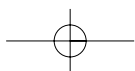
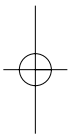


V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPKÖZELI MÓDON



Heltai Erzsébet és Tarjányi József

A mélyinterjú készítése – és az elkövethető hibák forrásai*

I. A mélyinterjú készítése

1. HOGYAN KEZDJÜK AZ INTERJÚT?

Feladatunk végrehajtásához először is meg kell nyerünk a kiszemelt alanyt, hogy hajlandó legyen velünk beszélgetni.

A kérdezendő megnyerése az interjúra nem jelent semmiféle ördögösséget. Mindennapos eset, hogy emberek beszélgetnek. Igen gyakran látható élvezettel teszik ezt. Hogy jobban megismerjék a másikat, hogy magukról beszélhessenek, hogy ne érezzék magukat egyedül. Teljesen emberi szükséglet tehát a beszélgetés. Hiánya patológikus, beteges tüneteket idéz elő. Pszichiáterek beszélgetéssel gyógyítanak. De, hogy ne menjek túl messzire, saját kérdezői gyakorlatunkban nemegyszer tapasztaltuk, hogy az alaposan kibeszéltetett alany megkönnyebbül, derűs lesz, és igen hálás, amiért meghallgattuk.

Ezek a körülmények teszik a kérdező helyét egyszerűvé, hisz nincs más gondja, csak barátságosan odamegy a kérdezendő emberhez, közli, hogy elbeszélgetne vele egy kicsit, jelzi érdeklődését iránta, és biztosítja, hogy érdekes élményben lesz része.

Ez általában célravezető. A kérdezendő igyekszik a kérdező segítségével kialakítani a beszélgetéshez szükséges helyzetet. Együtt döntenek el, hova üljenek, hogy kényelmes legyen, ne zavarják őket, hogy tehát a szituáció az interjú céljainak megfeleljen.

A kérdező ne féljen technikai felszerelésének a legmegfelelőbb helyét megkeresni, mert interjú közben a rendezkedés már nem olyan szerencsés, mint előtte, amikor ez az egész arra is lehetőséget adhat, hogy a kérdezendő esetleges

* A tanulmány első ízben jelenik meg nyomtatásban, de kéziratként már korábban is ismert volt.

502 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

magnóházat (ha magnóval készül az interjú) lehűtsük, esetleg éppen azzal, hogy ironikusan saját magnóházunkról beszélünk. De leginkább azzal hatunk a magnóidegesség ellen, hogy magunk jó barátságban vagyunk a munkaeszközünkkel: nem félünk tőle, nem szidjuk, úgy kezeljük, mint egy hűséges kutyát, ami a szívünkhöz nőtt jókedvvel végzett munkánk során. Ehhez persze az kell, hogy tényleg ismerjük, és hogy hibátlan technikai eszköz legyen, ne legyenek kellemtelen meglepetései számunkra.

Térjünk vissza az interjú előtti berendezkedéshez. Ez adjon időt arra, hogy a kérdezett szerepét, helyzetét definiáljuk, meghatározzuk. Azaz kérdezni fogjuk, és válaszokat várunk. Ki kell benne alakítani a bajtárs tudatot, hogy szükségünk van az aktivitására, nélküle semmire se megyünk, a magnószalagot csak az ő személye érdekli stb. Ez többnyire könnyen megy, hiszen mindenki szereti, ha fontos, ha nélkülözhetetlen. Mindez elejét veszi az interjú közbeni kérdezősködéseinek, mert tudja, hogy csak az ő kötetlen beszéde az érdekes. Tehát ne sajnáljuk erre az energiát, mert bőségesen megtérül a későbbiekben.

Az eddig elmondottak arra az esetre vonatkoznak, amikor a kérdezendő személy készséggel rendelkezésünkre áll. Ez nem általános, bár sokkal gyakoribb, mint hinnénk. Az általános az, amikor a kérdezendő szabódik. Nem mindennapos eset, hogy ha interjúra kéri fel; nem tudja, hogyan kell viselkednie; fél, hogy nem felel meg az elvárásoknak. A magnó előkerülésekor tetőzik izgalma. Ilyenkor el szoktam mondani, hogy a felvett anyagot nem fogják szelvében-hosszában hallgatni, írott szöveg lesz belőle, amit sok más ilyennel együtt, névtelenül, mindenféle szempontok szerint csoportosítanak. Én csupán azért veszem magnóra, mert különben írnom kellene, és ez nagyon fárasztó lenne. Itt tehát a magnó elfogadásával szívességet gyakorol, ami jótékonyan hat partnerviszonyunkra.

Az előbbiekhöz képest elenyésző számú eset, amikor a kérdezendő személy merev és barátságtalannak látszik. Ezt első nekifutásnál azonban nem érdemes komolyan venni, könnyen megeshet ugyanis, hogy megváltozik a hozzáállása.

Ilyenkor barátságosan mesélni kezdünk magunkról újra, csak most részletesebben bemutatkozva. Néhány általános dolgot elmondunk az ilyenfajta kutatásokról, például hogy igen sok embert felkeresünk vele együtt, meg hogy évek óta rendszeresen folynak ilyen vizsgálatok.

Kiegészítésül még csak annyit: leggyakrabban azt kérdezik meg, hogy miről lesz szó. Interjú előtt ne ismertessük a témát; nem szabad megtagadni a választ, a kérdezendőnek úgy kell éreznie, hogy válaszoltak neki, de csak egy formális választ adjunk. Nem a tartalom, a gesztus a lényeges. Igen szerencsés, ha a téma ígéretes zsákbamacska marad az interjúig. Egyrészt mert az alany könnyen visszautasíthatja, hogy neki nincs kedve erről beszélni, vagy ehhez ő nem ért stb. Ugyanakkor a tulajdonképpeni interjú közben kevésbé valószínű, hogy

ugyanezt visszautasítja. Másrészt azért nem jó a témát előre kiadni, mert kérdezettünk azonnal beszélni kezd róla, mi pedig idegesen kapkodhatunk felszerelésünkkel, hogy a téma le ne maradjon a magnószalagról.

Interjú előtt fontos közölni a kérdezettel, hogy bármelyik kérdés elől kitérhet, ha az kellemetlen számára. E közlés eredménye – tapasztalatunk szerint – éppen az elutasított kérdések eltűnése. A kérdezettet megnyugtatja, oldottá teszi, az oldott szituációban pedig nincsenek kellemetlen, indiszkrét kérdések. Ha mégis erősködik, hogy mondjak legalább egy kérdést, kiemelem a legkevésbé problematikusát, hozzátéve, hogy ez teljesen esetleges volt, sok egyebet is fogok kérdezni, mindjárt meg fogja látni.

A legmögorvább ember is interjúalannyá válhat, ha érdeklődünk ellenérzései felől. El fogja mondani, mi pedig biztosítjuk, hogy abban a vonatkozásban tőlünk nem kell tartania. Például, hogy dehogyis az ő munkahelyéről jöttünk, nem is tudjuk, hogy hol dolgozik, ez egy országos felmérés, amibe véletlenül került bele, akárki belekerülhetett volna stb. Megint csak mesélünk, mígnem a berendezkedésre kerül a sor, és így tovább.

A legtöbb embert meg lehet győzni. Akit viszont végképp nem lehet, attól udvariasan távozni kell: a meggyőzésen túl semmilyen eszköz nem megegyezett. Igaz, gyakran előfordul, hogy egy határozott és tekintélyt sugárzó interjúkészítővel leülnek beszélni, de akkor az interjúnak vallatás jellege lesz. Azt mindenki tudja, hogy a vádlottakból nem szokott ömleni a szó, és a teljes igazságra sem törekszenek. Legyen tehát a kérdező egyenrangú fél a társadalmi hierarchia legalsó fokán álló kérdezettel is, s egyenrangúságában legyen érdeklődő és barátságos.

Gyakori kérdezői hiba, amikor összetévesztik az interakcióban részt vevő felek emberi egyenrangúságát a szerepek egyformaságával. Egyszerűen úgy vélik biztosítottnak az egyenrangúságot, hogy a szerepek egyformaságának látszatára törekednek. Pedig tudjuk, hogy az interjú szereplői között határozott szerepmegosztásnak kell lennie. Az egyik feladata, hogy kérdezzen, a másiké, hogy válaszoljon. Sok kérdező sértőnek gondolja a kérdezettre nézve, hogy a „beszélgetés” ilyen egyoldalú, ezért különféle manőverekbe fog, kiselőadásokat tart, olykor egyenesen biztatja a kérdezettet, hogy ő is kérdezzen. A kérdező ilyenkor vagy nincs tudatában annak, hogy a szerepmegosztás az interjú lényegéből adódik, tehát végül is követelmény, vagy tudja, de éppen, mert ebben káros distanciát lát, leplezni próbálja a kérdezett előtt. Az első esetben egyértelmű, hogy a kérdező csevegése beszennyezi a kapott információkat (erről részletesebben később lesz szó), a másik esetben pedig durván becsapja a kérdezettet. Olyat ígér, amit esze ágában sincs betartani, ráadásul saját munkáját nehezíti így, mert minduntalan ki kell térnie a válaszolás elől, holott ha mindjárt az elején tisztázza, hogy mik a szerepek, a kérdezett ezt elfogadja.

504 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

Fogalmazzunk tehát világosan: a szerepek különböznek, hiszen egyértelműen én és csakis én kérdezek, ő és csakis ő válaszol. Viszont ebben a szereposztásban biztosítanom kell az egyenrangúságot. Nem vallatom, nem támadom, nem szorítom sarokba, nem kicsinylem le, elfogadom olyannak, amilyen, így közeledem hozzá.

2. A MÉLYINTERJÚ-TECHNIKA

A mélyinterjú eszköz, mellyel elérjük, hogy kérdezettünk verbálisan, szóbelileg leképeződik, „idegen hozzatétel” nélkül.

Általánosságban idegen hozzatétel a kérdező. Egy mélyinterjúban két személy vesz részt, két személy nyilvánul meg. Ezek közül csak az egyik érdekes, a kérdező csak eszköz. Eszköz, amit a feldolgozás során ki kell vonni az anyagból, hogy az tisztán önmaga lehessen.

Hogyan történjen ez a kivonás? Hagyjuk el mindazt, amit a kérdező mondott és kérdezt? Párbeszédből monológ? Író tehet ilyet, de tudományos kutató aligha. Akkor a vizsgált személy mondjon monológot, ha úgyis monológra van szükség! A kutató tehát szétküldi a kérdezőket, szerezzék meg a monológokat.

Az előbbieken már szó volt arról, hogyan nyeri meg a kérdező a kérdezendőt az interjúra. Ott szó sincs monológrol, ellenkezőleg: „beszélgetésre” kéri fel. Ha jó az interjú, mégis monológot visz haza a kérdező. Olyan párbeszédet, ami csak az interjúszituációban ülő kérdezettnek tűnik beszélgetésnek. Valójában a kérdező csak jelenlétével, metakommunikatív eszközeivel (arcjáték, gesztusok) és néhány semleges szóbeli megnyilvánulással ösztökéli beszédre a vizsgált személyt, amit aztán csonkítás nélkül le lehet vágni az interjúról, ahogy a körmét vágja az ember.

Ebből világosan következik, hogy tarthatatlan az a nézet, mely szerint a jó mélyinterjúzó az, aki jól tud beszélni. A jó „beszélőkének” semmi köze a jó mélyinterjúhoz, annál több köze van ehhez a hallgatásnak. Ez a legfontosabb teendője a mélyinterjúzónak. Leülni a kérdezettel, és hallgatni, amit mond. Elsősorban hallgatni kell, és mindaddig, amíg lehet.

De meddig lehet? Mindaddig, amíg alanyunknak nincs szüksége részünk-ről újabb inspirációra. Ha figyelmesen követjük, amit mond, bólogatunk, akkor órákig is elbeszélhet magamagát inspirálva újabb és újabb dolgok kifejtésére (alanya válogatja). Ennél ideálisabb, tisztább vizsgálati anyagot kutató nem kaphat mélyinterjúzótól.

