : oamenii pun mai mult preț pe ce simt și ce păreri au decât pe argumente întemeiate pe fapte atent observate și pe raționamente riguroase. Practic, ne aflăm într-o dilemă : pe de o parte, pentru a obține logica proprie a subiectului, e recomandat să-l lăsăm să-și construiască liber discursul, să aleagă el însuși despre ce vorbește și când vorbește despre ceva ; pe de altă parte, după ce ne-a spus deja că îi place / nu-i place ceva, se simte confortabil sau inconfortabil într-o situație, e oarecum inutil să-i mai cerem să ne furnizeze fapte observabile – le va selecta, mai mult sau mai puțin conștient, pe acelea care susțin opinia sau trăirea exprimată anterior. De pildă, când li se cere studenților să evalueze calitatea activităților curriculare (cursuri, seminarii, laboratoare), cei mai mulți se grăbesc să spună ce cred ei sau cei apropiați, ce le place și ce nu le place (Stănciulescu, 2005). Adesea, dacă subiectul e lăsat să povestească complet liber, datele factuale lipsesc total sau ocupă un spațiu foarte redus în relații.

Soluțiile țin de scopul cercetării și de talentul, experiența și reflexivitatea operatorului.

- Dacă scopul nostru este acela de a recolta opiniile și trăirile subiectului, ce gândește și ce simte el într-o situație dată, nu are prea mare importanță dacă deformează faptele reale : indiferent care e realitatea, el va acționa potrivit modului în care o interpretează. De pildă, indiferent dacă ceea ce au spus partizanii lui Traian Basescu sau ce au spus oponenții săi în campania recentă pentru referendum a fost adevărat sau nu, oamenii au votat în funcție de ce au crezut și au simțit ei.
- Dacă ne interesează mai curând aspectele obiective ale unui fenomen, plasăm, așa cum ne recomandă Patton, întrebările factuale la început și lăsăm către final întrebările despre opinii și interpretări. În experiența mea de cercetător, am putut observa că oamenii nu-și schimbă opiniile și trăirile după ce relatează faptele, dar pot conștientiza contradicția între fapte și opinii. De exemplu, după ce a răspuns la un număr de întrebări cu privire la comportamentul efectiv al unui profesor pe care îl aprecia ca « bun », un student a exclamat : « Ia uite, chiar îmi place, da' acum îmi dau seama că nu știu de ce îl consider un profesor bun ».
- O variantă care recoltează și logica proprie a subiecților și faptele este următoarea :
  - lansăm mai întâi o «deschidere» foarte generală și îl lăsăm pe subiect să vorbească liber până când simte că a epuizat tema (de regulă, subiecții « epuizează » tema după 5-15 minute și ne cer să îi întrebăm noi ceva);
  - în acest moment, intervenim cu *relansări* (v. mai jos, tipurile de intervenții pe parcurs) și începem cu întrebări *open-ended* care vizează fapte, experiențe, date senzoriale, continuăm cu întrebări care se referă la opinii și trăiri etc.

**Rețineți !**

Avem nevoie de o foarte bună stăpânire a tipurilor de intervenție a operatorului și de foarte multă concentrare pentru a obține date valide și fiabile într-un interviu calitativ. Numai o *bună pregătire teoretică* și un *antrenament* îndelungat ne pot ajuta să ne comportăm ca profesioniști.

### 3.5. Întrebări care ridică probleme

(cf. Patton, 2002: 363-365)

*Întrebările « de ce » trebuie evitate.*

- Ele implică un număr de presupuziții :
  - că lucrurile se întâmplă întotdeauna din cauze determinate (perspectivă deterministă) ;
  - că subiectul cunoaște aceste cauze ;
  - că ni le poate comunica verbal.
- Or :
  - în viața socială, cauzalitatea e rareori evidentă și simplă ; întrebarea « de ce » e, de fapt, una plurală și neclară (se referă la dimensiuni multiple) ;
  - nu întotdeauna subiecții conștientizează rațiunile pentru care lucrurile se întâmplă sau se întâmplă așa și nu altfel ;
  - nu întotdeauna pot comunica verbal ceea ce gândesc sau simt.
- Patton ne recomandă ca, în *locul întrebării « de ce »*, să identificăm diferite dimensiuni ale cauzalității și să-l invităm pe interlocutor să dezvolte pe rând respectivele dimensiuni ; de pildă, în evaluarea participării subiecților la un program educativ putem avea rațiuni care țin de :
  - conceperea și organizarea programului [ele însele sub-clasabile] ;
  - interesele și caracteristicile de personalitate ale subiectului ;
  - influența socială ;
  - costuri ;
  - rezultate așteptate de subiecți.

*Întrebările care presupun presupuziții trebuie utilizate cu prudență.*

- De exemplu, « Povestește-mi despre rivalitățile / conflictele din grupul vostru » presupune că există rivalități / conflicte.
- E recomandat să fie utilizate cu prudență, pentru că presupun o doză de directivitate. În exemplul dat, i se sugerează subiectului că *trebuie* să existe rivalități, incitându-l să *interpreteze* diferite comportamente ca rivalități. Prin aceasta, cercetătorul poate exercita o intervenție indirectă asupra grupului – sugestia de a interpreta anumite acte într-un anumit fel poate conduce la modificări în relațiile din grup.
- Totuși, sunt foarte utile în unele situații, pentru că îi permit subiectului să evite o decizie cu privire la recunoașterea sau nerecunoașterea unor fapte (comportamente) și stimulează sinceritatea.
  - De exemplu, în loc de « În ultimele douăsprezece luni, dumneavoastră v-ați înjurat, jignit, lovit etc. [frecvent] soția / copilul / elevii ? » (întrebare obișnuită în chestionare), putem spune « Acum aș vrea să-mi vorbești despre împrejurările în care vi s-a întâmplat să vă înjurați, sau să vă jigniți, sau să vă loviți ... » ; la final, putem eventual întreba « Vi s-a întâmplat de multe ori în ultimele douăsprezece luni ? ».

## 4. Când utilizăm interviul într-o cercetare?

În orice cercetare, putem utiliza diferite tehnici de recoltare a datelor, dar nu le putem utiliza niciodată pe toate, din cauză că :

- nu avem suficient timp, suficienți bani și suficiente resurse umane ;
- pentru fiecare obiect și fiecare întrebare de cercetare se potrivesc mai bine anumite tehnici, în timp ce altele nu se potrivesc.

Întotdeauna, *trebuie să alegem rațional* tehnica cea mai adecvată și cea mai economică.

#### 4.1. Situații în care utilizăm interviul

Primul criteriu în funcție de care alegem interviul este *scopul cercetării* (întrebările de cercetare). De regulă, utilizăm interviul sociologic pentru cazurile în care dorim să recoltăm *experiențe, practici, sentimente, gânduri, intenții, interpretări, așteptări, judecăți evaluative, din perspectiva particulară* a diferitelor categorii de subiecți care trăiesc aceeași situație / experiență și exprimate *în limbajul lor*. Din acest motiv, subiecții cercetării calitative sunt numiți adesea și *informatori* (ne oferă informații detaliate despre viața lor și a grupurilor din care fac parte).

Al doilea criteriu îl constituie *natura obiectului cercetat*. Apelăm la interviu atunci când :

- acțiunile studiate au avut loc în *trecut* și nu pot fi reconstituite altfel decât apelând la memoria participanților ;
- acțiunile studiate nu pot avea loc în prezența unui străin (necesită intimitate sau sunt secrete).

#### **Rețineți!**

Atunci când putem observa direct acțiunile și producțiile verbale « naturale » ale actorilor în situație, este mai indicat să atașăm interviul unei observații de teren. Am discutat în cursul precedent că, în acest caz, avem de-a face cu *munca de teren (fieldwork)*.

« *Problema nu e dacă datele de observație sunt mai dezirabile, valide sau semnificative decât acelea obținute prin interviu. Problema e că nu putem observa totul* » (Patton, 2000: 340-341).

Și că nu putem afla orice, nici prin observație, nici prin interviu, nici printr-o altă tehnică.  
***Oricare dintre tehnicile de recoltare a datelor are avantajele și limitele ei.***

Un al treilea criteriu după care alegem metoda îl constituie *caracteristicile cercetătorului*. Nu utilizăm interviul decât dacă :

- ne place, ne interesează să aflăm perspectiva subiectului, acceptăm că avem de învățat de la acesta, oricare ar fi poziția sa socială, nivelul de educație etc. ;
- ne place și știm să ascultăm (celor mai mulți oameni le place să vorbească ei înșiși, nu să-i asculte pe alții) ;
- stăpânim o tehnică pe care am exersat-o îndelung, avem o calificare corespunzătoare.

De asemenea, *timpul* e foarte important : interviul calitativ (aprofundat) – ca, de altfel, toate tehnicile calitative – necesită timp mai mult decât chestionarul (acesta din urmă e utilizat atât de frecvent mai ales din rațiuni de viteză de lucru).

#### 4.2. În ce etapă a cercetării și în ce scop poate fi utilizat interviul?

Interviul poate fi utilizat:

- ca tehnică principală sau unică, într-o cercetare calitativă;
- ca tehnică asociată observației sau / și documentării calitative (în *munca de teren*);
- ca tehnică asociată chestionarului, într-o cercetare cantitativă:
  - la începutul anchetei, pentru explorarea „terenului” (formulare a ipotezelor);
  - atunci când pretestăm și definitivăm chestionarul;
  - pe parcursul prelucrării datelor de chestionar, pentru aprofundarea unor ipoteze.

### Exercițiu autonom

Utilizând cunoștințele și modul de lucru exersate când ați studiat tehnica observației, realizați, împreună cu alți doi colegi, următoarele :

1. Identificați o problemă de interes social. Argumentați relevanța ei socială (pe cine interesează ? sub ce aspecte ? de ce ? pe ce vă bazați afirmațiile ?).
2. Formulați două întrebări de cercetare, una cantitativă și una calitativă, corelate, astfel încât, pentru a găsi răspunsuri adecvate, să fie nevoie de interviuri calitative. Argumentați în ce moment al cercetării este nevoie de interviu și de ce.
3. Precizați populația cercetării, unitățile de analiză, locația sau locațiile. Argumentați alegerile făcute.
4. Elaborați un ghid de interviu care să conțină cinci itemi. Evaluați calitatea lui, pe baza criteriilor de calitate învățate.
5. Scrieți toate acestea pe maximum trei pagini.

Realizați o listă a lucrurilor pe care le-ați învățat în urma acestui exercițiu !

Solicitați-i cadrului didactic un feedback cu privire la rezultatul final al muncii voastre ! Căutați să vă clarificați toate aspectele pe care nu le-ați înțeles !

## 5. Eșantionarea

### Exercițiu autonom

1. Revedeți procedeele de eșantionare abordate în cadrul cursului precedent (Observația).
2. Pentru obiectul de cercetare pe care l-ați construit în cadrul exercițiului precedent, elaborați o strategie de eșantionare, *fără să vă mai uitați pe curs sau bibliografie*. Argumentați alegerile făcute.
3. Consultați pe suportul de curs : ce ați știut ? ce ați greșit ?

Realizați o listă a lucrurilor pe care le-ați învățat în urma acestui exercițiu !

Solicitați-i cadrului didactic un feedback cu privire la rezultatul final al muncii voastre ! Căutați să vă clarificați toate aspectele pe care nu le-ați înțeles !

## 6. Accesul la subiecți.

### Obținerea consimțământului informat

#### 6.1. Modalități de acces

- *Accesul direct.* Subiectul e selectat și abordat direct de cercetător, în spațiile activității sale cotidiene : propria locuință (cercetătorul care merge « din ușă în ușă »), spațiul muncii profesionale, strada etc. Posibilități:
  - contact față în față ;
  - contact telefonic ;
  - contact printr-o formă de corespondență (poșta obișnuită, poșta electronică)

*Riscul refuzului e mai mare.*
- *Accesul mediat.* Subiectul e selectat și abordat prin intermediul unei alte persoane, care se bucură de credibilitate ; intermediarul poate fi :
  - un subiect intervievat anterior (procedeu eșantionării « bulgăre de zăpadă ») ;

- o persoană din anturajul subiectului, pe care cercetătorul o cunoaște sau la care are un acces mai facil ;
- un actor social - cheie (primar, preot, învățător, medic, asistent social...);
- un superior în ierarhia profesională.

Avantaj : risc mai mic de refuz.

Riscuri :

- natura relației dintre subiect și mediator se poate proiecta în relația dintre subiect și cercetător, iar această proiecție poate conduce la distorsiuni în informația furnizată (de exemplu, putem primi răspunsul presupus a fi pe placul mediatorului) ;
- cercetătorul introdus de un reprezentant al puterii e, de regulă, privit cu neîncredere (cercetătorul e perceput ca instrument de control).