Tehát szemünkkel, arcjátékunkkal, taglejtéseinkkel aktivizáljuk a beszédre alanyunkat. Természetesen itt sem mindegy, hogy hogyan. Hiszen arckifejezésünkkel, taglejtéseinkkel is befolyásolhatunk. Kerüljük az értékelő, különösen a

tiltakozó megnyilvánulásokat. Arcunkról, testtartásunkról alapvetően a figyelem, az érdeklődés, az egyetértés jeleit szabad leolvasnia alanyunknak. Ha ezt túl egyhangúnak találjuk, eltérhetünk tőle, de csak úgy, hogy alanyunknak tükörképei legyünk. Mint a népmesében: ha a király nevet, alattvalói is nevetnek. Ilyen értelemben interjúalanyunk a királyunk.

3. HOGYAN SZÓLALUNK MEG, HA A FIGYELMES ÉS EGYÜTTÉRZŐ HALLGATÁS NEM ELÉG?

Hogy nem elég a figyelmes és együtt érző hallgatás, ezt lehetőleg ne akkor vegyük észre, ha interjúalanyunk már hallgat. Beszédének zötykölődése, akadozása előre figyelmeztet, hogy kapcsolódjunk bele, lendítsük tovább.

Ez a bekapcsolódás nem szabhat irányt az interjúalany szavainak, csupán azt hivatott közölni, hogy érdekesnek tartjuk, amit mond, és mondja tovább. Az ilyen jellegű beleszólásnak számtalan fajtája van. Lehet egyszerűen megismételni, amit mond, az utolsó szót vagy szavakat, mintha memorizálnánk vagy summarizálnánk. Ez abban az esetben is használható, ha az interjúalany már elhallgatott. Erre vagy felveszi megint a beszéd fonalát, vagy meg kell kérni, hogy „beszéljen még erről...”.

Például: (A=interjúalany; K=kérdező)

A: – A családban nagyanyám mindig nélkülözhetetlen volt.

K: – Nélkülözhetetlen volt.

A: – Az egyszer úgy volt, hogy...

Ha még nem hallgatott el, csak nagyon várható, lehet az utolsó szót vagy szavakat kissé csodálkozva, kérdezve ismételni. Ez megerősíti abban a tudatban, hogy érdekes, amit mond.

Másik interjúrészlet:

A: – ...aztán fogtuk magunkat és elmentünk.

K: – Elmentetek?

A: – El, és még csak azt se mondtuk, hogy fapapucs, nem is köszöntünk...

Látható, hogy ezek a fogások csak mintegy ambicionálják a kérdezett személyt, hogy csak beszéljen, beszéljen. Ez mindaddig a legtökéletesebb módszer, amíg

506 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

a kutatás meghatározott témájához igazodunk. Természetesen a már korábban említett szigorú szempontok szerint.

A kérdezőnek azonban keretet szab a kutatás témája, a kutató utasításai, neki csak ezen belül szabad és kell együttműködni – interjút készíteni – a kérdezettel. Ha alanyunk eltért a témától, és úgy ítéljük meg, hogy azt nem merítette ki, vissza kell téríteni hozzá. Tapasztalatom az, hogy ezzel nem romlik az interjú-szituáció. Sőt, megint csak úgy látja alanyunk, hogy érdekes, fontos, amit mond, hiszen vissza is hívják, hogy fejtse ki bővebben, amit mondott. Hogyan is történjen ez?

Nézzünk egy példát:

- Említette az előbb, hogy... Beszéljen még erről! vagy:
- Mondta, hogy... Ezt hogy értette?

Ez utóbbi fogás akkor is használható, amikor ugyan nem kalandozott el kérdeztünk messzire, de a kutatás szempontjai olyanok, hogy kulcsfogalmakat vizsgálunk a kérdezettekénél. Világos, hogy ha a kérdezett említi a kulcsszót, a legjobb alkalom, hogy kifejtessük vele a számára való jelentését.

Például:

- A: – ...és hát a fegyelem...
- K: – Mit ért ezalatt, hogy fegyelem?

De ha már például így kerül szóba:

- A: – ...És hát a fegyelem. Az egy nagyon nehéz dolog.
- Akkor:
- K: – Miért?

Így először is jobban alkalmazkodunk beszédének fordulatahoz, és a hétköznapi beszédéhez is jobban hasonlítjuk beszélgetésünket. A hétköznapiakra ugyanis nem jellemző, hogy az emberrel szavakat értelmeztetnek. Másrészt akkor is a kulcsfogalmat fogja körüljárni, de sokkal megszokottabb indítatásból, ugyanúgy, ahogy másoknak is elmondja vagy mondta már. Ha úgy gondoltuk, hogy nem járta maradéktalanul körül, akkor kontrollként, mintegy summázatként fel lehet tenni: „Végül is mit jelent ez a szó, hogy fegyelem?”

Az eddigiek arra az esetre vonatkoztak, amikor kérdeztünk a „témánál volt” vagy egyáltalán érintette a témát. Feladatunk az volt, hogy figyelmesen hallgattuk, buzdítottuk, illetve visszatértettük a vizsgálandó témához.

De mit csináljunk akkor, ha magától nem beszél a szükséges témáról a kérdeztünk? Ez mindjárt az interjú kezdetekor probléma, hiszen egy indító kérdés mindenképpen kell.

4. MILYEN LEGYEN AZ INDÍTÓ KÉRDÉS?

Milyen legyen, hogy a kérdés funkcióját is betöltse (azaz válaszra, beszédre ösztönözzön), és mégis a lehető leginkább monológ jelleget adjon a kérdezett beszédének?

A témát nyilván közölni kell vele, különben másról beszél. De nem szabad közölni, még nyomokban sem a saját véleményünket ezzel kapcsolatban. Neki, egy általános alanynak kell elmondani a mondandóját. Bármilyen ártatlannak tűnő véleményünket közöljük, károsan konkretizálódunk, túldefiniáltuk személyünket. A továbbiakban ehhez a személyhez igazítja mondandóit. A kutató pedig nem tudhatja, hogy nézett volna ki a szöveg, ha az alany csak monologizálta volna. Tehát csak a témát közöljük és azt, hogy beszéljen róla. Ez utóbbira különösen az interjú elején van szükség, ha még nem definiáltuk volna alanyunk szerepét, hogy beszélnie, minél bővebben beszélnie kell.

Például:

– Meséljen a gyerekkoráról!

Ne konkretizáljuk tovább a kérdést még akkor sem, ha tudjuk, hogy a kutató milyen tudományos kérdésfeltevésre keres választ. Majd kiolvassa azt a hiteles és nem befolyásolt szövegből.

Higgyük el, hogy ha alanyunk kötetlenül mesél a gyerekkoráról, abból ki fog derülni, hogy például milyen környezetben nevelkedett, milyen nevelési módszert alkalmaztak vele szemben, milyen emberi kapcsolatai voltak, milyen gyerekek voltak, mit szeretett csinálni stb. Persze ha kötetlenül mesél. Előfordul, hogy a „Meséljen a gyerekkoráról!” nem elég neki, visszakérdez, hogy mégis, miről meséljen pontosabban. Ilyenkor ne dobjuk be ijedten a részkérdéseket, hanem definiáljuk újra vagy jobban a saját szerepét úgy, hogy rábízunk, hol kezdje, és azal, ami először eszébe jut, úgy, ahogy neki a legkényelmesebb.

508 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

Természetesen ezt a rövid szóbeli megnyilvánulást metakommunikatív térben kell feloldani, hogy számunkra és kérdezettünk számára is „kimerítő” válasznak tűnjék. Azt a pár szót mintegy „elő kell adni”.

Sose a kérdést konkretizáljuk, hanem a helyzetet definiáljuk. De hogy többre ne is legyen szükség, ahhoz persze az kell, hogy a kérdés érthető legyen.

Ez elvezet a kérdező nyelvhasználatának problematikájához, ami – mint látni fogjuk – messze túlmegegy a nyelvi problémákon.

5. A KÉRDEZŐ NYELVHASZNÁLATA

A kérdés érthetőségének biztosítéka az egyszerű, köznap fogalmazás, a „mindenki nyelvén” a használata. Az a nyelv, amellyel a kubikust és egyetemi tanárt egyaránt megkérdezhetem: „Meséljen a gyerekkoráról!”

Senki sem fog idegenkedni tőle, bárki a saját testére szabott kérdésnek tekint. Az az érdekes, hogy ugyanazzal a kérdéssel százfajta szöveget kap a kérdező.

Ez az egy kérdés tehát a standarditást is biztosítja, amely nagyon fontos a különböző interjúk összevetésénél. A kutató akkor vetheti össze nyugodt lelkiismerettel a sokféle interjút, ha azok egyrészt (főként) monológok, másrészt amennyiben a kérdező befolyásolt (a téma kijelölése is már egyfajta befolyásolása a kérdezettnek), úgy azt standard módon tette.

Mi kell ehhez? Elsősorban és legfőképpen a kérdezők (vagy legalább is a kérdezők egy részének, minél nagyobb részének) „terepismerete”. Vagyis néhány éves országjárás, állandó beszélgetés a legkülönbözőbb emberekkel. Ennek során lassan körvonalazódik a „mindenki nyelve”. Nemcsak mert a többször hallott kifejezések jobban megragadnak az emlékezetben, hanem mert az is sarkallja a kérdezőt a nyelv elsajátítására, hogy energiát takarítson meg. Ha ugyanis ezt a nyelvet beszéli, nem kell minden kopogtatás előtt terepszemlét tartania, az ajtót nyitó embert hosszabban figyelnie, hogy a megfelelő hangot üthesse meg. Ami azért is abszurd, mert ajtónyitáskor a kérdezőnek elsőként és azonnal beszélnie kell. S ha rossz nyelvet használt, elsősorban ő látja kárát a nem megfelelő interjúszituációban.

Ha tehát a kérdezők egy része birtokolja a „mindenki nyelvét”, össze kell hívni a kérdezőket, és a kutatónak eléjük kell tárnia a kutatás kérdésfeltevéseit, úgy, ahogy azok a kutató számára léteznek. Ezeket közösen lefordítják a mindenki nyelvére, ezzel egyszersmind egyszerűsítene, leredukálják a sok kérdést kevés (minél kevesebb) kérdésre, amit egyrészt a gyerek is megért, másrészt a kérdezettek közül ily módon előhívott szöveg egytől-egyig választ ad a kutatói kérdésfeltevésekre.

Például tegyük fel, a kutatás célja megvizsgálni, milyen összefüggésben vannak a gyerekkori körülmények az ember (non)konformizmusával.

A kutató részletesen körülírja tudományos kategóriák sorával vizsgálata tárgyát, mozzanatokra bontja a „gyerekkori körülmények” és a „konformitás” kategóriáját, a részmozzanatokot hipotetikusan, feltevæsszerűen kapcsolja egymáshoz. Tehát létrehoz egy absztrakt kategóriarendszert. Ez tudomány, és mint ilyen, csak megfelelő áttételekkel vethető össze a hétköznapi élettel. Ez az áttétel a mi esetünkben a kérdezőben testesül meg, illetve a kérdezők csoportjában. Ezt a feladatot csakis ők vállalhatják. Még akkor is, ha a kutatónak ragyogó terepismerete van. Kivéve azt az esetet, amikor az összes interjút maga a kutató készíti el. Akkor azonban, ha külön kérdező szükséges, szükséges annak munkatárs-sá fogadása is. Különben nélkülözhetetlen ismeretek és megbecsülés híján nem tölti és nem töltheti be a „megfelelő áttétel” szerepét.

Az eddigiekben felvázoltuk a mélyinterjú ideáját, ami minden mélyinterjúzó szeme előtt ott kell hogy lebegjen: szerezzen monológot a vizsgálati személytől. Aztán folyamatosan ereszkedtünk az idea szálán a gyakorlat felé. A mélyinterjúzó izgalmas feladata szintén abban áll, hogy ereszkedjen ezen a fonálon, de csak a szükséges mértékben. Sose ereszkedjen jobban a szituáció által diktáltnál. Ha ezt az ereszkedést jól csinálja a kérdezői gárda, az egyfajta standardítást is eredményez, egyfajta mérhetőséget a vizsgálati alanyoknak. Ha ugyanis összehasonlítjuk azt, hogy melyik alanynál mekkora volt ez a szükséges ereszkedés, képet kapunk például az illető alany extrovertáltságáról illetve introvertáltságáról.