## **6.2. Problema refuzurilor**

- Majoritatea studenților – și mai ales aceia care nu au participat decât rareori sau niciodată la o anchetă de teren – se tem că oamenii nu vor accepta să stea de vorbă cu ei. În parte, scepticismul lor e întemeiat : numărul anchetelor a devenit atât de mare, încât au devenit sufocante ; pe de altă parte, oamenii nu văd efectele benefice ale efortului lor. *Putem oricând trăi experiența unui refuz și trebuie să învățăm să o acceptăm ca atare.*
- În cazul cercetărilor calitative în care nu folosim eșantioane reprezentative, refuzurile nu constituie o problemă crucială : dacă un subiect refuză să colaboreze, vom căuta să-l convingem (v. mai jos, scrisoarea sau discursul de contact) ; dacă nu reușim, vom căuta un altul, cu aceleași caracteristici.
- Principalul « truc » constă în *a identifica acele categorii și acele persoane foarte interesate de tema noastră de cercetare și a găsi argumente cu care să le convingem că pot beneficia într-un fel sau altul de rezultate* : fie pentru că acestea le satisfac o curiozitate cognitivă, fie pentru că pot fundamenta decizii de schimbare pe care ei le speră... Totuși, nu e corect să promitem nimic cu privire la aceste schimbări : exigențele etice ne cer să-i informăm că nu noi luăm deciziile și că tot ce putem face e să le furnizăm celor care iau decizii o cunoaștere cât mai corectă asupra vieții reale.
- Un al doilea « truc » constă în *modul în care știm să ne facem percepții de subiecți*. În pofida scepticismului unora, oamenii sunt dispuși să discute despre viața lor mai degrabă cu un străin pe care știu că, foarte probabil, nu-l vor mai întâlni niciodată, decât cu cei pe care îi cunosc. Exemplul destăinuirilor pe care și le fac oamenii în timpul unei călătorii mai lungi cu trenul e semnificativ : condiția e ca străinul respectiv să fie perceput ca cineva care e într-adevăr dornic și capabil să înțeleagă respectiva problemă și care nu o va utiliza împotriva celui care povestește. *Și, evident, să acceptăm agenda subiectului* (întâlnirea are loc în ziua și intervalul orar stabilite de el).
- Cea mai utilizată strategie este aceea de *a construi, cu răbdare, condițiile ca subiecții să te perceapă « de-al lor »* :
  - etnologii cei mai cunoscuți au adoptat integral, pentru o vreme, stilul de viață al grupului cercetat ;
  - unii cercetători au adoptat temporar un stil de a se îmbrăca similar cu acela al grupului studiat (de ex., Fontana și Thompson, citați în Fontana și Frey, 1994 : 367), ori un stil de a vorbi « de la om la om », « de la femeie la femeie » (de ex., Spradley, *Ibidem*) ;
  - unii au învățat limba subiecților intervievați ;

- cercetătorii pot să nu meargă ei înșiși în teren, ci să recruteze și antreneze în acest scop persoane cu aceleași caracteristici cu ale grupului studiat (tineri pentru a intervieva tineri, operatori de interviu de culoare pentru subiecți de culoare etc.) ;
- mai recent, sunt recrutați și antrenați ca operatori de interviu persoane din chiar grupul studiat (participantul ca intervievator).
- O altă strategie – foarte eficace în cazul intervievatorilor tineri – este aceea de a-l convinge pe subiect că ești într-adevăr *interesat să înveți din experiența lui* (Vax, citat în Fontana și Frey, 1994 : 367).
- În sfârșit, faptul de a fi perceput ca *suficient de calificat* pentru a realiza munca de cercetare la care le propui să coopereze e important. Pentru aceasta, a te legitima ca reprezentant al unui instituții cu prestigiu poate constitui un punct de plecare util (Howard Becker, în studiul asupra studenților la medicină, 1956).

### 6.3. Primul contact cu subiectul interviuat

Primul contact cu subiectul e esențial, atât pentru diminuarea numărului de refuzuri, cât și pentru calitatea informației recoltate. Pentru a evita refuzurile, *primul contact cu subiectul trebuie pregătit foarte atent*, de la ceea ce spunem la modul în care ne îmbrăcăm, pieptănăm etc. Cele mai multe refuzuri se datorează unei pregătiri superficiale a acestui prim contact.

Nu faceți niciodată greșeala de a spune « Mă descurc eu » și a lăsa prima întâlnire la inspirația de moment! Pregătiți-o în cele mai mici detalii !

**Obiectivele** pe care le urmărim în această etapă sunt: (a) construcția încrederii și a interacțiunii; (b) evitarea riscurilor etice.

(a) *Construcția interacțiunii și încrederii* se realizează prin a-i comunica subiectului:

- ideea de interes pentru experiența, cunoștințele, opiniile, trăirile subiectului ;
- ideea de respect al libertății sale de voință (nu-l obligăm să facă sau să spună ceva ce nu dorește) ;
- ideea de respect al vieții sale private și intimității (are dreptul să nu ne spună unele lucruri, dacă le consideră prea intime) ;
- ideea de securitate (vom lua măsuri pentru ca ceea ce ne spune să nu fie folosit împotriva lui, ori împotriva altei persoane sau instituții) ;
- ideea de reciprocitate (el ne oferă informații, noi îi putem oferi rezultatele cercetării).

(b) *Evitarea riscurilor etice*

Practica cea mai obișnuită este aceea de a le promite subiecților anonimatul sau / și confidențialitatea. Dar cine îl asigură pe subiect că promisiunea va fi respectată ? Ce mijloace de sancțiune are el împotriva cercetătorului care ar putea să nu-și țină promisiunea ?

În SUA, este uzual un formular cu valoare juridică prin care cercetătorul se angajează să asigure anonimatul (eventual, și confidențialitatea). În cazul în care anonimatul e încălcat, subiectul îl poate acționa în justiție pe cercetătorul indiscret.

Totuși, acest formular care încearcă să rezolve o problemă etică ridică el însuși o astfel de problemă :

*”On the one hand, you may be offering conversational partners anonymity and confidentiality, and on the other asking them to sign a legal form saying they are participating in the study. How could they later deny they spoke to you – which they may need to do to protect themselves – if you possess a signed form saying they were willing to participate in the study?”* (Rubin and Rubin, 1995: 95, citați în Patton, 2002: 411).

Lucrurile se complică și mai mult, dacă luăm în calcul faptul că cercetătorii nu se bucură de privilegiul secretului profesional, ca medicii, și nici de acela al secretului confesiunii, ca preoții, fiind obligați, în calitate de cetățeni, să semnaleze comportamentele ilegale de care au cunoștință. Unii cercetători preferă să-și respecte promisiunea, asumându-și sancțiunile legale: cazul lui Laud Humphreys (*Tearoom Trade: Impersonal Sex in Public Places*, 1970), care a preferat să se lase închis decât să dezvăluie identitatea subiecților săi (homosexuali care întrețineau relații sexuale în toaletele publice new-yorkeze) a devenit celebru. Patton (2002: 416) citează un alt caz, acela al studentului Mario Brajuha care, cercetând cultura internă a unui bistro new-yorkez, a fost surprins de o razie a poliției și, în fața obligației de a-și denunța subiecții, a preferat închisoarea, cu toate consecințele asupra studiilor și vieții sale.

Mulți preferă soluția unui *consimțământ în cunoștință de cauză*: subiectul e informat de toate riscurile care pot fi anticipate, iar în aceste condiții el poate chiar opta pentru dezvaluirea publică a identității sale.

(« *Protection of human subjects properly insists on informed consent. That does not now automatically mean confidentiality* » - Patton, 2002: 412).

#### **6.4. Obținerea consimțământului informat**

Practic, primul contact are semnificația unui « *contract* » încheiat între operatorul de teren și subiectul intervievat. Rigorile etice și nevoia de a evita suspiciunile (mai ales într-o societate cu un grad înalt de insecuritate personală) impun ca subiectul să fie informat în legătură cu :

- *identitatea cercetătorului și « scrisorile sale de acreditare »* :
  - nume, prenume, statut social (apartenența instituțională) ;
  - dacă accesul e direct, e obligatorie o *legitimatie* instituțională, pe care sunt trecute numărul și seria CI și CNP ; legitimația (eventual însoțită de CI) îi este arătată subiectului, fără a aștepta ca el să solicite aceasta – se evită suspiciunea nerostită, ori penibilul situației în care subiectul spune « Vă rog să-mi arătați și mie o legitimație » ;
  - dacă accesul e mediat, numele și statutul persoanei care a făcut recomandarea (eventual, o scurtă scrisoare de recomandare).
- *motivul pentru care cercetătorul se află acolo* :
  - instituția sa realizează sau girează (în cazul lucrărilor de licență, masterat, doctorat) o cercetare cu privire la problema ... ;
  - în urma acestei cercetări, se așteaptă un număr de *beneficii* pentru cutare grupuri sociale sau o informație utilă în rezolvarea cutărei *probleme de interes social* ;
- *motivul pentru care a fost aleasă populația / categoria din care subiectul face parte* :
  - categoria respectivă dispune de o cunoaștere sau experiență de viață care ar putea ajuta la rezolvarea problemei respective ;
  - este interesată de rezolvarea problemei respective ;
- *de ce, dintre toți membrii grupului, a fost ales el/ea și nu altcineva* :
  - fie cercetătorii urmează să stea de vorbă cu toți membrii grupului, deci și cu el/ea ;
  - fie a fost selectat(ă) prin procedee statistice ;
  - fie are o poziție particulară în grup, care îl/o face să posede o experiență unică ;
  - fie a fost recomandat(ă) ca posedând o informație foarte utilă ;
  - alte motive acceptabile.
- *ce ar urma să facă subiectul, în cazul în care acceptă să participe la anchetă* :
  - să relateze experiențe personale sau / și să-și spună opinia cu privire la tema în discuție etc. ;



- nu ne interesează dacă ce a făcut sau ce gândește el e corect sau incorect, bine sau rău ;
- ne interesează numai ce a văzut, a auzit, a simțit, a crezut el însuși ; nu trebuie decât să se simtă *liber* să relateze despre experiențele sale de viață ;
- *câtă libertate va avea parcurs :*
  - poate solicita explicații în legătură cu oportunitatea unei întrebări;
  - poate spune deschis dacă ceva îl deranjează;
  - poate refuza să răspundă la unele întrebări sau să abordeze anumite teme;
  - poate solicita în orice moment întreruperea sau chiar oprirea definitivă a discuției ;
- *cât timp urmează să aloce interviului :*
  - cercetătorii doresc să facă o treabă bună, iar pentru aceasta ar avea nevoie de o discuție mai pe îndelete :
    - eu nu aș recomanda să spunem o durată anume – nu putem prevedea cât de mult va dezvolta subiectul o temă sau alta, iar a-i spune că avem nevoie de câteva ore îl poate descuraja ;
    - a-i spune că nu-i cerem *decât...*, din dorința de a-i obține consimțământul, poate avea efecte nedorite, pentru că poate crea o impresie de superficialitate : de ce săși piardă vremea participând la o treabă care nu e prea serioasă ? sau, dacă acceptă, poate expedia foarte repede temele abordate ;
    - prefer să spun « Atât cât veți fi dispus(ă) să colaborați cu noi » ;
  - nu e obligatoriu ca întreg interviul să fie epuizat într-o singură întâlnire ; cercetătorul poate veni de mai multe ori, iar el / ea este liber(ă) să decidă când și pentru cât timp este disponibil(ă) ;
- *cum vor fi înregistrate datele :*
  - pentru a fi sigur ca nu uită și nu deformează cele spuse de subiect, cercetătorul îi *propune* să se lase înregistrat ;
  - îl asigură din nou că nimeni în afara echipei de cercetători nu va avea acces la casete ;
  - dacă dorește, casetele înregistrate vor fi șterse imediat după transcriere sau după încheierea cercetării ;
  - eventual, i se poate oferi o copie a casetei sau / și a transcrierii (contra-darul e o formă de reciprocitate) ;
  - dacă subiectul nu acceptă înregistrarea, cercetătorul va cere permisiunea să noteze ;

Dacă nu obține nici permisiunea de a nota, va realiza interviul încercând să memoreze cât mai fidel cele spuse de subiect și va nota totul *imediat* ce se desparte de acesta ; în acest caz, ar fi util să-i solicităm subiectului mai multe întâlniri mai scurte ; în plus, avem nevoie de un foarte bun antrenament al memoriei.

Dacă subiectul refuză interviul (e posibil, chiar dacă l-a acceptat inițial), i se adresează o *one-shot question* (pe care cercetătorul trebuie să o aibă întotdeauna pregătită), iar răspunsul e notat imediat după întâlnire.

- *cum vor fi utilizate datele :*
  - cine va avea acces la ele ;
  - în ce condiții vor fi « depozitate » ;
  - în ce formă vor fi făcute publice.
- *ce garanții oferă cercetătorul că ceea ce spune un subiect nu va fi folosit împotriva lui, a instituției sale sau a altor persoane sau instituții :*
  - angajamentul ferm că cele spuse vor fi folosite exclusiv în scopul declarat al cercetării și nu va fi folosit împotriva nimănui ;

- că nici un nume real de persoană sau instituție nu va fi păstrat în transcrierea interviului și nu va fi făcut public, decât dacă subiectul dorește ;
- că nimeni, în afara operatorului de interviu, nu va putea face legătura între o idee formulată și persoana sa, decât dacă el dorește ;
- dacă subiectul dorește, se poate semna un angajament scris în acest sens.

#### **Atenție !**

*Persoanele lipsite de capacitate de exercițiu al drepturilor legale (minorii, persoane cu dizabilități) nu pot fi intervievate decât cu consimțământul informat al tutorei legale !*

Totuși, această măsură de protecție a subiecților e controversată : cum poate fi intervievat un minor supus unui abuz familial, dacă cei care îl agrează trebuie să-și dea acordul ?

Pe de altă parte, există grupuri în care cultura locală impune consimțământul informal al altei persoane (tată, soț, soacră...), chiar și atunci când subiectul e adult și cu capacitate deplină de exercițiu ! În aceste situații, trebuie să notăm cine și-a dat consimțământul și în ce condiții s-a desfășurat interviul, întrucât există un risc major de distorsiune : subiectul poate spune numai ceea ce crede ca ar fi pe voia / placul « tutorei ».

Pentru documentare și *ilustrare*, a se vedea Patton, 2002 : 407-417.

O altă *ilustrare* : v. Anexa – Obținerea unui consimțământ informat.

#### **Exercițiu autonom**

Continuați exercițiul pe care l-ați început.

1. Alegeți una dintre categoriile de subiecți care formează populația cercetării pe care ați imaginat-o.
2. Elaborați o strategie de acces (sau mai multe) la subiecții din această categorie.
3. Fără să vă uitați în suportul de curs sau în alt material, scrieți o scrisoare prin care solicitați consimțământul subiecților din această categorie pentru realizarea unor interviuri. Argumentați în ce măsură textul vostru : (1) satisface exigențele etice ; (2) contribuie la construcția unei relații de încredere și reciprocitate.
4. Comparați produsele muncii voastre cu « teoria » din suportul de curs sau / și bibliografie. Unde ați procedat corect ? Unde ați greșit ? Unde nu sunteți siguri ?
5. Prezentați discursul respectiv în fața unui coleg (ca potențial subiect). Cereți-i opinia : discursul vostru a « sunat » natural ? l-a convins ? unde ar mai trebui lucrat ?

Realizați o listă a lucrurilor pe care le-ați învățat în urma acestui exercițiu !

Solicitați-i cadrului didactic un feedback, la cursul următor sau la consultații !

### **7. Intervenții ale operatorului pe parcursul interviului**

Principalele strategii de intervenție pe parcurs sunt :

- ascultarea activă,
- prefațările și tranzițiile,
- aprofundarea unor teme (relansările; verificarea sensului/interpretării; explicitarea raționamentelor; comunicarea unei opinii sau experiențe diferite; întrebările directe; intervenții în vederea testării unor ipoteze),
- intervenții pentru controlul focalizării și creșterea calității răspunsurilor,
- întreruperile.

### 7.1. Ascultarea activă

Sunt intervenții prin care îi comunicăm interlocutorului că suntem acolo, îl urmărim și ne străduim să înțelegem ce vrea să spună efectiv, suntem deschiși să învățăm de la el.

Pentru aceasta, putem utiliza tehnici variate :

- *tehnici nonverbale* – tăcerea însoțită de privire, mimică și posturi corporale care exprimă atenția, interesul, concentrarea, participarea; gesturi interogative sau de invitație la aprofundare ; notarea unor idei ;
- *tehnici verbale de manifestare a interesului* :
  - interjecții și comentarii scurte : "A!", "Interesant !" ; "Așa !" ; "Înțeleg !" ;
  - « Invăț foarte multe de la dumneavoastră » ; « Aveți o viziune foarte clară / complexă / largă etc. asupra lucrurilor » (Patton, 2002 : 373) ;
  - "Știți așa de multe despre...(se reamintește tema)", "Am avut noroc să stau de vorbă cu dumneavoastră despre..." , "Am fost inspirat(ă) când v-am abordat" etc.

Formulările evaluative ("Foarte bine", "Corect", « Adevărat », "Ai dreptate") *trebuie evitate, pentru că direcționează discursul interlocutorului și comunică un raport de putere !*

Toate prefațările și tranzițiile, precum și intervențiile de clarificare și aprofundare (v. mai jos) sunt forme și totodată indicii ale ascultării active și empaticе.

### 7.2. Prefațările și tranzițiile

Creează un context favorabil pentru ca subiectul să se simtă încurajat să răspundă liber. Sunt foarte utile mai ales în cazul unor teme cvasi-tabu (despre care nu se vorbește în grupul respectiv, ori nu se vorbește cu străinii) și în cazul temelor care generează disconfort.

- *Anunțarea directă a temei* care urmează : « Acum aș vrea să-mi vorbiți despre... ». O variantă a acestei modalități este sublinierea importanței temei : « Acum aș vrea sa-mi vorbiți despre un aspect foarte important... ».
- *Reluarea unei idei enunțate de subiect* : « Spuneți mai devreme că..., aș vrea să-mi vorbiți mai pe larg / să-mi povestiți mai multe detalii despre... ».
  - Această tehnică e *utilizată mai ales pentru relansare și pentru aprofundarea unor teme*, dar o putem utiliza și pentru a introduce teme noi.
- *Descrierea unei controverse* : « Unii povestesc că... Alții... Dumneavoastră ce experiențe / sentimente ați trăit din acest punct de vedere ? ». Sau, pentru opinii : « Unii sunt de părere că... Alții... Dumneavoastră ce credeți ? ».
  - Scopul este acela de a-l face pe subiect să înțeleagă că orice conduită poate fi recunoscută.
  - Confruntarea cu alte experiențe și puncte de vedere, diferite, trebuie făcută *neutru*, la nivel cognitiv, nu evaluativ ; necesită o atenție maximă la formulări, pentru a evita ca unele conduite să apară ca dezirabile.
  - Pentru a *evita directivitatea*, i se furnizează subiectului exemple ilustrative care exprimă fie toată gama de conduite (îi arătăm astfel că orice poate fi declarat), fie numai extremele (Patton, 2002).
  - Această tehnică poate servi și *pentru aprofundarea unei teme* : « Unii povestesc că... / unii sunt de părere că... Convingeți-mă că dumneavoastră aveți dreptate ».
- *Descrierea unor conduite indezirabile ca reale* (deci posibil de recunoscut) : « Orice cuplu / familie are problemele și neînțelegerile lui / ei. Uneori, se întâmplă ca atunci când au probleme mai grave partenerii să se jignească, să se înjure, să se amenințe sau să se

lovească unul pe altul. Aș vrea să-mi vorbiți despre aceste situații din cuplul / familia dumneavoastră » (comparați această intervenție cu întrebările de chestionar !).

- Crearea unui context favorabil prin inițierea unui *joc de roluri în care cel interviuat este tratat ca expert, iar cercetătorul apare ca un nou venit care are nevoie să fie îndrumat* (cercetătorul « joacă » neștiința – Patton, 2002 ; Stahl, 2001) : « Să zicem ca eu sunt un (o) nou venit(ă) în grupul dumneavoastră și doresc... Ce ar trebui să știu și să fac ca să reușesc ? ».
- Crearea unui context favorabil, prin *simularea unei situații* : « Să presupunem că sunt fiica / fiul, sora / fratele dumneavoastră și că locuiesc cu dumneavoastră. Soțul vine acasă târziu și mirosind a bautură, și nu se întâmplă prima dată. Ce l-aș vedea și ce v-aș vedea făcând ? Ce v-aș auzi ca vă spuneți unul altuia ? Faceți-mă să mă simt acolo ». E foarte utilă pentru recoltarea experiențelor (fapte observabile și trăiri emoționale).
- Prezentarea unor *metafore* cu privire la activitatea respectivă, pentru a-l stimula pe subiect să explicitizeze ce crede (Helma W. Oolbakkink-Marchand, Jan H. van Driel, Nico Verloop, « A breed apart ? A comparison of secondary and university teachers' perspectives on self-regulated learning », in *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, Vol. 12, No. 5 / October 2006, pp 593-614 – utilizează metafore cu privire la activitatea didactică).
- Prezentarea unor materiale non-verbale: fotografii, desene, picturi, grafice, liste de termeni etc.

### 7.3. Aprofundarea unor teme

Utilizăm intervenții cu scop de aprofundare atunci când subiectul “expediază” o temă care ne interesează sau simțim că ne-ar mai putea furniza și alte informații relevante.

Tehnicile pe care le putem folosi sunt, și în acest caz, multiple.

- *Pauzele*: dacă subiectul se oprește, iar noi ne mulțumim să-l privim ca și cum am aștepta să continue, se va simți încurajat să o facă.
- Operatorul îl *invită direct* pe subiect să furnizeze mai multe detalii (v. mai sus).
- Operatorul exprimă o *îndoială cu privire la cât de corect a înțeles* : « Nu sunt sigur(ă) că am înțeles bine » ; « Aș vrea să mă conving că am înțeles bine » ; « Cred că încep să înțeleg, dar aș vrea să mă ajutați, să-mi dați mai multe detalii ». Personal, *nu aș recomanda* formularea « Nu am înțeles bine », pentru că, în cultura română, ea conține ideea unei incapacități a celui care explică de a explica pe înțelesul interlocutorului. Nici « *Puteți să-mi dați mai multe detalii...* », pentru că induce aceeași îndoială cu privire la capacitatea subiectului și îi oferă posibilitatea să se eschiveze. Aș recomanda mai curând formula franceză « *Vreți, vă rog, să...* », care comunică ideea de libertate de decizie a subiectului, sau « *Aș vrea / dori să...* », care comunică o rugămintă și face apel la relația contractuală.
- Operatorul *descrie o controversă* (v. mai sus).
- Solicită *comparații cu experiențele sau opiniile altor persoane* pe care subiectul le cunoaște : « Deci dumneavoastră ați văzut / auzit / simțit ... / Deci dumneavoastră credeți că... Știți și alte persoane care povestesc / cred același lucru ? Ați întâlnit și oameni care povestesc / cred altceva ? ».
- *Rezumă / reformulează*, cu invitația « Vă rog să-mi spuneți dacă am înțeles bine ».
  - Totuși, această modalitate trebuie utilizată cu precauție, pentru că putem direcționa răspunsul.
  - În timpul rezumării, pot fi introduse intenționat distorsiuni, pentru a incita la dezvoltări și pentru a verifica dacă nu cumva subiectul caută să dea răspunsurile pe care crede că le așteaptă operatorul.
- *Semnalarea unei contradicții interne în discurs* : « Mai devreme spuneți și că... Cum se împacă una cu alta ? ».

- Poate fi utilizată și pentru a testa consistența discursului și validitatea datelor, introducând intenționat distorsiuni. Dacă subiectul acceptă varianta noastră, putem suspecta fie o tendință către răspunsuri așteptate, fie o problemă de validitate a datelor, fie o logică personală care acceptă contradicția ; în acest ultim caz, ne putem întreba în ce măsură e această logică împărtășită și de alți membrii ai grupului.
- *Semnalarea unor posibile consecințe interpretative* : « Aceasta ar însemna că.../ ar putea fi interpretat ca... ».
- *Testarea unor inferențe (ipoteze, interpretări)* : « Spuneți că... și că... Să înțeleg de aici că... / aș putea trage de aici concluzia că... ? ».
- *Întrebări de precizie* : când ? unde ? cine ? ce ? cum ?
  - Niciodată la începutul discursului subiectului.
  - Pe parcurs, introduse cu grijă, astfel încât să nu rupă logica subiectului.
  - Cel mai sigur e să ni le notăm pe parcurs și să le adresăm fie la finalul unei sub-teme, în cazul unui interviu semi-structurat sau structurat, fie la finalul întâlnirii / interviului.

#### **7.4. Intervenții pentru controlul focalizării și creșterea calității răspunsurilor**

(cf. Patton, 2002 : 377)

- Se reaminteste din când în când, înainte de a lansa o nouă secvență, scopul interviului – delicat : «Aflu foarte multe de la dumneavoastră despre... » ; « Ceea ce îmi spuneți ne va ajuta foarte mult la... ».
- Se consultă ghidul de interviu : « Vă rog să-mi dați voie să-mi consult ghidul / lista de probleme. (pauză) Vă rog să-mi vorbiți acum despre... / Văd că nu am vorbit (sau am vorbit prea puțin) despre... ».
- Este necesar să urmărim dacă subiectul raspunde într-adevăr la întrebarea pe care am dorit să i-o punem. De exemplu, îl putem întreba despre fapte, iar el ne poate da opinii ; îl întrebăm despre experiențe, iar el ne furnizează norme; sau îl întrebăm despre emoții și sentimente, iar el ne furnizează opinii.

#### **Rețineți !**

Problema centrală în recoltarea unui interviu rămâne – îndeosebi pentru începători – *focalizarea pe temă*, cu evitarea *direcționării* răspunsului !

J.C. Kaufmann (1998) ne recomandă să consultăm din când în când ghidul, chiar să-i cerem explicit subiectului permisiunea să o facem ; pauzele pentru consultarea ghidului sau pentru verificarea înregistrării sunt bine-venite – odihnesc și comunică seriozitate.

O altă problemă : *a simți pulsul interviului, a-i controla dinamica*. Operatorul trebuie să simtă starea subiectului, să simtă când o temă îl incită sau, dimpotrivă, îi provoacă disconfort, când e oportun să intervină și când nu etc.

M.Q. Patton (2002) ne recomandă să verificăm din când în când starea subiectului. De exemplu, putem spune : « Eu sunt foarte mulțumit(ă) de cum decurge discuția noastră, pentru că aflu lucruri foarte interesante și utile pentru cercetare. Dumneavoastră cum vă simțiți ? ». Sau : « Am trecut peste ce era mai greu, prima jumătate de oră / Am ajuns deja la jumătatea discuției noastre. Cum vă simțiți ? Ați dori să schimbăm ceva ? ».