II. Kérdezői hibák

Az eddig leírtakat szem előtt tartva a továbbiakban részleteket adunk közre különféle interjúkból. Ezeken keresztül szeretnénk érzékeltetni kérdezői hibákat. Kérjük a kedves olvasót, hogy ne vegye készpénznek mindazokat, amiket egy-egy szemelvény kapcsán elmondunk, hiszen nem biztos, hogy mindig jól látjuk meg a hibát. Egy-egy kérdezői fogás lehet szerencsés és rossz is az alanytól, a szituációtól és a kutatói elvárásoktól függően. Többéves kérdezői gyakorlatunk bátorít fel véleményünk elmondására, de azt javasoljuk kezdő kollégáinknak, hogy mások véleményével vessék össze a miénket, elkerülve az egyoldalúságokat.

Felhívjuk arra is a figyelmet, hogy a szemelvényekben sokkal több információ rejlik, mint amit elemzés alá vesszünk. Éppen ezért elemzéseinken túl is érdemes olvasni, esetleg megpróbálni beleképzelni magukat az adott szituációba,

510 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

megoldásokat keresni, különösen azoknak, akik még nem jártasak a mélyinterjúzásban. Ez tehát hozzájárulhat a dolog ízének megérezéséhez vagy ízetlenségéhez (mert erre is van példa).

A kérdezői hibákat két alapvető csoportra osztjuk (elvi szétválasztásról lehet csak szó, a gyakorlatban összefonódva léteznek):

1. magatartáshibák;
2. szakmai hibák.

Ezt az elkülönítést azért tartjuk fontosnak, mert a kérdezők értékeléséhez, valamint önértékelésükhöz támpontokat ad. A magatartáshibák elsődlegesen a kérdező mélyinterjúzásra való emberi, személyiségbeli alkalmatlanságát tükrözik. Ezek a hiányosságok enyhíthetők ugyan a szakmai tapasztalattal, de nem szüntethetők meg.

Nem érdemes kísérletezni olyan személy foglalkoztatásával, aki önös érdekein túl nem lát, mások sorsa iránt közömbös, így nem képes megnyerni a kérdezendő embert.

A magatartásbeli hibák hatnak az interjúszituációra, rontják azt, ezen keresztül csökkentik az interjú értékét. Az ilyen hibák tettenérése nem olyan egyszerű, mint például egy rosszul feltett kérdés felismerése. Pedig egy rosszul feltett kérdés káros hatása legfeljebb az azt követő válasz értékét rontja, a magatartásbeli problémák viszont a kérdezett alapviszonyát, együttműködési készségét, nyitottságát gátolják, így lényegében az egész mélyinterjú értékére döntő (értékcsökkentő) hatással bírnak.

A szakmai hibák a kérdező mélyinterjúzásra való szakmai alkalmatlanságát tükrözik. Ezek a hiányosságok könnyebben pótolhatók, mint a magatartásbeli (emberi) hiányosságok. Ha a kérdező emberi magatartása jó, barátságos, megértő stb., a szakmai tudás megszerzésével jó mélyinterjúzóvá válhat. A szakmai tudás is nélkülözhetetlen ugyan, de megszerezhető. A fordítottja azonban nem lehetséges, azaz hogy a szakmai tudás megszerzése után javítja ki valaki a magatartásbeli hibákat. Elhatározhatjuk, hogy emberségesek, mélyen érdeklődők leszünk, lehet ilyen jellegű előre gyártott sémákat is kidolgozni, csak hogy az interjú valósága szétzúzza ezeket a sémákat, a spontán megnyilvánulások elárulják, hogy milyen ember a kérdező. A szakmai hibák elsősorban a saját közvetlen közelünkben fejtik ki romboló hatásukat, például egy rosszul feltett kérdésre adott válaszban, de hatásuk közvetve a szituációt is rontja. Például: a bonyolult, zavaros kérdések feszélyezik az interjúalanyt, csökkentik a nyitottságra és őszinteségre való készségét.

A hibák elemzését legszívesebben a magatartáshibákkal kezdenénk, ezek általános, az egész szituációt rontó volta miatt. De hogy áttekinthetőbb legyen, további nagyobb csoportokra osztottuk a példákat e két fő területen belül.

Tekintsük át ezeket a csoportokat:

A) Szakmai hibák

1. A szereptisztázás problémái.
2. Kérdéshalmazozás.
3. Sugallás és ellentmondás.
4. Az átfogalmazás és fölösleges új információk, szavak bevezetése.
5. A továbbblendítés, az elmélyítés problémái egy adott témán belül.
6. A témához visszatérítés problémái.
7. A témaváltás problémái.

B) Magatartás- és személyiséghibák

1. A kérdezett érzelmi állapotába való beleélés hiánya; rossz szituáció.
2. A kérdezett gondolati rendszerébe, értékrendjébe való beleélés hiánya; problémaérzékenység.
3. A kérdezett nyelvi világába való beleélés hiánya.
4. Egyéb hibákból kialakuló nem egyenrangú viszony.

Egy-egy példa több szempontból megközelíthető, több csoportba besorolható. Hogy odakerült, ahol van, azt egy-egy kiemelt, az adott hibát jól bemutatható jellegzetességének köszönheti.

III. a) Szakmai hibák

1. A szereptisztázás problémái

Az interjú során sarkalatos kérdés, hogyan tisztázódnak a szerepek, hogy a kérdezett beletanul-e, elfogadja-e szerepét, miszerint az ő dolga a válaszolás. Természetesen ezt nem úgy érjük el, hogy kioktatjuk efelől. A szereptisztázáshoz a kérdezőnek más eszközökkel kell rendelkeznie. Első perctől következetesen kell viselnie kérdezői szerepét, miszerint ő csak kérdez, de leginkább hallgat, és ez automatikusan kirajzolja a kérdezett szerepét. Ugyanakkor – hogy már az

512 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPE

említett hasonlatot idézzük fel – a kérdező a királyunk, mi vagyunk az udvarmester, aki segítséget nyújt a királynak abban, hogy eligazodjon az új szerep nehézségei között.

Nézzük tehát a példákat, amelyekben a kérdező nemhogy segíti, de megzavarja partnerét szerepének tisztánlátásában:

A: – Hát az ismerős minden faluban...

K: – Minden faluban? No, én talán nem tudom, hogy így van-e. Az a kérdés – az emberekkel való beszélgetés során –, hogy mennyit keresnek a parasztok. Na, most én azt hiszem, hogy a film megmutatja, hogy elég kemény munka van a mögött a ház mögött, esetleg a mögött a kocsik mögött, ami ott előgördül. Na most, az a kérdés tulajdonképpen, ha a film valami olyasmit mond, hogy ugye dolgoznak az emberek, azután mi jön ki belőle?

Itt a kérdező beszélget, válaszol, pedig senki sem kérdezte; kifejti véleményét, sőt ellentmond. A feldolgozásnál szinte lehetetlen ilyen esetben kivonni a kérdezőt, hogy a tiszta monológ maradjon. Emellett – számunkra most ez fontos – a kérdező hozzászokik a beszélgetéshez, elvárja, hogy a kérdező reagáljon, válaszoljon. Maga a kérdező alakítja ki a helytelen szereposztást, illetve a szerepek megosztatlanságát.

A következő példában a szerepek megosztottak ugyan, csak éppen fordítva. A kérdező egyszerűen háttérbe szorul:

K: – Most akkor, amikor nem vállal valaki valamit, azt hiszem, az abból származik, hogy nem érzi magát közel, nem tudja átélni, nem érzi bele a közösséget. Na most, ez a nehéz, feladatokhoz megnyerni a közösségi érzést abban az esetben, aki elhatárolja magát. Mert mivel magyarázom én azt, hogy a kommunista műszak érdekel neked is? Ez nehéz feladat, és a funkcionáriusok ilyen szempontból borzasztó nehéz helyzetben vannak.

A: – Nehéz feladat...

Egy példát kezd mesélni a kérdező, mert nem marad más számára, mint hogy példával illusztrálja a kérdező véleményét. Hiszen úgy tűnik, egyetért vele. Nem tudhatjuk, hogy magától mondta volna-e ezt a problémát. Ha igen, hogyan fogalmazódott volna meg ez nála? Valóban egyetért-e? Nem csupán a kérdező tekintélye bírta rá az egyetértésre? Hogy mi a teljes véleménye, az már soha nem derül ki, pedig végül is ennek kellett volna megjelennie az interjúban.

A következő szemelvényben a kérdező – egyébként sokszor előforduló és megbocsátható zavarában – magát mentve abba a hibába esik, hogy magyarázni kezdi szerepét:

A: – ... Szóval ezt tudnám mondani ezzel kapcsolatban.

K: – Értem. Csak pontosan azt szeretném itt kitapogtatni, hogy mikor jó egy nézőnek a műsor. Azért olyan nehéz, azért nyaggatlak több irányban ennyit, mert ki kell szednem belőled, hogy mikor érzed úgy, hogy jó. Most említetted ezt a...

Tapogassa ki, nyaggatni már lehetőleg ne nyaggassa, és ne beszéljen szándékairól! Nem szükséges, nem szabad megmagyaráznia, hogy mit miért kérdez. Ettől nem lesz beszédesebb az alany. Sőt még be is zárkozhat, hiszen ilyen szöveggel egy érzékenyebb emberben vizsgadrukkot válthatunk ki, olyan elvárásokat jelzünk, amik megriasztják, hogy nem tud nekik eleget tenni. A kérdező ne magyarázza saját szerepét, hanem gyakorolja. Az egyszerű, rövid kérdések sokkal inspirálóbban hatnak. A szükséges légkört pedig – amit a példában láthatólag nem sikerült elérni – a megértő, érdeklődő figyelem, a várakozó csönd biztosítja.

Következő példánk első pillantásra egy pergő párbeszéd. Ha kezünkbe vesszük a legépelt interjút, és az ilyen képet mutat, biztosak lehetünk abban, hogy gyenge, rossz munkával van dolgunk:

K: – Na most, ha feltételeznénk, hogy együtt mennétek haza, miről beszélgetnétek?

A: – Lehet, hogy nem erről beszélgetnénk.

K: – Miről? Arról, hogy hova mentek?

A: – Nem.

K: – Kimenőről?

A: – Nem...

K: – Vizsgákról vagy miről?

Sehogy sem jön össze. A baj pedig az, hogy a kérdések alternatív válaszokat mutatnak: igen vagy nem. Ezt messze kerüljük el! Ezzel leszoktatjuk a kérdezettet a beszéd, az árnyalt megfogalmazás igényéről, hiszen helyette gondolkodunk, mégpedig általában nem úgy, ahogyan azt ő tenné. A kérdező megijedt attól, hogy az első kérdésre nem jött azonnal válasz. Pedig azt türelmes hallgatással, odafigyeléssel kell kivárni. Gyakorlott kérdezők tudhatják, hogy a kérdezett szónak annál nagyobb a súlya, minél kevesebb.

Egy egyszerű kis „miért”, vagy éppen az esetben a „miről” szónak válasza sarkalló ereje ér annyit, mint egy oldalnyi kérdés. Azaz többet ér, hiszen nincs befolyásoló ereje.

Tételezzük fel, hogy a következő példa kérdéséhez úgy jutott el a kérdező, hogy tudja, a kutató arra kíváncsi, hogy a kérdezett neveltetésében milyen szerepet

514 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPE

játszott a szigorúság. Esetleg állhatott így a vezérfonalban: Szigorúan neveltek téged vagy nem? Ezt így nem lehet feltenni. Hát hogyan?

K: – Szerinted a szüleid szigorúak vagy nem? Szigorúan neveltek téged?

A: – Nem, nem neveltek szigorúan...