Ambele țin și de *talent*, dar mai ales de *antrenament* !

### 7.5. Când și cum întrerupem?

(cf. Patton, 2002: 378)

- Când subiectul se abate prea mult de la tema / scopul interviului.
  - Prin feedback non-verbal, stopând stimulările (privirile încurajatoare, mimica interesată, notițele...).
  - Printr-o intervenție în care se reamintește delicat tema / scopul interviului : « E un detaliu care ne ajută să înțelegem mai bine... » ; « Considerați că asta are legătură cu... ».
  - Eu recomand evitarea unei fraze de tip « E foarte interesant ce spuneți, dar... », din cauză că are un aer de politețe formală care îl poate descuraja pe subiect.
- Când dorim să aprofundăm o temă pe care subiectul tocmai a abandonat-o ca să treacă la alta, ori dorim date exacte despre temă pe care el tocmai a abandonat-o.
  - Printr-o intervenție verbală delicată : «Vă întrerup, pentru că nu vreau să pierdem o idee pe care ați formulat-o mai devreme. Spuneți că... » ; « Vă întrerup, pentru că aș avea nevoie de niște date mai exacte. Când (în ce an/lună)... ? Unde... ? Cine... ? Cum... ? ».
  - Totuși, trebuie să fim atenți să nu întrerupem prea devreme : subiectul poate avea o logică proprie pe care nu o înțelegem de la început ; apelul la fapte care nouă ni se par colaterale îl poate ajuta să reconstruiască complexitatea faptului relatat.
  - După ce am realizat aprofundarea sau am obținut detaliile pe care le doream, relansăm tema pe care o lansase subiectul înainte de întrerupere : « Înainte de a vă întrerupe, spuneți că... (îl cităm cât mai exact), Aș dori să continuați ».

### 7.6. Modalități de menținere a relației (interesului și încrederii)

Dacă am obținut acordul subiectului pentru interviu, acest „contract” inițial nu e suficient pentru a asigura cooperarea lui pe parcurs. *Disponibilitatea și încrederea lui trebuie menținute și întărite continuu*, iar pentru aceasta sunt necesare :

- o manifestarea continuă și autentică a interesului pentru spusele subiectului ;
- o respectarea de către cercetător a tuturor promisiunilor inițiale ;
- o reamintirea lor pe parcurs, atunci când simte ezitări : « Vă simțiți un pic obligat să-mi spuneți lucruri despre care nu ați dori să vorbiți ? Dacă e așa, putem trece la altceva, aș vrea să vă simțiți foarte liber să vorbiți numai despre ce doriți » ;
- o sinceritatea, naturalețea intervievatorului ;
- o ascultarea activă ;
- o tăcerile însoțite de priviri în așteptare : îi dau posibilitatea subiectului să « respire », să se odihnească, să-și cheme amintirile, să-și clarifice unele gânduri... ;
- o intervenții la obiect, a căror legătură cu scopul anunțat e clară (a se vedea mai sus) ;
- o intervenții care nu evaluează, nu judecă experiențele și opiniile subiectului ; de exemplu, spuneți : « Ce interesant ! », « Chiar e important să-mi povestiți mai mult despre asta », « Asta nu mi-a mai spus nimeni ! », « Mi-au mai povestit și alții, dar ce spuneți dumneavoastră sună foarte interesant » ; **nu spuneți niciodată : « Corect ! », « Sunt de acord / nu sunt de acord ! », « Îmi place cum gândiți ! »** .

Siguranța în utilizarea instrumentelor de înregistrare contribuie și ea la menținerea relației și creșterea încrederii.

### 7.7. Finalul interviului

- « Am atins aproape toate aspectele pe care noi ni le-am propus în legătură cu... (se reamintește tema generală și scopul) și vă mulțumesc pentru tot ce mi-ați împărtășit din

experiența dumneavoastră. Mai e vreun aspect sau vreun detaliu pe care mi l-ați putea spune ? Poate v-ați mai amintit ceva?».

- De multe ori, subiectul răspunde negativ, iar după *închiderea reportofonului* ne mai spune câte ceva. Se întâmplă adesea ca – degajat de tensiunea interviului – să spună lucruri foarte utile tocmai în această etapă.
  - Dacă încă nu ne-am strâns uneltele, declanșăm din nou înregistrarea sau măcar notăm cât se poate de exact.
  - Dacă suntem deja în picioare, ori subiectul ne spune ceva „doar între noi“ sau care „nu e așa de important“, notăm *imediat după ce ieșim*.
  - Când vom transcrie, vom adăuga aceste note.
- Dacă am optat pentru un eșantion « bulgăre de zăpadă », *il rugăm să ne recomande alte persoane pentru interviu* : « Mi-ați putea recomanda o altă persoană cu care aș putea să stau de vorbă pe această temă ? Eventual cineva care are aproximativ aceleași experiențe cu ale dumneavoastră? Sau cineva cu experiențe diferite? Eventual, îi comunicăm alte caracteristici care ne interesează: gen, vârstă, educație, etnie etc.
- Solicităm *acordul de principiu pentru o nouă întâlnire*, după ascultarea casetelor și transcriere.
  - Motivăm aceasta prin faptul că dorim să înțelegem foarte corect ceea ce ne-a spus și să nu deformăm nimic, dar e posibil să ne dăm seama că unele lucruri ne-au scăpat abia când ascultăm / transcriem.
  - Eventual, îi putem aduce o copie după transcriere, pentru a se putea convinge că îi respectăm anonimatul.
  - Putem solicita un număr de telefon, pentru o contactare mai ușoară – *nu scriem numărul de telefon pe casetă, nici pe carnetul cu note de teren, ci în agenda noastră obișnuită!*

*Ultima frază* trebuie să fie una în care ne exprimăm încă o dată grațitudinea pentru timpul acordat și mai ales pentru ajutorul foarte prețios în realizarea scopului cercetării.

### **7.8. Criterii după care putem aprecia calitatea întrebărilor de interviu (ghidului de interviu și intervențiilor pe parcurs)**

Nu există „rețete“ pentru întrebările de interviu. Totuși, putem evalua calitatea lor după un număr de criterii, pe care eu le-aș sintetiza după cum urmează:

<i>Calitatea</i>	<i>Explicitare</i>
Au caracter sociologic/antropologic	Solicită o informație care ne ajută să aflăm mai multe despre raporturile dintre grupuri și subgrupuri, culturile acestora.
Sunt focalizate pe tema cercetării respective	Au o legătură clară cu tema cercetării, respectiv cu o dimensiune a acesteia.
Acoperă toate dimensiunile temei	Numai pentru ghidul de interviu
Au o funcție clară în ansamblul interviului (Care?)	Sunt adresate cu un scop clar. Introduc o temă sau subtemă; relansează o discuție întreruptă sau care trenează; solicită o clarificare, o detaliere sau o aprofundare a unei informații deja furnizate de subiect; verifică o interpretare ; re-focalizează discursul subiectului; întrețin relația de încredere etc.
Sunt deschise	Stimulează un discurs (o relatare, povestire, comentariu etc.), nu un răspuns scurt.
Non-directive	Nu sugerează un răspuns, nici variante de răspuns.

Neutre (de regulă, dar nu întotdeauna)	Operatorul nu îi dezvăluie subiectului experiențele, opiniile sau trăirile sale, nu își exprimă nici acordul, nici dezacordul în raport cu cele relatate de subiect. Totuși, în unele cazuri, un anumit grad de implicare a operatorului contribuie la recoltarea unor date mai de profunzime.
Clare, univoce	Înțelesul termenilor folosiți și al întrebării în ansamblu e același, și pentru operator și pentru subiectul interviuat.
Singulare (exceptând „deschiderile” inițiale)	Se referă la un singur aspect, la o singură dimensiune, adresează o singură întrebare.
Non-cauzale (de regulă, dar nu întotdeauna)	Nu le solicită subiecților explicații cauzale cu privire la faptele povestite (evită „de ce?”-urile)
Evită presupuzițiile sau le utilizează într-un mod controlat	Nu conțin presupuziții. Totuși, în unele cazuri, presupuzițiile sunt utile pentru a evita o întrebare stânjenitoare. În acest caz, trebuie să fim atenți la formulare (să nu direcționăm răspunsul subiectului).
Respectă exigențele etice	Respectă drepturile universale ale omului, drepturile universale ale copilului. Protejează subiecții.
Reciprocitate	Evită raporturile de putere. Oferă satisfacție subiecților.
Oralitate, naturalețe, autenticitate	Sunt formulate într-un stil oral, utilizează un mod de a vorbi natural (unde va la intersecția dintre modul natural de a vorbi al subiectului și modul natural de a vorbi al operatorului)

### Rețineți !

**E crucial să vă antrenați cât mai mult** pentru a stăpâni diferitele forme de intervenție. Totuși, odată ajunși în fața subiectului, cel mai bine e să NU vă gândiți la câte greșeli veți face. Fiți cât mai degajați și naturali. Interviuul calitativ are acest avantaj că multe dintre greșelile din teren pot fi « reparate » printr-o nouă întâlnire cu subiectul sau « neutralizate » în timpul prelucrării datelor.

*După realizarea fiecărui interviu, supuneți-l unei reflecții atente și învățați din greșeli !*

## 8. Posturile operatorului de interviu

Cercetătorii au opinii diferite în legătură cu postura care ar trebui adoptată în cadrul interviurilor. Ca și în cazul observației, aceste opinii ar putea fi organizate pe o axă ce are la un capăt exigența de neutralitate, iar la celălalt identificarea cu grupul / persoana studiată, cu numeroase poziții intermediare.

(1) **Neutralitatea** este definită foarte clar de M.Q. Patton (2002: 365):

*“Neutralitatea înseamnă că persoana pe care o intervievez îmi poate spune orice, fără să genereze nici aprobarea, nici dezaprobarea mea cu privire la conținutul răspunsurilor sale. Nu pot fi șocat; nu pot fi furios; nu mă pot simți stânjenit; nu mă pot întrista. Nimic din ce-mi spune nu mă va face să gândesc ceva în plus sau în minus despre persoana respectivă”* (trad.rom. ES).

O astfel de atitudine este susținută cu *argumentul validității*: obținem în acest fel date despre opiniile, trăirile, experiențele subiectului, neinfluențate de atitudinile cercetătorului.

Patton (2002 : 365-366) insistă însă asupra nevoii de a combina neutralitatea cu stabilirea și menținerea unui raport personal de respect, înțelegere, empatie cu subiectul:



« *Raportul înseamnă că eu îi respect pe cei pe care îi intervievez, că ceea ce spune fiecare e important pentru că cel care spune e important. Vreau să le comunic că ceea ce ei știu, experiențele lor, atitudinile și sentimentele lor sunt importante. Mai mult, că nu-i voi judeca pentru ceea ce îmi vor spune. / Raportul e construit pe abilitatea de a transmite empatie și înțelegere, fără a judeca. (...) vreau să insist asupra modului în care sunt formulate întrebările, care joacă un rol deosebit în a transmite acest mesaj important de neutralitate*” (trad.rom. ES).

- (2) **Identificarea** cu grupul / persoana interviuat/ă este susținută mai ales de antropologi, paradoxal cu același argument al validității datelor obținute. În anumite populații și în cazul unor teme care ating dimensiuni mai profunde și mai intime ale existenței, numai identificarea cu subiecții îi poate determina pe aceștia să se dezvăluie. De exemplu, Jeanne Favret-Saada ne spune că nu a putut cerceta vrăjitoria decât în momentul în care s-a lăsat ea însăși vrăjită:

„*Cel care spune vrăji nu o face niciodată pentru a informa. (...) E literalmente de neimaginat ca vrăjitorul să îl informeze pe etnograf, adică pe unul care îi dă asigurări că nu vrea să facă uz în nici un fel de aceste informații, care cere cu naivitate să știe pentru a ști. Căci există doar un cuvânt (și numai unul) care leagă și dezleagă soarta și oricine se află în poziția de a-l spune devine de temut (...) Ceea ce înseamnă că nu există poziție neutră a cuvântului: în vrăjitorie, cuvântul înseamnă război. Oricine vorbește e un războinic, etnograful ca oricine altcineva. Nu e loc pentru un observator neangajat. (...) Câtă vreme am ocupat locul obișnuit al etnografului, al unuia care pretindea că dorește să știe pentru a ști, interlocutorii mei au fost mai puțin interesați să îmi comunice din știința lor decât să o măsoare pe a mea, să ghicească întrebuițarea în mod necesar magică pe care aveam să o dau științei mele, să-și dezvolte ‚forța‘ în detrimentul forței mele. / În consecință, a trebuit să trag învățăminte dintr-o situație atât de total sortită eșecului și să recunosc că ar fi absurd să continui a revendica o neutralitate care u era admisibilă și nici măcar credibilă pentru nimeni” (Les Morts, la Mort, les Sorts, 1994: 26-30; trad.rom. ES)).*

Recent, postura angajată e adoptată în noile tehnici de *intervievare participativă* – în care operatorii de interviu sunt recrutați dintre membrii grupului cercetat –, utilizate îndeosebi în cercetarea-acțiune (v. Patton, 2002 : 394-400).

- (3) Între cele două extreme, cercetătorii adoptă un număr mare de **poziții intermediare**.

H.H. Stahl (2001) vorbește despre *simpatie* pentru subiecții cercetați – care înseamnă mai mult decât empatia neutră pe care o susține M.Q. Patton, dar mai puțin decât identificarea cu subiectul / grupul.