Ezután már csak emellett érvel, bizonygatja, hogy nem szigorúak a szülei. Mennyivel árnyaltabb képet kaphattunk volna, ha csak ennyit kérdezőnk általánosságban: Hogyan neveltek téged? A kutató szándékának is sokkal jobban megfelelt volna ez a kérdés, hiszen anélkül ismerhette volna meg a neveltetés körülményeit, hogy a szigorúság fogalmát eleve mint egy útjelzőt szögezi oda.

Emellett ismét egy alternatív kérdés született, ami a kérdezettet szükséztávú-ságra ítéli a szabad, őszinte, kötetlen vallomás szerepkövetelménye helyett. A szerepek tisztázódása ellen dolgozik a kérdező, ha alternatív vagy nem eléggé általános kérdésekkel él.

Azért írtuk néhány sorral fentebb, hogy „tétélezzük fel, hogy a kutató...”, mert a kutató és a vezérfonal sokszor kényszerítheti ilyen hibába a kérdezőt. Ha nincs ilyen kényszer, akkor kevésbé menthető a kérdező, a hiba benne született.

A következő részlet egészen a végéig jó példa is lehetne. A kérdező nem kínál válaszalternatívákat, rábízta a kérdezetre, miről beszél és milyen vonatkozásban:

K: – Milyen város Gyula?

A: – Mármost milyen vonatkozásban?

K: – Hát milyen vonatkozásban lehet?

A: – Hát elsősorban fürdőváros vonatkozásban. Másrészt mondjuk, mint határátkelő-város vonatkozásban... Akkor mit mondjak?...

K: – És hogy néz ki?

Az utolsó kérdés azt jelzi, hogy a kérdező lába alól kicsúszott a talaj. Hiszen rákérdezhetett volna a „fürdőváros” szóra vagy a „határátkelő város” szóra, hogy mit jelent. Végző soron, hogy „Mi jellemzi még Gyulát?”, vagy „Mit tudsz még mondani Gyuláról?” Nem szabad tehát konkretizálni a kérdéseinket, hiszen ezzel egy irányba, az adott téma szűkebb területére visszük el a kérdezettet. Akkor se konkretizáljunk, ha visszakérdez. Ilyenkor a szerepeket tisztázzuk újra – példánkban ilyen a második kérdés –, tehát rábízuk: ahogyan ő akarja, ahogyan ő látja. A visszakérdezés annak a jele, hogy nincsenek kellőképp tisztázva a szerepek, a szereptisztázás feladatának nem tettünk eleget.

A következő részlet szintén a kérdező–kérdezett szerep tisztázatlanságát illusztrálja:

A: – ...Nincs szándékomban megnősülni. Legalábbis most. Szokták azt mondani, hogy az ember betervezi az életét, irányvonal szerint szeretne menni, de... mondják, hogy elkapta a gépszíj. Én most igyekszem távol tartani magam...

K: – Hát, nagyon fiatal vagy még.

A: – Miért, körülbelül mennyinek saccolsz?

K: – Nem tudok saccolni.

A kérdező oldó szándékkal szólt bele, de rossz helyen és a szerepeket is akaratlanul összezavarva. Rossz helyen, hiszen a kérdezett beszélt. A beleszólás egy vallomást tört derékba. Ilyenkor örülünk, ha hallgathatunk. Ilyen helyen különösen, de egyébként sem jelezhetjük, hogy van véleményünk, mert ezt a kérdezett természetesen azonnal tudni akarja. Emiatt nehéz helyzetbe kerülünk, mert a kérdés el kell háritanunk. Oldani lehetőleg némán, érdeklődő, megértő figyelemmel kell. Kerüljük az olyan megnyilvánulásokat, amire visszakérdezhetnek.

Természetesen, mint a következő példában is, előfordul, hogy a kérdezett magától kérdez vissza:

A: – ...Ki írta a Tombol a holdat?... Péter... Nem láttad azt a filmet?

K: – Nem.

A: – Nem is olvastad?

K: – Nem.

A kérdezett kérdésére lehetőleg ne válaszoljunk. Tapintatosan, de határozottan tisztázzuk újra a szerepeket! Tapintatosan úgy, hogy valamiképp térjünk ki a válasz elől, és bírjuk rá, hogy ő beszéljen, de ezt határozottan minden esetben tegyük meg. Kitérni pedig azzal szerencsés, hogy értésére adjuk, itt nem mi vagyunk a fontosak, csak ő. „Ez itt nem érdekes” – kellett volna válaszolnia kérdezőnknek, ha már a visszakérdezés megtörtént.

2. A kérdéshalmazozás

A kérdéshalmazozás mindennapos, gyakorlottabb kérdezővel is gyakran előforduló hiba. Mindennapi gyakorlatunk sem nagyon igényli a tömör megfogalmazásokat, így egy ilyen szellemileg különösen megterhelő szituációban, mint az interjú, még nehezebb a dolgunk. Pedig a kérdéshalmazozással ellene dolgozunk

516 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

a szerepek tisztázásának – sokat jár a szánk –, ugyanakkor minél több a kérdés, annál nagyobb az „idegen hozzátétel”. A kérdéshalmazossal végső soron a szituációt is rontjuk, hiszen bizonytalanságot keltünk partnerünkben, aki nem tudja, hol kezdje, hogy mire vagyunk valójában kíváncsiak.

Nézzük a példákat. Az elsőben a kérdezett nem ura a feladatának. Elbújik a vezérfonal mögé, elveszti kapcsolatát a kérdezettel:

K: – Létezik-e még vallási ellentét az idősebbek között?

A: – Nem.

K: – Kik jelenleg a falu vezetői, illetve kik a legbefolyásosabb emberek? Van-e olyan, aki nem vezető ember, és mégis számítanak rá, a véleményére kíváncsiak?

A: – Nincs olyan, hogy vezető beosztású és vallásos.

K: – Nem a vallásosságról beszélek, hanem hogy egyáltalán kik a falu vezetői? Egyáltalán milyen vezetői vannak a falunak? Téeszelnők vagy...?

A: – Hogy tetszik ezt gondolni?

K: – Kik a falunak a vezetői? Milyen réteg? Honnan kerültek ide, illetve honnan kerültek ebbe a pozícióba?

A: – Hogy bennszülöttek-e?

K: – Mi volt azelőtt a foglalkozásuk? Ez is egy kérdésem például. És hogy innen származnak-e?

Gondoljuk át ezt a példát. Az első kérdés mostani szempontunkból elfogadható, amennyiben egyet kérdez. Más szempontból rossz a kérdés, ezt bizonyítja a ráadott rövid „nem” válasz. A kérdező megriadt a tömör választól, előkapja a vezérfonalat, és ész nélkül olvas. A partner csak kapkodja a fejét: „Nincs olyan, hogy vezető beosztású és vallásos.” A kérdéshalmaz hatására összefonódott számára az első és a második kérdés, így kész a zűrzavar. A kérdező megdühödik, hogy ilyen ostoba alanyt fogott ki, aki még ezeket az egyszerű kérdéseket sem képes felfogni: „Nem a vallásosságról beszélek...” S újabb kérdések következnek.

A kérdezett teljes zavarban van, a vallás egy ilyen „hivatalos” szituációban nyilván egyébként is gyenge pontja lenne, kényes ügy, előbb a vallás, most meg nem a vallás...” „Hogy tetszik ezt gondolni?” Teljesen elszakadtak egymástól a beszélgető felek, eltart egy ideig, míg újra összetalálkoznak.

De kérdezőnk alig tanult, újabb ingerült kérdéshalmaz következik. Ebből egy dolgot, a legegyszerűbbet fogja fel a kérdezett: „Honnan kerültek ide?” Természetesen ezt is félreérti. Hiszen a „réteg” meg a „pozíció”, mint tőle távol álló, idegenszerű szavak kiesnek gondolatköréből, így a „honnan” kifejezést földrajzi értelemben fogja fel, de ebben sem biztos. Visszakérdez: „Hogy bennszülöttek-e?”

A kérdező lassan tanul, belátja, hogy egyszerre öt kérdésre nem fog választ kapni, végül már csak kettővel próbálkozik.

Nézzük meg: onnan indultunk, hogy „Kik most a falu vezetői?”, s oda szűkül a kör a kínlódás után, hogy mi volt azelőtt a foglalkozásuk, és hogy innen származnak-e. Nem lett volna elég egy általános kérdés: „Kiknek van a legnagyobb tekintélyük a faluban?”, vagy „Kik itt a legbefolyásosabb emberek a faluban?” Hiszen látható, hogy a kérdéscsoportok veleje nem a falu hivatalos vezetőire, hanem véleményvezéreire, tekintélyeire kérdezne.

Tehát elég lett volna egy általános kérdés, és várta volna türelmesen a kérdező, mit válaszol a partnere. Biztatóan, várakozóan figyelt volna, s a kérdezőt magától szót ejtett volna mindazokról a problémákról, amik benne megfogalmazódtak, mégpedig olyan sorrendben és olyan súllyal, ahogy őbenne élnek.

A kérdéshalmaz egyik oka tehát, hogy a kérdező nem ura a vezérfonalnak. Munkája kimerül a mechanikus felolvasásban, vagy abban az erőfeszítésben, hogy minden kérdést feltegyen. A vezérfonal nem azért van vagy nem azért kell, hogy legyen, hogy a benne foglalt kérdéseket fel kelljen tenni, hanem hogy azokra választ kapjunk. Ez paradox módon inkább úgy érhető el, ha nem teszszük fel mindet, legfeljebb néhányat közülük, s azokat is közérthetően, általánosanra átfogalmazva. A kérdező merjen elszakadni a vezérfonaltól, merje vállalni a kockázatot, hogy esetleg nem minden kérdésre adódik válasz. Így sokkal többet ér el, mintha ragaszkodik a vezérfonal direkt kérdéseihez.

Ami pedig a kutatókat illeti, javaslatom ezzel kapcsolatban az, hogy ne tulajdonítsanak nagy jelentőséget a vezérfonalnak, ne tévesszék ezt össze a feladatok instrukcióival, a kódutasítással. A kérdezőnek összpontosítania kell a figyelmét a konkrét alanyra, az élet eleven összetettségére, ne kényszerítse őt a kódutasítás-szerű vezérfonal a beszakozásra. Az a kutató és a kódoló dolga.

A következő kérdéshalmaznak egyéb oka is van:

K: – Akkor megint egy más téma: a te általános iskolás éveid, gimnáziumi éveid, diákéleted.

A: – Hogy?

K: – Hát például, hogy mennyire szeretted általános iskolába járni? Milyen tantárgyakat szeretted? Milyen tanáraid voltak?

A kérdező itt sem biztos a dolgában. Fél attól, hogy egy rövid kérdés nem nyújt elegendő kapaszkodót, elegendő impulzust. Így egyfelől részletez, másfelől meg a mondatát érthetlenné tömöríti. S amikor a kérdező nem érti, még jobban hígítja kérdéseit, konkretizál. Egy rövid, világos kérdés itt sokkal többet ért volna: „Mesélj diákéletedről!”, vagy „Milyen volt a diákéleted?”

518 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEN

A második kérdéscsoport olyan szándékot is takarhat, hogy hangulatilag megalapozza a témát, kedvet csináljon hozzá. Nagy baj van már, ha ezt így kell, választékot nyújtani a kérdésekből.

A következő példa azt mutatja, hogy a kérdező fél a csendtől:

A: – Gondolkozhatok egy kicsit?

K: – Hogyne, persze! Vagy ha úgy érzed, hogy akkor, amikor nézted, akkor többet vagy mást nem tudtál ehhez a figurához kapcsolni, akkor áttérhetünk esetleg egy másik szereplőre. Például mi a véleményed a színészek játékaról? Ugyan már mondtál néhány dolgot a gyermekszereplőkről is meg a színészekről is. El tudtál volna képzelni más színészt is valakinek a helyébe?