Simpatia e susținută și de J.C. Kaufmann (1998), care merge însă mai departe recomandând o **postură flexibilă** și o manifestare personalizată: cercetătorul trebuie să iasă din când în când din poziția de neutralitate și să comunice ceva din propriile cunoștințe, opinii, atitudini. Această strategie e susținută cu argumente care vizează un raport *mai autentic* cu subiectul interviuat – care poate avea consecințe pozitive și asupra validității datelor

„*Anchetatorul care păstrează o atitudine rezervată îl împiedică, așadar, pe informator să se destăinuie: numai în măsura în care se va implica el însuși, celalalt, la rândul său, va putea să se implice și să exprime gândurile sale cele mai profunde. (...) Empatia rimează cu simpatia, iar anchetatorul trebuie, înainte de orice, să fie amabil, înțelegător, deschis la tot ce spune persoana din fața sa. Totuși, odată însușit acest comportament de bază, devine posibilă și chiar interesantă exprimarea unor mici dezacorduri, care îi permit să*

*fie mai autentic și care dinamizează adesea discuția. (...) Este, deci, posibil, ca anchetatorul să nu se limiteze la punerea întrebărilor: să zâmbească, să râdă în hohote, să complimenteze, să-și dezvăluie fugar propria părere, să explice un aspect al ipotezei, să analizeze pe loc ceea ce tocmai a spus informatorul, chiar să-l critice și să-și manifeste dezacordul” (pp. 239-240).*

O ilustrare ne e oferită la pp. 242-243.

Postura flexibilă e susținută de psihologi și psihoterapeuți.

*„Nu servește la nimic să stați în umbră, să priviți pe furis, să coborâți privirea, să adoptați un aer modest, să vă faceți mici și neobservați, nimeni nu vă va crede că nu aveți nici o opinie în privința temei de care vă ocupați, sau nici o preferință” (Anne Gotman, citată în Kaufmann, 1998: 239).*

M.Q. Patton (2002: 8-9) îl citează pe psihologul fenomenolog Clark Moustakas (1995) care, reflectând asupra propriei experiențe profesionale, identifică trei atitudini care, adoptate progresiv, pot contribui la dezvoltarea unei relații:

- **A-fi-în** (*Being-In*) = imersia completă în lumea celuilalt:  
*„Nu selectez, nu interpretez, nu dau sfaturi, nu direcționez.... A-fi-în lumea celuilalt e o cale de a deveni eu însumi larg deschis, intrând în [această lume] ca și cum s-ar întâmpla pentru prima dată, auzind exact ce e spus celălalt, lăsând la o parte propriile mele gânduri, trăiri, teorii, distorsiuni... Intru cu intenția de a înțelege și accepta percepțiile celuilalt, nu cu intenția de a prezenta propriile-mi vederi ori reacții... Tot ce vreau e să încurajez și să susțin expresia celuilalt, așa cum e (...) (trad.rom. ES)”*
- **A-fi-pentru** (*Being-For*) = a exprima o opinie favorabilă subiectului, a-i susține poziția:  
*„Ascult. Ofer, de asemenea, o poziție, iar această poziție conține ceva care arată că sunt de partea subiectului, împotriva tuturor acelor care i-ar minimiza, deprecia, ori nega dreptul de a fi și a se dezvolta... Devin un avocat al subiectului în raport cu frustrările și problemele pe care le are în relațiile cu ceilalți (trad.rom. ES)”*
- **A-fi-cu** (*Being-With*) = a aduce în relație propriile cunoștințe și propria experiență:  
*„Aceasta poate presupune a nu fi de acord cu modul celuilalt de a interpreta, ori a judeca, ori a prezenta unele aspecte ale lumii. Being-With înseamnă a asculta și auzi sentimentele, gândurile, obiectivele celuilalt, dar înseamnă de asemenea a-i oferi propriile-mi percepții și vederi. Există, în a-fi-cu, un sens al unei acțiuni comune – doi oameni complet implicați, luptându-se, explorând, împărtășind (trad.rom. ES)”*

La rândul său, Kvale (1996) atrage atenția că orice interviu este un *inter-views*.

## 9. Inovații în realizarea interviurilor

Orice inovație e acceptabilă, dacă facilitează colectarea unor date valide, fiabile, cu sens și care pot fi utilizate în înțelegerea mai bună a unui fenomen sau / și într-o intervenție socială.

Cercetătorul calitativ e un *bricoleur* (Claude Levi-Strauss, *La pensee sauvage*) : un om care construiește ceva nou, combinând tot ce are la îndemână.

### 9.1. Varierea stimulilor

**Tehnicile proiective :**

- principiu general : stimularea este de altă natură decât pur verbală ; subiecții sunt puși să reacționeze la stimuli precum : obiecte, simularea unor acțiuni reale, fotografii, desene

- propriii sau ale altor persoane, desene animate, filme scurte, scrisori sau alte tipuri de documente, o listă de termeni, istorioare etc. ;
- cea mai cunoscută este testul Rorschach ;
  - alte tehnici : sculptura familială ; coregrafia familială.

Pentru mai multe exemple, v. Patton, 2002 :395.

De asemenea, putem porni de la **un eveniment critic** – care produce o cotitură în viața unui grup sau a unei persoane – și îi putem solicita subiectului să vorbească despre el (Patton, 2002 : 396).

- O variantă este aceea în care i se oferă o descriere verbală sau scrisă, i se arată o fotografie, i se proiectează un film etc. despre un eveniment critic, iar apoi i se cere să vorbească despre ce gândește și ce simte : ce înseamnă evenimentul respectiv pentru el ? știa ceva mai înainte despre el ? îl poate asocia cu experiențe semnificative din viața sa ? care ? (i se cere să le descrie).
- O altă variantă : i se cere subiectului să indice evenimente critice din viața sa, iar apoi să expliciteze de ce consideră că un eveniment sau altul este « critic ».

### **9.2. Implicare versus neutralitate**

- « **Interviul activ** »: dintr-o perspectivă construcționistă, datele sunt produse în interacțiunea dintre interlocutori, în care fiecare îi împărtășește celuilalt propriile experiențe, opinii etc. (Holstein, James A., Gubrium, Jaber F., *The Activ Interview*, Qualitative Research Methods Series, Vol. 37, Thousand Oaks, CA : Sage).

Reamintiți-vă!

Michael Crotty (1998) distinge între *constructivism* (care ar desemna « *the meaning-making activity of the individual mind* ») și *construcționism* (“*the collective generation of meaning*”).

### **9.3. Posturile de operator de interviu**

- [**participantul interviuator 1**] Patton, 2002 : 396-397 utilizează o tehnică particulară (*participant interview chain*) în care recoltarea datelor este realizată de participanții însșiși la o acțiune (la un program educativ, de exemplu), prin *interviutare reciprocă* (doi câte doi : fiecare îi împărtășește celuilalt propria experiență trăită pe parcursul programului). Calitatea datelor e însă problematică (interviuatorii trebuie să fie antrenați) ; apoi, confidențialitatea nu poate fi asigurată.
- [**participantul interviuator 2**] O altă posibilitate este aceea în care datele sunt recoltate de *membrii staffului* (de exemplu, profesorii îi interviuează pe părinți sau pe studenți). Limitele sunt aici legate de subiectivismul interviuatorului și de reținerile subiecților ; pot fi diminuate prin « încrucișarea » celor două categorii de actori (profesorii îi interviuează pe părinții altor elevi sau pe studenții altor profesori). Ramâne însă problema confidențialității (e nevoie de consimțământul participanților).
- În ambele cazuri, avantajele cele mai mari sunt (Patton, 2002 :398):
  - costurile reduse (« ‘*Șmecheria*’ constă în a integra colectarea datelor în programul însuși », p. 397);
  - participanții ajung să înțeleagă mai bine acțiunea la care participă, să-și înțeleagă partenerii de acțiune (de exemplu, profesorii îi pot înțelege mai bine pe părinții sau pe cursanții pe care îi interviuează ) – [foarte util în cercetările-acțiune sau în evaluările formative].

- Totuși, problema rămâne controversată: cercetarea-acțiune e « *‘low-tech’ research*” (Kemmis și McTaggart, 2000, citati de Patton, 2002:398).
- Patton (2002): este necesar să ne întrebăm dacă merită să ne concentrăm asupra aspectelor metodologice sofisticate, sau merită să ne focalizăm asupra utilizatorilor imediați ai rezultatelor; *o abordare pragmatică* e, uneori, de preferat: în locul unei cunoașteri științifice generale, exprimate în concepte abstracte, putem prefera să *producem o informație utilă în contextul concret al vieții grupului studiat*.

### **10. Înregistrarea și transcrierea interviurilor**

Trebuie reținut că *înregistrarea riguroasă e indispensabilă* pentru un control mai bun al validității și fiabilității datelor (și analizelor / interpretărilor ulterioare). În absența unei astfel de înregistrări, nu există cercetare *științifică*.

Utilizăm două modalități de înregistrare a interviurilor:

1. înregistrările audio sau audio-video – care sunt, de regulă, transcrise ulterior;
2. înregistrarea manuală, prin scrierea celor spuse de subiect – e utilizată atunci când subiectul refuză înregistrarea audio sau în cazul în care, după ce am închis aparatul, subiectul ne mai spune unele lucruri despre tema de cercetare.

#### **10.1. Înregistrarea audio-video** (film, caseta audio)

Asigură cel mai înalt grad de fidelitate și validitate, cu condiția să controlăm calitatea înregistrării.

În spiritul pragmatismului american, Patton (2002 :382) ne oferă o listă detaliată de acțiuni în măsură să crească calitatea înregistrării, elaborată de profesioniștii în transcriere de la Minnesota Center for Social Research:

*Ponturi pentru interviurile înregistrate pe bandă magnetică:  
cum să-i ajutăm pe cei care transcriu*

1. Echipament:
  - a. Utilizați o alimentare electrică și un microfon extern, dacă e posibil; sunt mai de încredere.
  - b. Dacă folosiți baterii, verificați-le regulat și luați-vă rezerve.
  - c. Aparatul trebuie să fie curățat și în stare bună – verificați-l înainte de a merge la un interviu.
  - d. Utilizați casete de bună calitate și cu o durată de cel mult 60 minute; casetele lungi se deteriorează sau se rup mai frecvent la transcriere.
  - e. Luați cu voi o rezervă de casete.
2. Înainte de interviu
  - a. Alegeți un loc liniștit și unde să nu fiți întrerupți.
  - b. Plasați microfonul aproape de respondent, iar apoi vorbiți suficient de tare pentru ca întrebarea să se audă pe casetă; totuși, cel mai important e să se audă răspunsurile.
  - c. Așezați aparatul pe o suprafață stabilă.
  - d. Verificați dacă întreg sistemul funcționează.
3. În timpul interviului
  - a. Vorbiți clar și nu foarte repede – în același fel îl stimulați pe respondent să procedeze la fel.
  - b. Rugați-l pe respondent să vorbească mai tare, dacă vocea sa devine prea slabă.

- c. Faceți un test de înregistrare cu respondentul. Apoi derulați și ascultați, astfel încât respondentul să-și dea seama dacă vorbește inteligibil sau nu. Dacă apare o problemă mecanică sau personală, corectați-o înainte de a continua.
  - d. Nu foșniți hârtii, nu mișcați cești, sticle etc. lângă microfon.
  - e. Închideți aparatul în timpul conversațiilor pe lângă tema de cercetare, pauzelor sau întreruperilor.
  - f. Verificați dacă banda nu s-a rupt sau încurcat.
  - g. Repetați testul, dacă e necesar să schimbați caseta.
  - h. La sfârșitul interviului, spuneți „Aici se termină interviul cu.....”.
4. După interviu
- a. Ascultați începutul, mijlocul și finalul fiecărei casete; scrieți o listă cu numele și terminologia nefamiliară sau neuzuală, pentru a-l ajuta pe cel care transcrie.
  - b. Puneți etichete pe fiecare casetă și puneți-o într-un ambalaj adecvat.
  - c. Păstrați casetele și aparatele în stare bună; nu atingeți benzile și nu le expuneți la temperaturi extreme.
  - d. Dați-le celor care transcriu un timp rezonabil, pentru a face o treabă bună.

Sursa: Patton, 2002: 382; trad.rom. ES.

Eu v-aș recomanda să adăugați la lista de mai sus următoarele:

- La întoarcerea sau schimbarea casetei, repetați ultimele propoziții de pe fața / caseta precedentă (« Spuneți că... »). Aceasta servește ca relansare pentru subiect și vă ajută ulterior să identificați mai ușor ordinea casetelor / fețelor.
- Verificați din când în când (într-o pauză sau înainte de a trece la o subtemă nouă) calitatea înregistrării: «Aș dori să verific dacă înregistrarea e suficient de bună » - subiectului îi face, de obicei, plăcere să se asculte și își corectează modul de vorbire dacă observă că a vorbit prea încet sau nu se înțelege ce spune. O astfel de strategie poate fi utilizată și pentru relansarea discuției.
- Notați numele, cuvintele, pasajele care ar putea să nu fie ușor identificabile pe casetă, chiar în timpul interviului, solicitând confirmarea subiectului.
- La sfârșitul interviului, rugați-l pe subiect să accepte ca – la nevoie – să colaboreze la refacerea unor părți care, eventual, nu au fost bine înregistrate.
- Alcătuiți o listă a subiecților, în care fiecare primește un cod. Scrieți pe fiecare casetă codul subiectului. Dacă ați înregistrat mai multe casete cu același subiect, scrieți și numărul „fețelor” de casetă (de ex. 1-2, ori 3-4); vă va fi mai ușor să le regăsiți ulterior.
- Ascultați benzile în aceeași zi și refaceți informația pierdută pe baza notelor luate în timpul înregistrării, din memorie, sau, dacă aveți îndoieli, printr-un telefon. Scrieți această informație sub forma unor note, pe care le atașați casetei și pe care le inserați atunci când transcrieți.