Lelkesen beleegyezik tehát, hogy gondolkozzon, azután nem hagyja. Ilyen szöveg alatt mindent lehet, csak gondolkodni nem. Pedig itt különösen egyértelmű: a csendben gondolatok fogalmazódnak, az tehát nem holt idő. A kérdezett egyszer csak megszólalna, ha hagynák. S így van ez máskor is. Ha figyelünk partnerünkre, élesen elhatárolható, mikor gondolkodik, mikor mered üresen maga elé. Arcjátéka, tekintete elárulja ezt. Soha ne zavarjuk meg töprengő partnerünket, bármilyen hosszúra nyúlják is a csend.

Örülünk az ilyen csendnek azért is, mert addig foglalkozhatunk a magunk dolgával. Hiszen a mélyinterjút az teszi nehezzé, szép és komoly szellemi feladattá, hogy mindig készenlétben kell állni a fejünkben a következő releváns, tömör és érthető kérdésnek, ami kapcsolódik a kérdezett gondolatmenetéhez és az interjú témájához.

A kérdések fejbentartása a mi dolgunk, ez nem átpasszolható, ahogy a következő kérdéshalmazban erre kérdezőnk kísérletet tesz:

K: – Először talán beszélj arról, hogy milyen benyomásokat gyűjtöttél a műsor kapcsán, azután majd a színészi játékról, alakításokról.

A kérdezett ezt nem fogja megjegyezni, és ez így van jól. Menjen ő csak a saját feje után, neki csak egy dolga van, válaszolni a következő tömör, egyszerű és világos kérdésre. Amikor sorrendet jelzünk neki, akkor sem fogja tudni feltétlen, hogy hol kezdje. Ha éppen a színészekről jutott eszébe valami?! Felejtse el? Ez majd később jön? Ez minden, csak nem kellemes, megzavar, megrontja a szituációt.

Bizony bajba kerülhetünk akkor is, ha nincs készen időre a következő kérdés. Amikor már kérdezhetnénk, csak nem tudjuk pontosan, hogy mit. Így lesz az

első kérdésből a második, s ha ezzel is elégedetlenek vagyunk, a másodikból a harmadik és így tovább, ahogy ez a példánkban is látható:

K: – Bennem ébresztett egy kérdést. Nagyon lesajnálóan nyilatkozott itt a pénzgyűjtésről, aminek igazat tudok adni, mert az önmagáért való pénzgyűjtés, csak azért, hogy megmutassuk, mi van, esztelenség. Na, de a másik. Azok, akik még a régi szokásokban éltek és most lépnek át... tehát a fordulat emberei, tehát akik a régiben kezdtek, és most fordulnak át az újba... tehát azoknál az embereknél az az igyekezet, ami megmaradt a kisparaszti szokásokból, amellet hogy tudom őket sajnálni nagyon. Mert hát volt-e célja, volt-e értelme annak az igyekezetnek, amit befektettek, annak a gürinek volt-e célja? Amellet nagyon tudom tisztelni azt az igyekezetet, amit tanúsítottak. Éppen ezért fogalmazódott meg bennem az a kérdés, hogy maga szerint a fiatalság kihasználja-e az energiáját? Belefeuszul-e úgy a hámba, mint ezek az emberek, akik a formaváltozás idejét élik?

A: – Bele kéne-e feküdniük?

Íme egy ébredő kérdés. S mire sikerült megfogalmaznia, amit eredetileg akart kérdezni, kérdeztünk annyira elkényelmesedett, hogy nem érez kényszert a dolgok bővebb kifejtésére. Hiszen beszél helyette a kérdező. Milyen verejtékes igyekezettel fogalmazza meg helyette, a kérdezt helyett a dolgokat! Pedig csak ennyit kellett volna kérdezni a megfelelő helyen: „És a fiatalok?” Idősekről, gürizőkről volt szó, ez volt a vonatkoztatási keret. Hozzáteszünk egy szót, ezzel máris kibővítettük, dolgozza össze a kérdezt ezeket a vonatkoztatási egységeket. Ez a kérdéshalmaz egyben a szereptisztázás elégtelenségét is elárulja.

3. Sugallás és ellentmondás

A következőkben szintén gyakori hibákból nyújtunk át egy csokrot. Közös vonásuk a kérdezt káros orientálása valamilyen irányba. Nagyobb hiba, ha ez tudatosan történik, amikor megrögzött szokásainktól sodortatva kibukik belőlünk az ellenvélemény, az ítélet. A sugallás enyhébb változata, amikor pongyola megfogalmazásaink orientálnak valamilyen irányba.

Kezdjük egy olyan példával, hogy a kérdezt feltételez egy okot. Ha az nem jön be, partnerének ellentmondva kifejti elgondolásait:

K: – Elég világosan meg tudsz dolgokat fogalmazni. Ezt mivel magyarázod? Minek a hatására alakult ki?

A: – Sokat vizsgáztam, de azt kell mondjam sajnós, hogy érettségim a magyar írásbelitől félek a legjobban. Mert az írásom az pocsék, undorító, egyes, kettes.

K: – Úgy érzem azért, hogy a vizsgázások nem alakítják az ember nyelvét. Emlékszel-e olyan emberre, aki hasonlóan beszélt, mint te, akitől sokat tanultál?

520 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

Nem szabad ellentmondani a kérdezettnek. Az van, az igaz, azt kell elfogadni, amit ő mond és ahogy ő mondja. A kérdező kérdez, és nem vitatkozik. Ebben az esetben senki sem kíváncsi zseniális előfeltevéseire, annál is inkább, mert ezzel olyan dimenzióba kényszeríti a kérdezettet, ami lehet, hogy önmagától soha nem jött volna elő. Ha elégedetlenek vagyunk a válasszal, kérdezzünk tovább: „Látod-e más okát annak, hogy nem fogalmazol világosan?” Bár már ez is idegen hozzátétel, mert afelé orientáljuk, hogy egy másik okot is keressen, amit egyáltalán nem biztos, hogy magától megtett volna.

A következőben kérdezőnk tapintatos ember, nem vitatkozik, csak igen szerényen hangot ad ellenvetésének. Figyeljük meg, milyen lázasan igazodik a kérdezett ehhez a szerényen elejtett gondolathoz, és hogy mentegetőzik saját, most már helytelennek ítélt véleménye miatt:

A: – ...városból visszamenni falura...

K: – Nem biztos, hogy visszafejlődést jelent.

A: – Nem. Sőt, egyáltalán nem! Csak azt mondom, hogy egészségesebb életmódot!

Még talán az is károsan orientál, ha így kérdezzük a kijelentés helyett: „Úgy gondolja, hogy visszafejlődést jelent?” Jobb módszer itt a tisztánlátás érdekében, ha így kérdezzük: „Mit ért ezen, hogy visszamenni?” El fogja mondani saját véleményét, úgy ahogy az benne él. Nézzük végig a szemelvényt. Elhallgatott kérdezettünk? Nem, a kérdező szakította félbe, pedig bizonyosan magától taglalta volna a dolgot. Nagy hiba. Látható, hogy egy ilyen szerény ellenvetés is mennyire befolyásolhat.

A kérdezőben kialakult semleges ítélet is ronthatja a szituációt, ha kiderül, hogy téves:

A: – Filmeket nézünk... A Szovjet Kultúra Házába szoktunk járni. Volt most egy sorozat, biztosan hallott róla, a harmincéves program keretében. Levetítették a *Fel-szabadítás* című filmet egyrészt, és emellett ilyen oktatási filmet. Van nálunk egy filmszakkör, és azon belül megbeszéljük a dolgokat.

K: – Neked miért hobbid a film?

A: – Nekem nem hobbim, én csak fotózok, engem csak érdekel.

Itt is igaz a mondás: Ha hallgattál volna, bölcs maradtál volna. Bizony, kellemesebb partner maradtál volna. A kérdező többszörös hibát követett el. Egy olyan szót emelt be a beszélgetésbe (hobbi), amit a kérdezett eddig nem használt, így

nem derült ki, mit ért alatta. Ezentúl feltételezte (kétségtelenül nem minden alap nélkül), hogy a hobbi szó alkalmas a kérdezett és a film viszonyának leírására. Tévedett. Szükségtelen ilyen tévedéseket kockáztatni. Jobb eredményt érhetünk el semleges rákérdezéssel: „Szereted a filmeket?”, vagy „Te hogy vagy a filmekkel?”

Következzék egy olyan példa, ami gyűjteménye az eddigi hibáknak: a kérdező feltételez egy ítéletet, ami nem biztos hogy igaz, és amikor erre az ítéletre a hajlítható kérdezett rábólint, kisarkítva ellenkezik:

A: – ...talán hisz Istenben, hisz a túlvilági életben, de hát ez korlátoltságra és tudatlanságra vall.

K: – Tehát a nem vallásos emberek kevésbé korlátozottak, mint a vallásosak?

A: – Igen.

K: – Én hallottam olyan papokról, akik egyetemet végeztek. Erről mi a véleményed?

A kérdezett ugyanis nem azt mondja, amit a kérdező visszakérdez, csupán azt, hogy a vallásosak ezen a téren korlátozottabbak és tudatlanabbak. A kérdező ezt kitágítja, hogy „általában tudatlanabbak?” A beszélgetés sodrában rábólint az „egyalternatívás” kérdésre, de egyáltalán nem biztos, hogy így érez.

Jön a csőbehúzás, ami megint zűrös, hiszen minden ellenvéleményben az dominál a kérdezett számára, hogy az általában nagy presztízsű kérdező ellentmond, nem pedig az ellenvélemény valódi tartalma, amiben itt (hogy miért?) feltételezi, hogy a korlátoltság ellentéte a diploma.

Sokan állítják, hogy a provokáció kihozza az elhallgatott véleményt. Van, amikor igen, van, amikor nem. Viszont minden esetben megkeményíti a szituációt. Ez vitán felül káros, ugyanakkor negatívan polarizálja a kérdezett álláspontját: vagy a kérdező véleményét fogadja el, vagy sajátjának védelmére kényszerül, holott lehet, hogy valójában bizonytalan, a két pólus között ingadozik. A rejtett vélemény kiemelésének vannak finomabb eszközei, melyeket a tartalomelemzés során lehet alkalmazni. Ez sem a kérdező dolga tehát, ez is egy későbbi munkafázis gondja.

Az pedig, hogy a kérdezettet tájékoztassuk egyetemet végzett papok létezéséről, végképp szükségtelen. Csak az az érdekes, amit ő tud.

Lehet-e rossz a következő kérdés?

K: – Olvasni miket szoktál?

Természetesen olyan helyen, ahol a könyvespolc zsúfolva van könyvekkel, nem valószínű. De ahol bizonytalanok vagyunk a dolgunkban, előbb egyáltalán azt

522 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

kellene megkérdezni, hogy „Szoktál-e olvasni?” A válasz pozitív élményt szerez a kérdezettnek, ha nagy ritkán olvas is, mert igennel vagy majdnem igennel válaszolhat. A példabeli kérdésben ott húzódik az elvárás, ami feszültséget teremthet. Ha jobban megnézzük, a kérdés „miket” megfogalmazásában szituációtól függően már értékítélet, lekicsinylés is lehet.

A következő példában a kérdésfeltevés az egyik válasz felé húz, ítéletet sugall:

A: – ...viszont az tényleg túlzás, hogy a sulis előtt tiszta csikk volt az egész járda.

K: – Nem rossz hatású ez az emberekre?

Ehelyett inkább azt kellett volna kérdezni, hogy „Mit szólnak ehhez az emberek?” Ilyen kérdésre lehet azt is válaszolni (természetesen, ha ez a valóság), hogy nem érdekli őket. A példabeli kérdésre csak azt lehet mondani, hogy: „Igen, rossz hatással van az emberekre.”

Arra is vigyáznunk kell, hogy ne adjunk alkalmat olyan választásra, amiben lehetővé válik, hogy a kérdezett a könnyebb, kényelmesebb utat járja:

K: – A harmadik versből mire emlékszel? Zelk Zoltán: *Bolond szájából bolond szél fú.*

Itt is az a jellemző, hogy hangulatilag hatott rád?

A: – Hangulatilag.

K: – Tehát az eszmei mondanivaló egyáltalán nem foglalkoztatott?

A: – Az nem foglalkoztatott.

A kérdező egyszerűen felkínálja a könnyed túllépés lehetőségét. A kérdezett ráhagyja, mert számára mindig ez a legegyszerűbb, nem kell törnie magát. Nyilván privát életében nem szokott „eszmei mondanivalón” gondolkodni, hát itt is elkerüli, ha lehet. De felmerül a kérdés, hogy miért kellett alkalmazni ezt a köznapiságban idegen kifejezést. Így lehetett csak megközelíteni ezt a témát? Szájába adni egyszer, hogy hangulatilag hatott rá, másodszor, hogy az „eszmei mondanivaló” nem foglalkoztatta. A kérdezett szerepe csak a bólogatásra korlátozódott. Nem lehetett volna így: „Volt-e valami, ami megfogott ebben? Mire emlékezel belőle? Milyen volt a hangulata?”

A kérdező a következő példába is besegít:

A: – ...Például én a verseket csak olvasni szeretem.

K: – Miért?

A: – Úgy jobban el tudok egyes kifejezéseken gondolkodni. Tévében valahogy nem ragadnak meg.

K: – Úgy érted, hogy több idő kellene ahhoz, hogy feldolgozd?

Ne fogalmazzunk meg semmit a kérdezett helyett. Ezzel csökkentjük mondatnak eredetiségét, kiköccsentjük gondolatmenetéből, válaszaiban nem saját belső rendszere, hanem felkínált alternatívánk lesz a viszonyítás alapja. Egy újabb „miért”-tel tisztán ki lehet hozni az információt. De valószínű, hogy magától is kifejtette volna, ha figyelmesen néznek rá.

4. Az átfogalmazás és felesleges új információk, szavak bevezetése

Minden esetben hibának tartom olyan fogalmak, információk bevezetését az interjúba, amire nincsen feltétlen szükség, tehát amit nem kíván meg az, hogy eljussunk egyik vagy másik témához. Lehetőleg csak azokat a szavakat, kifejezéseket, azt a nyelvet használjuk, amit a kérdezett beszél, s csak olyan információkat közöljünk, ami nélkülözhetetlen. Ha egy mód van rá, ezeket sem verbális úton, hanem metakommunikációval.

Példánkban a kérdező – messze túllépve szerepkörét – népművelést folytat:

A: – ...az emberek még nem tartanak ott, hogy ne felszínesen ítélik meg az embert, hanem ismerjék is meg. Nagyon sokat adnak arra, amit hallanak.

K: – Igen?

A: – Nagyon sokat. Ebből sok problémánk is volt már. Nekünk is, mint vezetőknak, meg más embereknek.

K: – Ez mindenütt így van ebben az országban, hát lehet, hogy más helyen is. De erről nálunk több szociológiai felmérés is készült, hogy az informális csatorna – ez az, amikor hallok és továbbadom – erőteljesebb és nagyobb bizalmat élvez, mint a formális, tehát amikor hivatalos fórumokon keresztül terjed, mindegy, hogy az milyen fórum. Mit gondolsz, ez miért van így?

Kész öröm, hogy ilyen okos, tájékozott kérdezők vannak, tudásukat publikációkban minden bizonnyal hasznosíthatnák, csak hogy interjúszituációban ez többszörös hiba: nyilatkozata csökkentheti partnere együttműködési készségét, kisebbségi tudatot alakíthat ki. Emellett az ilyen szöveget a kész interjúból lehetetlen kivonni, mint „idegen hozzátételt”, hiszen hatására minden bizonnyal kérdezettünk is módosítja megfogalmazásait, kifejezéseit, hogy alul ne maradjon.

Óvakodjunk az új kifejezésektől, amelyeket a kérdezett nem használ, különösen az idegen szavaktól:

A: – ...szóval igen, takargatjuk egymást: én se bántok, te se bántasz.

K: – Csak ilyen állhumánus az oka ennek?

524 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

Rossz reflex a magyar kifejezést idegenre cserélni, különösen, ha nem is teljesen fedi annak értelmét: szerintem az egymás takargatása nem álhumánus.

A következő példában is átfogalmaz a kérdező, és itt is helytelenül:

A: – Van az osztályvezetőség. Nem választottuk meg, mert ugyanazok maradtak.

K: – Nem érdekli az embereket, hogy kikből áll a vezetőség?

A: – Nem vállalja senki.

K: – Miért, aki szervezkedik, azt nem szeretik?

Honnan kerülhetett elő ez a „szervezkedés”, csak a kérdező tudhatja. Miből gondolja, hogy az osztályvezetőség tagjai szervezkednek? Nem derül ki. Bevezetett egy új fogalmat, ami – mivel kérdésben van – garantáltan hatással lesz a partnere válaszaira. Ne sajnáljuk az időt egy „miért”-tel kiérdemelt, hosszabb választól. Hiszen mit tudunk azzal kezdeni, ha a kérdező a fenti kérdésre így válaszol: „Lehet.”

5. A továbblendítés, elmélyítés problémái egy adott témán belül

Ha a kérdező számunkra releváns témáról beszél, kettős feladat áll előttünk: egyrészt törekednünk kell arra, hogy partnerünket a témánál tartsuk, tehát hogy nagyobb elkalandozások nélkül arról beszéljen, ami bennünket érdekel. De ne féljünk a kisebb elkalandozásoktól! A kérdező gondolati rendszere sokszor megkívánja ezt, és általában magától vissza is tér. Ne törjük meg felesleges gondolatainak ívét! Akkor szóljunk csak bele, ha visszavonhatatlanul más vizekre evez át.

A feladat másik része, hogy az adott témában valóban feltárjuk gondolatartalmait, abban elmélyedjünk.

A témánál tartás hibáira két példát szeretnék bemutatni. Az elsőben a kérdező látszólag okosan, megértően reagál:

A: – ...De nem akarok kitérni... Szólj ám, ha elkalandozok!

K: – Nem kalandozol el.

Könnyen elképzelhető, hogy ebben az esetben nem kalandozik el. Mégis jobb lett volna egyszerűen bólintani. Így kategorikusan közölte vele a kérdező, hogy neki tetszik a kitérő. Míg egy bólintásra lehet, hogy visszatér a kiinduló témához, hiszen látszik, hogy ő elkalandozásnak érzi attól, amit lényegesnek tart. A kérdező beavatkozása ezt az értékrendet módosította akaratlanul.

Azért sem jó ez a biztatás, hiszen gondoljuk meg, ezzel a kinyilvánított mondatral felbátoríthatjuk, érzelmileg alásegíthetünk későbbi elkalandozásainak, amire semmiképpen nincs szükség.

A másik példában egy szintén oldó szándékú, de rosszul elhelyezett mondat tereli el még jobban a témától az alanyt, akinek egy filmről kellett volna beszélnie:

A: – ...viszont a futásból meg mindenből, abból jó voltam.

K: – Reméljük, az is lesz.

A: – Nem leszek az, mert...

K: – Visszatérve a filmre...

Különösen akkor óvakodjunk az ilyen gesztustól, amikor (mint például most is) idegen területre kalandozott el a kérdezett. Ahelyett, hogy visszatérne, ez a gesztus megerősíti abban, hogy jól van, mondhatja tovább. Példánkban a kérdező kénytelen végighallgatni partnere sportpályafutását, vagy udvariatlan módon kellene félbeszakítania. Ha hallgat, ezt megspórolhatta volna.

A másik feladat egy témán belül azt elérni, hogy a kérdezett elmélyedjen, kibeszélje magából a témát. A következő hibák közös jellemzője, hogy ezzel ellentétes hatást váltanak ki, megakasztják, elbizonytalanítják, kizökkentik a kérdeztet. Ilyen hatást érhet el egy leszögező kérdés:

A: – ...és valahogy, ha valamit én is jól csinállok, mondjuk több órára rendszeren felkészülök, akkor úgy érzem, hogy hiába beszélnek kedvesen velem, a hátam mögött mégiscsak kibeszélnek, kitárgyalnak.

K: – Szóval az osztályban kialakult egy ösztintelen légkör?

A: – Igen.

K: – Milyen csoportosulások vannak még az osztályban?

A kérdező elbizonytalanodásának jele az ilyen kérdés. Ugyanakkor kicsi a hívó ereje, csak azért hangzik el, hogy a kérdező kívágya magát a (levegőben lógó) hallgatásból. Itt egyébként valószínűleg bőven beszélt volna az alany, az ijedtség fölösleges volt. De ha el is hallgat, kerüljük az ilyen kérdéseket. Kérdezzünk rá az okra, az ő szerepére, olyan dologra, ami továbbblendíthet.

Hasonló eredménnyel jár a következő továbbblendítési kísérlet:

K: – Tapasztaltál-e hasonlót saját életedben?

A: – ...Biztosan volt.

K: – Nem jut eszedbe?

A: – Nem jut eszembe.

526 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

Ha kérdésünk a nem-válaszolás alternatíváját kínálja fel – partnerünk azt valószínűleg elfogadja –, akkor az interjú ellen dolgozunk. Hiába a továbbblendítési szándék, az eredmény a teljes megtorpanás. „Érdekes lenne, ha eszedbe jutna ilyen”, vagy „Próbáld meg visszagondolni, hátha eszedbe jut ilyen!” – mondhatnánk, úgy érzem, nagyobb eredménnyel.

A kérdezett nehéz helyzetben van. Persze nekünk sem könnyebb, hogy elérjük azt, hogy érezze, megértjük helyzetét, segítőkészen ott állunk az oldalán. Ugyanakkor nem szabad hozzásegítenünk ahhoz, hogy kibújjon a gondolkozás, emlékezés feladata alól. Ez a példa azt mutatja, amikor a kérdező ebben segít:

A: – ...Nem tudom megmondani, hogy mik voltak a versek.

K: – Nem tudnál visszaemlékezni különösebben, ugye? Hát ez majdnem egyórás műsor volt, és ez a legelején volt.

K: – Hát igen. Nem is figyeltem annyira...

Meg is akad a kérdezett. Kivédhetjük ezt a hibát, ha a megértés metakommunikatív történet. A szavakba öntött megértés itt a kényelmesebb út megértése, feloldozás a válasz alól. Végül is nem azért vagyunk ott!

A továbbblendítésnél, mint az interjúsituációban mindenütt, nagyon fontos, hogy milyen nyelven beszélünk, hogy milyen kifejezéseket, fordulatokat használunk. A rossz nyelven fogalmazott biztatás céljával ellentétes hatású: nem megerősít a válaszadásban, hanem elbizonytalanít:

K: – Nagyon érdekes, hogy milyen régi élményeket hoz felszínre ez. Mesélj még!

A kérdezett eddig sem volt valami beszédes, ettől az ijesztő megállapítástól végképp elhallgat. Nem lett volna elég egy érdeklődő tekintet és hogy: „Mesélj még!”?

Továbbblendíteni úgy is lehet, hogy megkíséreljük feloldani a kérdezett épp felszínre bukkanó zavarát, kisebbségi görcseit, distanciaérzetét. Ez a szándék a példában balul sül el:

A: – ...Jókait szeretem. Megmondom őszintén, miért.

K: – Nem kell mentegetőzni.

A: – Nem mentegetőzőm...

Ez a kijelentés csak tudatosítja a distanciát, kizökkenti a kérdezettet az eredeti kerékvágásból: ahelyett, hogy ez után szabadon beszélne, korlátok közé szorul, arra is figyelni fog, hogy ne mentegetőzzön. Szükségtelen volt beleszólni, a kérdezett folytatná magától is mondandóját.

6. A témához visszatérés problémái

Ha úgy érezzük, hogy a kérdezett nem merítette ki a témát, lenne még róla mondandója, csak elkanyarodott, vissza kell oda téríteni. Ez több okból is elmaradhat. Lehet, hogy a kérdező érzéketlen magára a problémára, elmegy a füle mellett. Lehet, hogy a kérdezettre nem figyel, nem veszi észre, hogy még „bennszorult” valami. Lehet, hogy a kérdező nem tartja kezében az interjú vezetését, s ha a kérdezett elsodródik a témától, vele sodródik ő is. Ez utóbbi látható a következő példában:

A: – ...A tanulmányi felelős javasolja a szorgalmi jegyeket.