**Înregistrarea audio poate fi respinsă de subiecți**, care pot avea sentimentul că le este încălcată intimitatea, ori un sentiment de insecuritate (nu pot controla ce se va întâmpla cu vocea sau cu imaginea lor). Refuzul poate fi contracarat prin :

- un preambul explicativ suficient de bine lucrat : « Ne interesează exact ce spuneți dumneavoastră, cuvânt cu cuvânt, și nu cred ca pot să țin minte sau să notez tot, sau aș putea deforma unele lucruri. Ca să nu pierd nimic și să nu deformeze nimic, vă rog să acceptați să înregistrez discuția noastră. Vă asigur că nimeni în afară de mine [eventual : și unul-doi colegi cercetători] nu va avea acces la casete și nu va putea face vreodată legătura între persoana dumneavoastră și ceea ce veți spune. Dacă, pe parcurs, vreți să spuneți ceva ce nu doriți să fie înregistrat, nu trebuie decât să-mi faceți un semn să închid aparatul. Sau

dacă, după ce ați spus, doriți să ștergem ceva, o putem face » : în cazul în care subiectul refuză în continuare, înregistrarea se face prin note ; dacă nici notele nu sunt posibile, vom completa o fișă de convorbire *imediat după* încheierea întâlnirii ;

- garanții cu privire la anonim și confidențialitate: le comunicați că veți transcrie casetele, iar în cursul transcrierii toate numele de persoane și instituții vor fi modificate ; dacă subiectul dorește, se poate stabili un interval în care casetele sunt transcrise și distruse sau dăruite lui.

Înregistrarea audio poate genera, mai ales la începutul ei, *fenomene de inhibiție sau de comportament dezirabil*. Aceste consecințe pot fi contracarate prin :

- construcția unei relații de încredere între subiect și cercetător ;
- un exercițiu preliminar de înregistrare, urmat de ascultarea înregistrării – subiectul se familiarizează cu aparatul ;
- o durată suficient de lungă a interviului, în măsura să-l familiarizeze pe subiect cu aparatele de înregistrare ; interviul în mai multe « reprize » are acest avantaj.

### **10.2. Notele în timpul înregistrării audio-video**

Notele îndeplinesc mai multe funcții :

- *Influențează dinamica interviului :*
  - pot fi utilizate ca tehnică de ascultare activă și încurajare a subiectului să aprofundeze o temă;
  - de asemenea, ca tehnică de relaxare : privirea în carnet îl « eliberează » câteva momente pe subiect de privirea cercetătorului, iar timpul în care acesta notează îi îngaduie să « respire » ;
  - totuși, trebuie evitată concentrarea prea mult timp a privirii pe note.
- *Contribuie la creșterea calității transcrierilor și, implicit, a analizelor și interpretărilor.*
  - Le putem utiliza pentru completarea unei eventuale înregistrări ratate. În acest scop, este util să notăm și să-l rugăm pe subiect să confirme :
    - nume proprii sau abrevieri de instituții, localități etc.;
    - termeni cu care nu suntem familiarizați ;
    - spusele subiectului, atunci când vorbește prea încet, când râde sau plânge în timp ce vorbește, când bate darabana pe masă, când intervine un zgomot exterior etc., iar a-l opri ar însemna să rupem firul relatării ; în aceste cazuri, ne notăm și numărul « feței » de casetă și ideea generală abordată, pentru ca, la transcriere, să putem insera ușor pasajul în text.
  - Pentru atașarea unor observații (context, conduite non-verbale, întreruperi etc.) la relatările verbale.
    - observații asupra contextului interviului : o hartă a spațiului, în care plasăm obiectele și actorii ;
    - conduite non-verbale ale subiectului ; fiecare trebuie asociată unui scurt citat din spusele lui, pentru a o putea integra în transcriere la locul ei ;
    - evenimente neașteptate (asociate unui scurt citat) ;
    - auto-observații (acte, trăiri ale operatorului – disconfort, nervozitate, teamă etc.) ;
    - nu confundați observațiile (ceea ce vedeți efectiv) cu interpretările personale ! De exemplu, când în loc de « subiectul bate darabana pe masă » scrieți « devine nervos » aveți o interpretare. Eu aș nota : « Bate darabana pe masă [nervozitate ?] », reținând astfel și interpretarea, dar cu titlu de ipoteză. În general, **când sunteți tentați să scrieți atribute, comparații, metafore, puteți fi siguri că e vorba de interpretări.**

- *Contribuie la pregătirea intervențiilor ulterioare :*
  - Notați expresiile uzuale (de exemplu, «copil cuminte / bun», «om cumsecade»), expresiile pe care subiectul le repetă frecvent sau pe care le accentuează. Ele solicită intervenții de aprofundare : « Când spuneți..., la ce vă gândiți, ce înseamnă pentru dumneavoastră...? ». Nu-l puteți întrerupe pe subiect în orice moment, iar notându-vă puteți fi siguri că nu pierdeți ideea.
  - Creați documente în care sintetizați pe loc informația furnizată de subiect (genograme, rețele personale, rețele instituționale, traiectorii etc.) ; pe baza lor, puteți identifica mai ușor informația care vă lipsește și puteți formula noi întrebări.
  - Notați inferențele pe care le realizați și / sau întrebările necesare pentru a verifica aceste inferențe.
- *Pot contribui la schimbarea evoluției cercetării*
  - Notați eventuale teme sau întrebări de cercetare noi, la care nu v-ați gândit la început.
  - Notați orice idee teoretică sau metodologică care vă vine în minte.
  - Veți reflecta asupra lor mai târziu, pe unele le veți abandona, dar unele se pot dovedi valoroase și dacă nu le notați le puteți pierde

#### Recomandare suplimentară

Vă va fi mult mai ușor să valorificați notele dacă :

- pentru fiecare din cele trei tipuri, utilizați un carnet separat sau culori diferite ;
- scrieți documentele create, temele și ipotezele noi, ideile teoretice și metodologice sub forma unor **fișe tematice**, pe file separate (nu una după alta, pe aceeași pagină).

Notele presupun un *sistem de abrevieri și codificări*, pe care le utilizați constant. Puteți construi propria listă de abrevieri și coduri, pe care să le utilizați în toate interviurile. Când lucrați în echipă, este util ca toți membrii să utilizeze același sistem de coduri.

### **10.3. Transcrierea interviurilor**

- (1) De regulă, interviurile sunt *transcrise integral*; ele formează *corpusul de date* pe care se realizează prelucrările și interpretările. Transcrierile sunt ulterior decupate în unități de conținut, codificate etc. Avantajele acestui sistem vizează în primul rând :
- posibilitatea de a anonimiza datele și a le face astfel disponibile pentru alți cercetători (respectul exigențelor etice);
  - posibilitatea de a controla validitatea analizelor și interpretărilor (textul poate fi reluat de câte ori dorim și de cercetători diferiți) ;
  - posibilitatea de prelucrare computerizată.
- (2) Totuși, unii autori preferă să transcrie *selectiv*, pe *fișe tematice*, în care fragmentul din discursul subiectului este însoțit de un comentariu sau o interpretare a cercetătorului. Analiza se realizează pe corpusul de date în formă orală sau video (înregistrarea), fișele reprezentând deja prime reducții și interpretări ale corpusului.

*« Retranscrierea integrală schimbă natura materialului de bază, care devine text scris, mai concentrat pe limbaj : ceea ce e ideal pentru o tratare simplificată a datelor, dar nu și pentru o anchetă de profunzime, care necesită maximum de indicii. Oralul e infinit mai bogat și mai complex : ritmurile, intonațiile și tăcerile sunt tot atâtea 'comentarii' ale textului, care pot modifica sensul. (...) Ascult benzile și le reascult, având în minte grile de problematizare care variază, iar în mână carnetul și stiloul : notez tot ce îmi vine în minte. Baza celor mai multe fișe e constituită din fraze formulate de informatori. Retranscriu, deci, și eu interviurile, dar într-un mod aparte : fragmentat (câte o frază pe fiecare fișă, sau un extras mai lung, dar pe una și aceeași temă) și parțial (nu retranscriu*

*decât ce consider a fi demn de interes, procedeu care îmi permite să reduc această sarcină ingrătă și să evit să mă las copleșit de materialul mai puțin important) » (Kaufmann, 1998 : 263-264).*

#### **Atenție !**

Nu vă grăbiți să adoptați rapid această strategie – doar aparent mai ușoară !

Rețineți că cei care o utilizează sunt *cercetători experimentați!*

De asemenea, că ei aleg să se situeze într-o perspectivă teoretică-metodologică de tip hermeneutic, criticată de foarte mulți specialiști, din cauza dificultății de a controla validitatea interpretărilor.

O a treia poziție cu privire la transcrieri încearcă să combine avantajele textului cu avantajele oralității. Transcrierea este realizată integral și astfel încât să redea cu maximum de *fidelitate* derularea interviului, dar, atunci când exigențele etice și resursele o permit, cercetătorii păstrează casetele și apelează la ele în timpul analizei și interpretării, ori de câte ori textul transcrierii pare insuficient.

În toate cele trei situații, **cel care transcrie** trebuie să acorde atenție maximă:

- să reproducă exact ceea ce spune operatorul de interviu ; uneori, în timpul transcrierii ne dăm seama de unele greșeli sau stângăcii și suntem tentați să le corectăm (ca să nu vadă și alții) ; rețineți că orice cosmetizare poate produce distorsiuni în interpretarea datelor ;
- să reproducă exact cuvintele subiectului, inclusiv interjecțiile, termenii obsceni, cuvintele nearticulate sau deformate prin pronunție etc.;
- să utilizeze semnele de punctuație pentru a reda cât mai exact modul de vorbire al interlocutorilor : dacă unul dintre ei construiește propoziții fără predicat, acestea vor fi reproduse ca atare ; dacă pune punct după fiecare cuvânt, transcrierea trebuie să marcheze punctul ; dacă subiectul nu pune punct decât după 20 minute de discurs, transcrierea trebuie să redea această situație ; etc.
- să noteze între paranteze drepte [...] pauzele, informații cu privire la intonație, la accentuarea unor termeni sau expresii, la râs sau plâns, la comportamente non-verbale, la evenimente neașteptate care întrerup interviul etc.

Dacă un pasaj nu poate fi înțeles, el trebuie fie refăcut printr-o nouă întâlnire cu subiectul, fie tratat ca informație pierdută ; sub nicio formă, nu re-inventăm textul !

*“Guessing the meaning of a response is unacceptable ; if there is no way of following up the comments with the respondent, then those areas of vagueness and uncertainty simply become missing data” (Patton, 2002:384).*

#### **Recomandare**

Eu recomand împărțirea paginii în trei coloane: prima pentru intervențiile operatorului, a doua (cea mai consistentă) pentru relatările subiectului și a treia pentru ideile de prelucrare a datelor care vin chiar în momentul transcrierii sau la o primă lectură (interogații, ipoteze, teme etc.).

Putem astfel pune rapid în legătură răspunsul subiectului cu intervenția operatorului și putem evalua în ce măsură a avut loc o direcționare.

Dacă prima coloană rezervată intervențiilor operatorului e prea « plină », avem deja un semn de întrebare în legătură cu caracterul calitativ (ne-direcționat) al interviului.



**Pentru a controla fidelitatea transcrierii**, putem:

- să reascultăm caseta peste o zi-două, urmărind textul și operând modificările necesare;
- să-i cerem unei alte persoane să facă același lucru – *atenție la exigența de confidențialitate!*

### **Nu uitați !**

Pe prima pagină, sunt necesare – ca și la notele de observație – câteva date tehnice.

Vă recomand trei casete tehnice separate:

- prima cuprinde informații socio-demografice despre subiectul interviuat (gen, vârstă, studii etc.)
- cea de-a doua cuprinde informații socio-demografice despre operatorul de interviu (vor fi foarte importante în momentul prelucrării și interpretării datelor) ;
- cea de-a treia se referă la contextul spațio-temporal : data, ora la care începe și ora la care se termină interviul, o descriere a spațiului fizic și social, ce a făcut subiectul înainte, ce urmează să facă după...

Primele două casete pot fi înlocuite cu coduri. Aceasta înseamnă că vom crea două documente separate în care alocăm câte un cod fiecărui subiect și fiecărui operator, și scriem în dreptul fiecărui cod datele socio-demografice respective. Acest procedeu al codării e foarte recomandat atunci când sunt necesare măsuri speciale de protecție a subiecților cercetării.