K: – Milyen alapon történik ez a javaslat?

A: – Szimpátia alapján.

K: – Ha valakit nem szeret, annak rosszabbat javasol?

A: – Igen. A barátjának pedig jót, természetesen.

K: – A többiek ezt békésen nézik?

A: – Az osztályfőnök nem. Jó osztályfőnököket kaptunk. Oroszt tanít, és olyan jólelkű, hogy nagyon sok oroszóra elmegy osztályproblémákkal.

K: – Miért szereted őt?

Az elszalasztott probléma itt az osztályfőnök magatartása, vagyis hogy „nem nézi békésen”. Hanem mit csinál? Hogyan hat ez vissza magára a jelenségre? Mind nyitott, megválaszolatlan kérdés.

Persze nem könnyű dolog egyszerre többfelé figyelni. Arra, hogy mit mond éppen a kérdezett, mi az ebből, ami még további kérdésekre méltó, ezt hogyan fogalmazzuk meg, hogy csak néhány itt aktuális problémát említsek. Segítséget nyújthat itt az ember keze ügyében lévő papír és íróeszköz. Erre feljegyezhetem a később visszatérésre méltó gondolatot, ha nem akarom rögtön megtörni partnerem gondolatívét: „of. nem nézi békésen”. S az első adandó alkalommal jöhet a visszatérítő kérdés: „Mondtad, hogy az osztályfőnök nem nézi békésen, amit a tanulmányi felelős csinál. Ezen mit értettél?” A visszatérítés tehát legyen tömör, azon a nyelven fogalmazódjon, azokat a szavakat tartalmazza, amelyeket a kérdezett használt, s jelezze, hogy nekünk itt valami nem világos. Nem úgy, mint a következő példában:

K: – Visszakanyarodva a dolgoknak a kezdetéhez. Szerinted miért kezdték el ezt az egész szocialista brigádmozgalmat? Hogy ez legyen a vállalatnál? Tehát hogy ti miért kezdtétek el, azt mondtad.

A: – Egészen az elejére?...

528 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

K: – Hát úgy, hogy miért van szükség a gazdasági életben, mert eléggé hatalmas a gazdasági tényező ebben a brigádmozgalomban, hisz a KISZ-vállalások, a gazdasági tényezők...

A: – Hát a ...

[A kérdező félbeszakítja:]

K: – ...a kiváló munkateljesítés, hogy a minőségre figyeljünk, ne csak a mennyiségre, az is a brigádvállalások között van.

A: – Szerintem azért alapvető dolog, hogy itt eleve az emberek... tehát még nálunk is, akik még vannak ilyen típusú emberek, hogy alábecsüli a brigádmozgalmat, hogy sosem találja meg magát, egy nagyon jól működő szocialista brigádban megtalálhatja a helyét.

Nem tudjuk, az olvasó hogy van vele, mi bizonytalanok vagyunk, hogy végül is hova akar visszakanyarodni a kérdező. Az biztos, hogy a szocialista brigádmozgalomról akar ismét megtudni valamit... Pontosabban egyszerre mindent. Úgy érezzük, a sok zavaros, érthetetlen kérdés ezzel is magyarázható, és azzal, hogy a kérdező újra fel akarja dobni a témát, élővé akarja varázsolni, hogy partnere minél inkább kapjon rajta. Látható, ez így nem megy. Kiderül, hogy ő sem tudja hol megfogni a témát, a kérdezett eleinte tudná, ha beszélni hagynák, de végül is ő is elbizonytalanodik. Utolsó válasza kezdetben tétován botladozik, végül is csak halványan kötődik a „jól feldobott” témához. Szerinted miért kezdtek el ezt az egész szocialista brigádmozgalmat? – kellett volna csupán kérdezni.

Azt is látnunk kell, hogy együttműködésünk a kérdezettel mindig a feladat érdekében történik. A beszélgetés, a szituációoldás nem válhat öncéllá, hanem mindig az együttműködési készség fenntartását szolgálja a feladat jobb megoldása érdekében.

A következő kérdező ennek súlyozását vétette el: a kellemes légkör kialakításának igénye fölébe kerekedett annak, amit szolgál, az adott műsorról való beszélgetésnek:

K: – Ha Te lettél volna a helyében, mit csináltál volna?

A: – Hát én eleve eligazítottam volna őket, úgy katonásan.

K: – Hogy vagy az életben az ilyen dolgokkal? Katonásan eligazítod az embereket?

A: – Persze. Na szóval, nem az, hogy kiosztanám őket. A hadseregben, ott nincs mese, ott nem lehet tétovázni. De egyébként nem... Nem akarom magam belopni a szívedbe, ezt csak úgy mondom.

K: – Mesélj még esetleg akár magadról, akár arról, amit itt láttál.

A: – Magamról? Mit mondjak? Hát most ne haragudj, inkább magamról beszélnék, mint amit itt láttam.

Bizony a műsorról való beszélés nem vált éppen a kérdezett személyes ügyévé. Ez kérdezői hiba, a szituációteremtés, a szereptisztázás feladata lett volna. Ez a túl óvatos visszatérítési kísérlet a határozatlan, bizonytalan kérdezői hozzáállás megnyilvánulása. A kérdezettnek éreznie kell, hogy tudjuk, mit akarunk. Egyébként kihúzzuk alóla és a szituáció alól, így magunk alól is a talajt.

De a témára, feladatra figyelés sem mehet az interjú légkörének rovására, az együttműködési készség kárára. Erre példa a következő túl erőszakos, fölényes visszatérítési kísérlet:

K: – De amiről a film szólt, az érdektelen?

A: – Nem.

K: – Hanem?

Lehetőleg kerüljük el ezt a stílust. Bár az alanyunk visszatér a témához, nem lesz benne köszönet.

7. A témaváltás problémái

Ha a kérdező jól látja el feladatát, vagyis megnyerte partnere együttműködési készségét, közben tartja a szituációt, akkor a témaváltás rendkívül egyszerű. Az a tapasztalat, hogy a gyakorlatban általában nincs szükség részletes, kimerítő átvezető szövegekre. Rossz kérdezői reflex a mindenáron való átkötés. Ha a kérdezett elfogadta irányító szerepünket, természetesnek veszi azt is, hogy egy másik témára térünk át. Az interjúszituáció ebben is különbözik a természetes beszélgetéstől. Legfeljebb ha túl élesnek érezzük a témaváltást, tegyük hozzá: most egy másik témáról kérdezném. Itt is alapelv, hogy a kérdező csak annyit beszéljen, amennyi feltétlenül szükséges.

De ha témát váltunk, akkor ténylegesen váltsunk témát, ne húzzuk ki partnerünk lába alól a talajt azzal, hogy nem tudja, mit akarunk:

K: – Miért volt számodra érdekes az egyik meg a másik? Most már mind a kettőről beszéljünk! Mert még az elsőt sem végeztük ki teljesen.

Miről beszéljünk végül is? A kettőről egyszerre nem lehet beszélni, illetve kicsi a valószínűsége. A „kivégzés” kifejezés egyébként sem szerencsés egy interjú-szituációban. Az átkötésnél is lehetőleg csak azokat a kifejezéseket használjuk, amelyeket partnerünk már bevont a beszélgetésbe. De fölösleges csak egy szó miatt visszaautalni:

530 TELEPÜLKÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

K: – Korábban egyszer mondtad, hogy amikor olvasgatsz, akkor szoktál azonosulni valamelyik szereplővel. Itt például kivel tudnál azonosulni?

Ilyen körülményesen szükségtelen bevezetni a kérdést. Elég, ha mi tudjuk, hogy használta az adott kifejezést. Nem kellett volna több, mint maga a kérdés: „Itt kivel tudnál azonosulni?”

A következő példa pedig a kérdező – már említett – rossz átkötési reflexét mutatja, a fogalmazás nehézkes, hosszadalmas:

K: – A jeleneteket az előbbiek során túl hétköznapiinak, általánosnak tartottad. Az előbb azt mondtad, hogy az is hétköznapi probléma, amit az író említ, vagyis amit a könyvébe foglal. Mégis megragadott. Hát mi az, ami még megragadott? Mondtad, hogy rövid szabadságát is erre áldozta.

A kérdező nem tudott válaszolni. Érzésem szerint a kérdező sem tudta, mit akar. Az első két mondat a hétköznapiságot mint a kérdeztet megragadó tényezőt akarja előtérbe állítani, úgy látszik, ennek akar a végére járni. A kérdés maga nem támasztja alá ezt az elképzelést, mert általános, mindent megragadó dologra kérdez. Az utolsó mondat pedig kifejezetten ellene dolgozik az egésznek, vissza próbálja terelni a kérdeztet a kérdés előtti gondolatához. Úgy tűnik, a kérdező a kérdés közben kétszer is meggondolta magát. Meg is lett az eredménye „következetességének”: a kérdező nem szól egy szót sem. Jöhetett a következő kérdés.

Többször jeleztük már, milyen káros, ha kiderül a kérdező véleménye a kérdeztet mondatairól. Ugyanúgy káros, ha ez a saját kérdéséről derül ki. Az illetáratlan jó szándékkal teszik a kérdezők, valamilyen formai elv által vezérelve vagy a légkör javítása érdekében, oldási szándékkal:

K: – Megenged egy indiszkrét kérdést?

Óvakodjunk indiszkrétnek nyilvánítani egy kérdést, különösen ha valóban az. Döntse el a kérdeztet, annak tartja-e vagy sem. Minek ijesztünk rá előre? Kérdezzük ugyanazzal a fesztelen, érdeklődő természetességgel, ahogy a többi kérdést, és ő fog megkönnyebbülni, hogy erről ilyen könnyedén lehet beszélni. Ha oldott a szituáció, nincsenek indiszkrét kérdések.

Szintén oldó szándékkal születhetett a következő kijelentés:

[hallgatás]

K: – Ez egy gyilkos keresztkérdés volt, nem baj, ha nem tudsz rá válaszolni.

Természetesen tréfásan mondta ezt a kérdező, de akkor sem sikerült a legjobban. Azt eleve el kell érni, hogy partnerünk soha ne érezze, hogy baj, ha egy kérdésre nem tud válaszolni. Ez megint a szituációteremtés feladata. A kérdező azzal pedig inkább rontja, mintsem javítja helyzetét, hogy kijelenti: ilyen gyilkos keresztkérdések előfordulhatnak, tehát ő sérti meg az együttműködés hallgatólagos megállapodását. Természetesen elhangozhatnak nehéz kérdések, de ezek ilyen értelmezését kerüljük el.

K: – Na most egy különösebb kérdés. Ehhez a novellához hasonló olvasmányélményed van-e?

A kérdezett ezután a kérdés után hosszan beszél. Látszik, hogy feldobta ez a „különösebb” kitétel. Személyes dolgokról van szó, olvasmányélményekről. Mindenki szereti különösnek tudni a személyével kapcsolatos dolgokat. Mégsem helyeslem az ilyen kíváncsiságfelkeltő, hangulatfokozó módszert. Az egész interjú légkörének kell olyannak lenni, hogy partnerünk érezze, minden, amit mond, „különösen” érdekes, természetesen az adott témákon belül. Ha mindig egész lényünkkel ráfigyelünk, az biztosítja ezt.

A kérdezettre hangoltság hiánya szülte a következő átkötést is:

– Mi igaz abból, hogy ti hárman terrorizáltátok az osztályt?

Nem veszi észre a kérdező, hogy kérdése burkolt támadás, ami partnerét szükségképp védekezésre kényszeríti. Nem a kérdezettől szerzett ismeretekre, hanem másoktól hallott információkra támaszkodik, és ez kiderül. Gondoljuk meg, hogy nézünk arra az emberre, aki például azt kérdezné tőlünk: „Igaz, hogy téged ver az apósod?”, vagy „Hallom, börtönben voltál!” A példa kérdése helyett azt kellett volna megkérdezni, hogy milyen a kapcsolata az osztállyal, s ebből – ha jól kérdezzük – szépen kibomlanak a máshonnan hallott információk is, mégpedig úgy, ahogy ezeket kérdeztünk személyisége feldolgozta.