### **Criterii de calitate a transcrierilor**

1. Casete tehnice (3)
2. Etica
3. Integralitatea
4. Fidelitatea (vocabular, oralitate – sintaxă, punctuație –, limbaj paraverbal și nonverbal, pauze, fragmente neînțelese la transcriere, evenimente neașteptate)
5. Lizibilitatea

### **10.4. Înregistrarea prin note (ca tehnică de sine stătătoare)**

*Când utilizăm notele ca tehnică de sine stătătoare?*

Când înregistrarea audio-video nu e posibilă, din cauză că

- fie tema și natura cercetării nu o permit, ca în cazul conversației etnografice;
- fie subiectul refuză;
- fie subiectul ne mai spune ceva important, după ce am încheiat interviul și am strâns deja aparatura;
- fie avem un accident tehnic (în pofida precauțiilor luate, aparatul nu funcționează).

*Când și unde notăm ?*

- în timpul conversației (când subiectul, tema și natura cercetării o permit) ;
- *imediat după* conversație, pentru a evita distorsiunile generate de uitare.
- *Inventivitatea* cercetătorului e foarte importantă pentru a găsi momentele și locurile cele mai adecvate pentru a nota.

*Cum notăm ?*

Din punctul de vedere al gradului de structurare, notele pot fi :

- *note spontane*, dezordonate, cu multe abrevieri și codificări; sunt utilizate mai ales în conversațiile informale sau în interviurile slab structurate ; au *avantajul* unei deschideri

totale la spusele subiectului – notăm oricând, pe orice suport, expresii și frânturi de propoziții care ni se par semnificative; au *dezavantajul* de a fi foarte greu de utilizat ulterior, în special într-o muncă de echipă (cu timpul, expresiile notate pot deveni neinteligibile, chiar și pentru cei care le-au scris); au, în consecință, dezavantajul de a face practic imposibil orice control al obiectivității ;

- *fișe tematice*, care permit notarea mai organizată și facilitează analizele și interpretările; pot fi scrise mai ales în cazul interviurilor semistructurate și structurate, construind o fișă pentru fiecare temă, « consemn » sau întrebare din ghidul de interviu.

*Pe ce notăm ?*

- pe fișe de conversație pregătite în prealabil, în cazul interviurilor structurate sau semi-structurate ;
- pe un carnet ;
- pe orice bucată de hârtie disponibilă ;
- pe orice poate suplini hârtia de scris.

În oricare dintre cazuri, *e recomandat ca – în cursul aceleiași zile – să recitim și rescriem notele într-o formă completă și organizată* (pe fișe sistematice, fără abrevieri). Numai acest tip de note permite un control al validității analizelor și interpretărilor (dar, de regulă, cercetătorii nu procedează astfel).

O posibilitate de *a controla validitatea* datelor o constituie prezența a doi operatori : se abțin să comunice între ei (inclusiv non-verbal) în timpul conversației ; unul singur conduce dialogul, iar celălalt notează (dacă e posibil) sau încearcă să memoreze cât mai exact ; imediat după aceea, fiecare va scrie propria fișă de conversație, *independent* de celălalt, încercând să reconstituie cât mai exact dialogul ; ulterior, se întâlnesc pentru a compara fișele și rețin numai datele care întrunesc consensul.

### Exercițiu autonom

Continuați exercițiul început.

1. Învățați bine tipurile de intervenții și posturile operatorului.
2. Pe baza ghidului de interviu pe care l-ați elaborat (v. exercițiile autonome precedente), realizați un interviu cu un subiect ales după strategia de eșantionare pe care ați stabilit-o.
3. Transcrieți interviul. E util ca și ceilalți membri ai echipei să realizeze câte o transcriere autonomă.
4. Apoi, împreună cu colegii din echipă :
  - recitiți suportul de curs și bibliografia (intervențiile operatorului, posturile operatorului și transcrierea interviului) ;
  - comparați cele trei transcrieri și ascultați simultan caseta : discutați deosebirile ;
  - luați, una câte una, toate intervențiile operatorului și evaluați calitatea lor pe baza criteriilor de calitate ale intervențiilor (întrebărilor) : au avut o funcție clară în ansamblul interviului ? care anume ? ce efecte au avut asupra răspunsurilor subiectului ? nu le-au direcționat ? ce efecte au avut asupra relației interviuat-intervievator ? s-a simțit subiectul stimulat să ofere cât mai multe informații și cât mai detaliate ? etc.
  - formulați alternative pentru intervențiile “neinspirate” și argumentați de ce ar fi mai bune.
5. Identificați sursele de distorsiune a datelor în această transcriere : surse care țin de subiect ; surse care țin de pregătirea interviului ; surse care țin de operator ; surse care țin de contextul în care a fost luat interviul surse care țin de transcriere.
6. Pentru fiecare, identificați cel puțin o modalitate concretă de « reparare » (de creștere a calității datelor).

Realizați o listă a lucrurilor pe care le-ați învățat în urma acestui exercițiu !  
Solicitați-i cadrului didactic un feedback cu privire la rezultatele muncii voastre !

### **11. Tipuri de interviu calitativ**

Clasificarea interviurilor urmărește mai multe criterii :

- *scopul* pentru care sunt realizate ;
- gradul de *standardizare* (pregătire prealabilă) a întrebărilor și a « dispozitivului » de recoltare;
- implicit, nivelul de *directivitate* (cât de mult influențează operatorul natura datelor culese) ;
- *contextul* în care se desfășoară :
  - natural – se desfășoară în spațiul și în timpul acțiunii cercetate ;
  - construit – se desfășoară într-un spațiu și timp separate de acțiunea cercetată (de exemplu, cercetătorul îl invită pe subiect într-un birou, pe o terasă etc.) ;
  - mixt – cercetătorul îl intervieuează pe subiect în spațiul natural, dar nu și în timpul acțiunii (de exemplu, un elev interviuează la școală, într-o pauză, despre ce gândește și ce simte cu privire la cursuri).

Principalele tipuri de interviuri sunt :

1. conversația informală (sau interviul nestructurat) ;
2. interviul slab structurat ;
3. interviul semistrustructurat ;
4. interviul *open-ended* standardizat.

În practica de cercetare, utilizăm adesea și *abordări combinate*.

#### **11.1. Conversația informală**

- Este numită adesea și **interviu nestructurat** (Fontana & Frey, 2000 : 652).
- *Când se desfășoară într-un context natural*, e numită și **interviu etnografic** ; cel mai adesea, este parte a unei observații participative.
- Are ca scop :
  - explorarea unui « teren » cvasi-necunoscut;
  - aprofundarea unei observații ;
  - verificarea și îmbogățirea unor date.
- E *cea mai nedirectivă* dintre formele de interviu. Întrebările sunt generate spontan, în cursul natural al interacțiunii cercetătorului cu subiectul :
  - nu dispunem de un set de întrebări pregătite în prealabil (de un ghid de interviu);
  - în cazul extrem, al studiului etnografic al unor populații complet necunoscute, nu dispunem de niciun fel de orientare, ne lăsăm complet ghidați de « terenul » însuși și de acțiunile subiecților ;
  - în alte cazuri, dispunem de o orientare *tematică* ce va *focaliza* interviul – am precizat o clasă (sau mai multe) de actori sociali și o clasă (sau mai multe) de comportamente care ne interesează, toate celelalte fiind « puse între paranteze » (ignoreate pentru moment).
- *Datele* recoltate de la fiecare subiect interviuează (*informator*) se pot referi la aspecte foarte diferite (în funcție de specificul contextului acțional) ; nu obținem date comparabile și cumulabile, în sensul în care înțelegem acești termeni în cazul chestionarului sau al interviului structurat.

- *Informarea subiecților :*
  - în unele cazuri, subiecții nu știu ca sunt obiect al unei cercetari ;
  - în altele, ei sunt informați de la început sau după o etapă preliminară de construcție a încrederii.
- *Înregistrarea datelor :*
  - în cele mai multe cazuri, nu se realizează decât după ce cercetătorul a ieșit din raza de observație a subiectului (dar *imediat după*, pentru a evita pierderile de informație) ;
  - în altele, pot fi luate note sau se pot face chiar înregistrări, fotografii etc.
- *Punctele tari :*
  - respectul terenului : deschidere, non-directivitate, flexibilitate a cercetătorului (respectul realului, Boudon, 2003) = șanse mari de a obține date valide;
  - respectul față de cel interviuat (evită senzația de interogatoriu, pe care o poate da un interviu obișnuit) ;
  - obținem date de profunzime.
- *Punctele slabe :*
  - necesită foarte mult timp (costuri mari) ;
  - depinde foarte mult de capacitățile cercetătorului (unii informatori pot fi pierduți, unele date pot fi generate și distorsionate de cercetător) ;
  - depinde foarte mult de « forma » în care se află cercetătorul ;
  - datele sunt numeroase, nesistematice, dificil de prelucrat ;
  - e dificil să identificăm patternurile care traversează diferitele conversații.

**O ilustrare** de interviu etnologic găsim în H.H. Stahl, 2001, pp. 9-19.

#### **Atenție !**

Chiar dacă cei mai mulți studenți sunt atrași de conversația informală (fiind tentați să transforme chiar interviurile structurate în astfel de conversații), ***această formă de interviu nu este recomandată începătorilor*** : admitând că reușesc să « se descurce » în teren, începătorii se văd ulterior în fața unui material empiric foarte bogat cu care nu știu ce să facă.

O variantă a interviului etnologic este ***interviul « gândește cu voce tare »*** (*Think-Aloud Protocol Interviewing*, cf. Patton, 2002, p. 385, citându-i pe Pressley și Afflerbach, 1995; v. și Ericson și Simon, 1993):

- subiectul este rugat să gândească cu voce tare în timpul real al unei activități obișnuite – chiar dacă, în mod obișnuit nu ar face-o (Patton : ca atunci când medicul își face vizita în saloane însoțit de studenți) ;
- tot ce spune e înregistrat; dacă nu avem posibilitatea unei înregistrări audio-video, ceea ce face când spune un lucru sau altul e notat.
- Unul dintre avantajele acestei forme de interviu este acela că poate fi realizat și în condiții « de laborator » (construind condițiile esențiale ale unei activități obișnuite).

#### **Interviul intercultural :**

- este o variantă a interviului etnologic sau informal, în care informația este recoltată de la persoane *diferite* cultural de operator sau / și cercetător (obiectul cercetării vizează grupuri « străine » de grupurile în care este sau ar putea fi încadrat cercetătorul) ;
- interviurile interculturale pot fi atât colective, cât și individuale
- *diferențele* se referă, cel mai frecvent, la apartenențele etnice și religioase (interviurile etnologice / antropologice) ;
- în sensul cel mai larg, putem vorbi despre interviuri interculturale și atunci când avem, de exemplu :

- cercetători din categoriile mijlocii care lucrează în grupurile cele mai defavorizate sau cele mai favorizate;
- cercetători din urban care cercetează populații rurale;
- bărbați care realizează cercetări în populații feminine și invers;
- heterosexuali care studiază populații homosexuale ;
- cercetători obișnuiți să respecte normele sociale care cercetează populații deviate sau delictive ;
- etc.
- în cercetările interculturale, *riscul refuzului* e mai mare: subiectul procedează la o identificare (tipificare) a cercetătorului – în ce grup / tip poate fi el « plasat » ? ce interes ar putea avea pentru grupul cercetat, pentru problema cercetată ? cât de legitim e interesul respectiv ?; de multe ori, ne putem confrunta cu faptul că subiecții nu înțeleg interesul cercetătorului pentru ei, ca în exemplul următor : « Ai venit să te măriți ? / Nu. / Ai venit la cineva [în vizită] ? / Nu. / Cunoști pe cineva. / Nu. Am venit să scriu o carte. / Atunci trebuie să te duci la ... (populația vecină, din care cercetătoarea este percepută ca făcând parte) – (relatat de Otilia ..... la intalnirea NEC, mai 2004) ;
- *riscul cel mai mare este acela ca, atât întrebările, cât și răspunsurile, să fie înțelese diferit de interlocutori* ; Patton (2002 : 391) ne avertizează că actuala tendință de globalizare, departe de a mări șansele de comunicare, crește riscul înțelegerii distorsionate, din cauza « falsei presupoziii că sensurile sunt împărțite » (ascunde diferențele de nuanță) ;
- în cercetarea etnologică clasică, durata lungă a conviețuirii diminuează riscurile ;
- în cercetările în care colectarea datelor se realizează în timpul unor sejururi scurte, riscurile cresc ; Patton (2002: 392) dă exemplul studiilor de evaluare ;
- aceste riscuri pot fi diminuate prin:
  - *conștientizarea diferențelor* :
  - controlul diferențelor de limbaj :
    - cunoașterea limbii și a diferitelor limbaje para- și non-verbale (utilizarea translatorilor prezintă riscuri) ;
    - conștiința că, în diferite culturi, același termen sau gest pot avea semnificații diferite ; *cercetătorul se asigură, prin întrebări de clarificare a sensului, că înțelege corect* (Rubin și Rubin, 1995) ;
    - conștiința că, în aceeași cultură, termenii sunt polisemici ;
    - conștiința că orice grup are realități și termeni specifici, iar din această cauză unele cuvinte și expresii sunt intraductibile și trebuie preluate ca atare ;
  - controlul diferențelor de norme și valori :
    - acceptarea diferenței ca normală ; neutralitatea axiologică e însă dificilă, atunci când valori fundamentale sunt în joc (de ex., unele grupuri acceptă crima ca mijloc de obținere a grației divine : ca cercetător ești obligat să înregistrezi pur și simplu această credință, fără să judeci moralitatea ei);
    - identificarea temelor care, în grupul respectiv, constituie tabu-uri, la modul absolut sau numai în anumite contexte (de exemplu, în unele grupuri se poate vorbi despre sex în intimitate, dar nu și în public ; sau se poate vorbi în public, dar numai la petreceri și în glumă, « cu perdea ») ;
    - cunoașterea și respectarea normelor locale ale interacțiunii în timpul interviului : distanță fizică între interlocutori, moduri de adresare, posturi corporale, susținerea privirii etc.
- A fi « străin » constituie un dezavantaj, dar constituie și un avantaj :
  - de multe ori, oamenii sunt mai dispuși să vorbească despre subiecte delicate cu străinii decât cu apropiații ;

- străinul are mai multe șanse să sesizeze expresiile luate de membrii ca « de la sine înțelese » și să caute înțelesurile ascunse.
- Oricât ar fi de dificil, interviul intercultural e cu mult superior chestionarului standardizat în recoltarea datelor din populațiile rurale analfabete [sau puțin educate] (Patton, 2002 :394).

### 11.2. Interviul slab structurat

- Se aseamănă foarte mult și sub toate aspectele cu interviul nestructurat.
- Diferența majoră este aceea că operatorul dispune de **un instrument**: o frază sau o succesiune de fraze, atent pregătite în prealabil, cu care începe discuția.
  - Alain Blanchet și Anne Gotman (1998: 152-153) desemnează această frază / succesiune de fraze prin termenul *consemn inițial*.
- După „livrarea” consemnului, cercetătorul „merge pe mâna” subiectului și nu intervine decât:
  - pentru a *relansa* conversația, dacă aceasta a intrat într-un unghi mort; termenul „relansare” desemnează o invitație sau o provocare la a *continua* o idee pe care subiectul însuși a lansat-o mai devreme;
  - pentru a solicita *clarificări și aprofundări* ale spuselor subiectului.
  - Cercetătorul nu introduce nicio temă de discuție pe care subiectul însuși nu a abordat-o.
- O altă deosebire față de interviul etnologic este aceea că interviul slab structurat se utilizează de regulă într-un *context construit* (când cercetătorul și subiectul se întâlnesc special pentru a realiza un interviu și amândoi știu aceasta).
- « **The one-shot question** » (Patton, 2002: 378).
  - Adresăm o singură întrebare, foarte atent pregătită în prealabil, care să genereze, dintr-un foc, un răspuns interesant pentru anchetă.
  - Este recomandată în cazurile în care:
    - subiectul are foarte puțin timp (patronii, managerii...);
    - estimăm că subiectul ar putea refuza să coopereze, iar noi știm că ne-ar putea oferi o informație foarte diferită de ceilalți (de exemplu, bătrânii în anchetele etnologice, persoanele foarte critice vis-à-vis de autorități în anchetele cu privire la gradul de încredere în instituții...): « Bine, vă respect decizia, dar dacă tot suntem aici vă rog sa-mi spuneti numai dacă... (urmează o provocare) ».

În cel de-al doilea caz, avem o *dilemă etică*: nu avem consimțământul subiectului, dar dacă renunțăm la subiecții care refuză inițial cooperarea, ne privăm de șansa unei informații foarte utile pentru construcția validității și fiabilității datelor – cei care refuză sunt, de regulă, cazuri atipice care ne pot « falsifica » (refuta) concluziile ;  
O soluție etică ar fi următoarea : după ce avem răspunsul, îi putem cere subiectului consimțământul pentru a adăuga spusele sale la baza de date recoltată de la alți subiecți, cu promisiunea anonimatului.

- Întrebarea trebuie să fie *deschisă și focalizată* :
  - să nu genereze răspunsuri dihotomice (« da » sau « nu ») ;
  - să nu furnizeze variante explicite de răspuns ;
  - să nu furnizeze variante *implicite* de răspuns: de exemplu, când întrebăm « Cât de mulțumit ești de cursul X ? », întrebarea conține o axă a modalităților / variantelor de răspuns, de la « foarte mulțumit » la « foarte nemulțumit ».
- Necesită reflecție și formulare foarte atentă *înainte de întâlnire*.
- Este util să mergem la orice întâlnire cu o astfel de întrebare pregătită.
- O lansăm *ca și cum* ar fi foarte spontană.

### 11.3. Interviu semistrukturat (bazat pe un ghid general)

- *Ghidul de interviu* constă într-o listă de aspecte pe care urmează să le urmărim pe parcurs (arii de interes, teme și subteme).
  - Ghidul poate fi mai mult sau mai puțin detaliat, în funcție de :
    - capacitatea cercetătorului de a identifica aspectele importante înainte de contactul cu subiecții ;
    - măsura în care se decide că e important ca temele să fie abordate în aceeași ordine de toți subiecții (ajută la compararea datelor);
    - competența operatorilor : cu cât sunt mai puțin experimentați, cu atât ghidul trebuie să fie mai detaliat.
  - Lista tematică servește ca *checklist* în interacțiunea cu fiecare dintre cei intervievați.
  - De regulă, e mai bine să evităm abordarea altor teme decât cele prevăzute ; totuși, dacă interviuatorul decide că o nouă temă aduce o nouă lumină asupra temelor cercetate, această temă va fi adăugată în ghid și va fi abordată în continuare cu toți subiecții [Patton, 2002 : 344].
  - De regulă, ordinea în care sunt abordate temele nu e importantă.
- Pentru începători, este recomandat ca, pe lângă lista de teme și subteme, să posede – ca rezervă – și *un set de consemne / incitări*, elaborat cu grijă în prealabil (câte un consemn general pentru fiecare temă și subtemă).
  - După ce am lansat consemnul inițial, dacă interviul evoluează bine cu stilul conversațional, putem utiliza doar lista de teme și subteme.
  - Dar dacă nu stăpânim conversația – situație foarte probabilă, pentru cineva lipsit de experiență – setul de consemne ne ajută să evităm riscul de a devia de la subiect, de a direcționa subiecții prin întrebări insuficient de deschise, ori de a nu ne găsi cuvintele etc.
- În comparație cu interviul nestrukturat și cu cel slab structurat, interviul semistrukturat prezintă mai multe *avantaje*:
  - o mai bună utilizare a timpului ;
  - datele obținute sunt mai sistematice, mai ușor de prelucrat ;
  - datele sunt cu atât mai comparabile și cumulabile cu cât dispunem de un ghid mai elaborat ;
  - e foarte frecvent utilizat în cercetările de evaluare.

*O ilustrare a unui ghid de interviu semistrukturat găsim în Fr. de Singly, A. Blanchet, A. Gotman, J.-C. Kaufmann, 1998, pp. 152-154.*

### 11.4. Interviu calitativ (open-ended) standardizat

- Practic, e o formă mai “tare”, mai puternic standardizată a interviului semistrukturat.
- *Ghidul de interviu* e elaborat cu grijă și *complet* înainte de începerea recoltării datelor; gradul de elaborare poate merge până la a acorda atenție fiecărei fraze și fiecărui cuvânt, ca în chestionar.
- Ghidul constă într-o succesiune de consemne, incitări prin care introducem fiecare temă. **Ghidul nu conține niciodată întrebări cu răspuns precis (closed-ended)!**
- *Puncte tari* :
  - Ghidul de interviu e disponibil pentru orice forma de control, cum ar fi :
    - comisiile pentru protecția subiecților (în state precum SUA, Canada), mai ales în cazul unor teme controversate sau intruzive ;

- comisiile pentru evaluarea unui proiect sau unei teze (licență, doctorat);
- utilizatorii / finanțatorii care pot pune sub semnul îndoielii credibilitatea datelor calitative sau doresc să contribuie la crearea ghidului (de exemplu, cei care solicită evaluări, ori focus-grupuri).
- Minimizează variațiile și face datele comparabile :
  - când se lucrează în echipă, pentru a asigura consistența între interviuri / operatori ;
  - când operatorii nu sunt profesioniști sau sunt neexperimentați (de multe ori, sunt utilizați voluntari sau membri obișnuiți ai comunității) ;
  - în studiile realizate în locații multiple (de exemplu, mai multe școli sau întreprinderi sau comune), pentru a asigura comparativitatea datelor ;
  - când, într-un studiu de evaluare, subiecții trebuie intervievați înainte, în cursul, la finalul sau la mai multe luni după încheierea unui program, iar unele întrebări trebuie să rămână aceleași (de exemplu, în programele anti-drog).
- Focalizează culegerea datelor și asigură utilizarea eficientă a timpului și resurselor:
  - în studiile de evaluare a unor programe sau în *action research* – când nu dispunem decât de un timp foarte limitat pentru a discuta cu subiecții ;
  - în studiile care dispun de resurse mai mici.
- Facilitează prelucrarea și analiza datelor:
  - când dispunem de un timp scurt ;
  - când cercetătorii sunt neexperimentați (e cea mai recomandată formă pentru studenți).
- *Slăbiciunea majoră* : temele care nu au fost anticipate riscă să rămână neinvestigate, chiar dacă ar putea fi relevante. Pentru a ameliora calitatea, este util ca, la final, să le dăm posibilitatea celor intervievați să adauge orice comentariu sau informație consideră necesar : « Am abordat toate aspectele la care ne-am gândit noi. Dar poate că dumneavoastră știți și alte lucruri importante despre... (tema cercetării) și ne-ar ajuta dacă ni le-ați spune ».

### 11.5. Abordări combinate

- Se începe cu un interviu structurat, apoi se continuă cu o conversație care să aprofundeze un aspect sau altul.
- Se începe cu o conversație informală, se continuă cu un interviu semistrukturat, iar apoi cu unul structurat realizat pe un eșantion.
- « Puntea » între diferitele tipuri de interviu poate fi un *sensitizing concept*, un concept-cheie care ne e sugerat de unul dintre interlocutori.
- *Istoriile orale / povestirile vieții / istoriile trăite / portretizarea (« portraiture »)* (v. Patton, 2002 :403-404).
- *Povestiri creative (creative narrative)*: combină metodele artistice (non-verbale) cu povestirea, pentru a dezvălui elementele pe care subiecții nu le conștientizează (v., de exemplu, Ruth Leitch, « Limitations of language: developing arts-based creative narrative in stories of teachers' identities», *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, Vol. 12, No. 5 / October 2006, pp. 549-569)

---

#### Exerciții autonome

1. Plasați fiecare dintre formele de interviu amintite pe o axă, în funcție de :
  - gradul de standardizare ;
  - gradul de deschidere.
2. Scrieți trei caracteristici ale întrebărilor *open-ended*.



3. Scrieți o notă comună și câte o notă specifică pentru întrebările deschise de chestionar și întrebările *open-ended*.
4. Scrieți cel puțin o caracteristică comună a tuturor formelor de interviu calitativ.
5. Scrieți câte două note specifice pentru fiecare din formele de interviu calitativ cunoscute (notă specifică = ceea ce deosebește o formă de celelalte).
6. Verificați-vă răspunsurile împreună cu un coleg, pe baza suportului de curs și a bibliografiei citite.

**7. Pregătiți și realizați câte un interviu din fiecare din tipurile de mai sus.**

- Argumentați caracterul etnologic, slab structurat, semistrukturat sau structurat.
- Recitiți suportul de curs și bibliografia și verificați dacă argumentația voastră a fost corectă.
- Reveniți asupra greșelilor (corecți-le).

*Recapitulați ce ați învățat în urma acestui exercițiu !*

*Solicitați-i cadrului didactic un feedback, la cursul următor sau la consultații.*

### **Bibliografie obligatorie (în limba română)**

- Blanchet A., Gotman A. (1998) „Interviul de producere a datelor”, în F. de Singly, A. Blanchet, A. Gotman, J.-C. Kaufmann, *Ancheta și metodele ei: chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv*, trad. rom., Polirom, Iasi, pp. 111-176 (ediție originală 1992).
- Chelcea, S. (2004) *Metodologia cercetării sociologice. Metode cantitative și calitative*, Economica, București, pp. 291-334.
- Stahl, H.H. (2001) *Tehnica monografiei sociologice*, Editura SNSPA, București, pp. 9-77 (ediție originală 1934).

### **Alte lucrări recomandate:**

- Cohen L., Manion L., Morrison K. (2003) *Research Methods în Education*, 5th edition, RoutledgeFalmer, pp. 287-292.
- Fontana A., Frey J. H. (1994) „Interviewing: The Art of Science”, în Norman K. Denzin și Yvonna S. Lincoln (Eds.), 1994, *Handbook of Qualitative Research*, Sage Publications, pp. 361-376.
- Kaufmann, J.-C. (1998). „Interviul comprehensiv”, în F. de Singly, A. Blanchet, A. Gotman, J.-C. Kaufmann, *Ancheta și metodele ei: chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv*, trad. rom., Polirom, Iasi, pp. 201-293 (ediție originală 1992).
- Mason, J. (1996) *Qualitative Researching*, Sage Publications, pp. 35-59.
- Mucchielli, A. (coord.) (2002) *Dicționar al metodelor calitative în științele umane și sociale*, trad. rom. de Veronica Suciuc, Polirom, Iași (ediție originală 1996) – a se vedea conceptele specifice acestei teme.
- Patton, M. Q. (2002), *Qualitative Research & Evaluation Methods*, 3th edition, Sage Publications, pp. 339-380.