III. b) Magatartáshibák

A kérdezői alkalmasság fontos ismérve a másik ember helyzetébe való beleélés képessége, a másik emberrel való azonosulás, az empátia. Az azonosulás képességének hiánya személyiséghiba, megnyilvánulásai a magatartáshibák közé sorolhatók. Nézzük sorra, milyen területeken kell a kérdezőnek beleélő-képességgel rendelkezni:

1. A kérdezett érzelmi állapota átérzésének hiánya.

A rossz szituáció

Ha nem tudjuk beleélni magunkat a kérdezett helyzetébe, a szituációval és velünk kapcsolatos attitűd változásaiba, érzelmi állapotába, nem tudjuk őt megnyerni partnernek, és az interjú alatt nem tudjuk fenntartani együttműködési készségét. Általában ennek eredménye a rossz szituáció. Sokan gondolják, hogy a szituáció elsősorban a témától függ. Ezzel nem értünk egyet. Természetesen kihat a légkörre, hogy a kérdezettől távol álló vagy éppen szívéhez közelebb álló témáról kérdezzük. A döntő az, hogy a kérdező hogyan kezeli a témát, vagyis hogyan sikerül ráhangolnia a kérdezettet:

K: – Milyen benyomást tett rád a többi szereplő?

A: – Tehát a novella többi szereplője?... [sóhajt]

K: – Én a színészi alakításra gondolok, de amiről akarod.

A: – Valahogy kikecmergünk ebből is. Hát...

Itt bizony a ráhangolás nem sikerült. Látszik, hogy a kérdezett számára kellemtelen a beszélgetés. Tudatában van annak, hogy egy kölcsönösen kínos feladaton gyötrődnek. S ezt a tudatot a kérdező alakította ki határozatlanságával. Kérdéséből is kiderült („de amiről akarod”), hogy nem tudja pontosan, mire legyen kíváncsi. Nem sajátja a feladat, nem törte át önmagán. Az első lépés tehát a kérdezettel való azonosulás felé: a saját feladatommal azonosulni. Aztán a lehetőség felkínálása partneremnek, hogy kedvvel, szívesen, tudatosan végzett feladatommal ő is azonosulhasson. Csak úgy tudok figyelni az ő hozzáállásának változásaira, attitűdjeire, ha a sajátommal nincs gond: tiszta, egyértelmű, világos, hogy mit miért teszek.

A következő lépés azután, hogy intenzíven átélem a kérdezett adott témához való érzelmi viszonyát. Sosem szabad, hogy idáig eljusson partnerünk:

A: – Ebbe a témába már beleuntam. Már egy jó félórája ezt taglalom.

K: – Maradjunk még ennél. A szülőkről mi a véleményed?

A kérdező nemcsak hogy eddig nem vette észre a kérdezett ellenérzéseit, hanem azután sem törődik vele, miután ezt a szemébe vágják. Makacsul ragaszkodik a kívánt információk behajtásához. Feladatát kimerülni látja a végrehajtó szerepkörében, amit vagy kibír a kérdezett, vagy nem. Nem számol az ilyen hozzáállás hatalmas információvesztésével, embertelenségéről nem is beszélve.

Tudjuk, hogy sokszor nagyon nehéz feladat partnernek megnyerni a kérdezettet egy ellenszenves témában. Van, amikor lehetetlen. De ha ezt megérezzük, egy pillanatig sem szabad erőltetni. A kérdezett nem információszolgáltató eszköz, hanem partner, aki szívességet tesz azzal, hogy beszélget velünk. Ha elvesszítjük együttműködési készségét egy témában, valószínű, hogy már az őt érdeklő témában sem sikerül megnyerni. Árnyalataiban is éreznünk kell kérdezettünk érzelmi viszonyát a szóba kerülő dolgokhoz:

K: – Talán beszélhetnénk még olyan részletekről, amire még emlékszel. Mi az, ami még mély benyomást gyakorolt rád? [megrökönyödik]

A: – Mély benyomást? Hát mélynek nem lehet nevezni...

A kérdező szándéka érthető, mint az adott interjú többi részéből kiderül, az alany szemlátomást közönyös, alig beszél, nem tud fellelkesülni a témától. A kérdező így próbálja feldobni, kedvet csinálni neki a dologhoz. Az ellenkező hatást éri el, hiszen a kérdezett megérzi, milyen idegen maradt, mennyire félreértik őt.

Az érzelmi azonosulás a kérdezett teljes személyiségével, maga választotta körülményeivel való azonosulást is jelent. Ezen a területen fed fel hiányosságokat a következő példa:

A: – Hogy ha az embert nyugodtan hagyják, elismerik a munkáját, meg minden, akkor mindegy, hogy katona-e vagy civil, az nem meghatározó.

K: – Elég gyakran adnak fogdát...

A: – Én harmadéves vagyok, és tizennégy dicséretem van csak!

Tehát csak dicséretei vannak, fogdában nem ült. Érezhetjük, ez a feltételezés sértő volt. Az ilyen előítéleteket tartsuk meg magunknak. Még ha így is lenne a valóságban, minden ember igyekszik szebbnek feltüntetni saját életközegét, mint amilyen. Ezt meg kell értenünk.

534 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

2. A kérdezett gondolati rendszerébe, értékrendjébe való beleélés hiánya.
A problémaérzéketlenség

Önmagában nem elég, ha átéljük partnerünk érzelmi viszonyait. Ezzel csak az együttműködési készségét biztosíthatjuk, azt, hogy feltárjuk őt olyannak, amilyen, megismerjük, hogy egy adott téma milyen összefüggésekben él benne, hogyan kapcsolódik személyisége egészéhez, szinte az ő fejével kell gondolkodnunk. Nem az a fontos, hogy mi milyen kapcsolatokat látunk a dolgok között, és erről mi az ő véleménye, hanem hogy ő milyen összefüggéseket lát. Nem az a fontos, hogy a jelenségek milyen értékrendben szerveződnek bennünk, hanem az ő értékrendje a releváns. Másodlagos, milyen ellentmondásokat veszünk mi észre gondolataiban, az a fontos, hogy kibontsuk azokat az ellentmondásokat, amiket ő észrevett, kifejtessük azokat a problémákat, amik őbenne élnek. Ezt tartjuk tehát a kérdezett gondolati rendszerébe, értékrendjébe való beleélésnek.

Mindez nem megvalósíthatatlan, még csak nem is rettentően nehéz feladat. Mindössze beleélő-képesség és problémaérzékenység együttes jelenlétét igényli a kérdező részéről.

A következő példákban ez az együttes jelenlét hiányzik. Az első példa azt mutatja, amikor a kérdező nem vesz tudomást a partnere által felvetett ellentmondásról:

K: – A barátod írogat is. Miket?

A: – Novellát, színdarabot; verset azt nem.

K: – Neked is vannak ambícióid?

A: – Nincsenek. Én zenét szeretek hallgatni, aztán dobolni.

K: – Jársz zeneiskolába?

A: – Jártam, még elsős koromban két héten át, de nem bírtam tovább. Zongoráztam.

Azután hetedikos koromban jöttem rá, hogy hülyeség volt abbahagyni...

K: – Ha végig gondolsz az életedet, mikor érezted magad a legjobban?

Ez az ellentmondás, ez a bizonyos „hülyeség volt abbahagyni”. Ebből kiindulva okkereséssel, „miért?”-ekkel feltárható lett volna a kérdezett és a zene (valószínűleg kétarcú) viszonya, a zene szerepe az életében. A kérdező azonban nem vett róla tudomást, belevágott (a vezérfonal) következő kérdésébe.

Ha a kérdező elvárásokat támaszt partnerével szemben, ezek megsemmisítik érzékenységét a kérdezett problémáira:

K: – Iskolában hogy érzed magad? Jó osztályba jársz?

A: – Hát nem a legjobbra.

K: – Ez tagozatos osztály?

A: – Az volt... De azután nem tanultunk, mert miután a latintanár meghalt, azután jött egy másik, az nem tanította olyan jól.

K: – Szeretsz odajárni? Szívesen jársz?

A: – Hát, szívesen.

K: – Jól kijössz a többiekkel?

A: – Jól megvagyunk.

Nézzük végig ezt a párbeszédet. Az első kérdésben már ott a húzó alternatíva: „Jó osztályba jársz?” Ez nyugodtan elmaradhatott volna. A válasz mégis: „Hát nem a legjobb.” Tagadhatatlan, hogy ez valamilyen ellenérzést jelez. A kérdező nem vette észre. Ha tudatosan manipulált volna, akkor sem tette volna ügyesebben: egy gyors elterelő kérdés, majd ismét az elvárás dupla megfogalmazásban: „Szeretsz odajárni? Szívesen jársz?” Innentől nyert ügye van.

Lehet, hogy túlzás van abban, amit itt leírtunk. Hiszen előfordulhat, hogy az első válasz az osztály iskolában elfoglalt helyét jelzi, nem a kérdezett közérzetét. De az már soha nem fog kiderülni, úgy van-e.

A következő példában is a problémaérzéketlenség megnyilvánulását láthatjuk:

K: – Mondod, hogy eredeti volt az öregúr. Mit értesz azon, hogy eredeti?

A: – Hát hogy miket csinált... Például egyetemen tanított, és ilyen szakállal, bajusszal, és maga a megjelenése, hanghordozása!

K: – Az ilyen szakállas, bajuszos emberek általában milyenek?

A: – Na, mondjuk, ha meglátok egy szakállas, bajuszos embert, nem mindent tudok róla. A szakáll meg a bajusz még nem mond semmit.

Nem bizony. A kérdező azt jól látja, hogy partnere érez valamit az öregúrnál, amit nem tud pontosan megfogalmazni. Első közelítésre külső jegyekbe, a szakállba, a bajuszba is kapaszkodik, mint olyan jelenség vizuális képébe, amelyet hirtelen nem tudunk jellemzőbb jegyekkel körülírni. A kérdező nem élte bele magát a kérdezett helyzetébe, így elhaladva a lényeg mellett, segítőkész szándékkal bár, de elterelte a külső jegyek felé. Nem is jutottak semmire. Elég lett volna így továbbsegíteni a kérdezettet: „Mire gondolsz?”

Ha rendelkezünk a beleélő problémaérzékenység képességével, a legtöbb esetben világosan érezzük, mikor van valami tartalom a tétovázás, esetleg a „nem tudom” mögött. Ahogy itt is:

A: – Valamit akarok, nem tudom, mit. Adni akarok valamit másoknak? Hogy milyen módon, azt nem tudom.

K: – S eddigi életedben inkább a sikerek domináltak vagy a kudarcok?

536 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

Egy szép, mély önvallomás bontakozott itt. Az első mondat látszólag teljes tétovaságot sejtet, de mélyén ott hordoz egy körülíratlan szándékot, ami igényli a megfogalmazódást. A második mondat az első tétova megfogalmazási kísérlet. A harmadikban már a cselekvési módot keresi. Vétek volt itt félbeszakítani. Sietett talán a kérdező valahová? Valószínűbb, hogy fellépett a reflex: ha nem tudja, hát gyérünk tovább. Pedig ilyenkor a megértő hallgatás a legnagyobb segítség.

3. A kérdezett nyelvi világába való beleélés hiánya

A kérdezői empátia, beleélés harmadik fontos területe a nyelvhasználat. A kérdező azon a nyelven beszéljen, amin a partnere. Nem egyszerűen azokat a szavakat, kifejezéseket használja csak, hanem nyelvének struktúrája is fedje lehetőleg az alanyét (mondatszerkesztés, érthetőség, elvonatkoztatás szintje stb.).

Nézzünk először ilyen strukturális problémákat:

K: – Mekkora a súlya ezeknek a kis üzemeknek és a háztájinak a falu lakosságának körében? Milyen réteget kötnek le a kisüzemek, és milyen réteg rendelkezik háztájival? Illetve számbelileg is milyen réteg rendelkezik?

[húsz másodperc hallgatás]

K: – Maradjunk akkor talán a háztájinál.

A: – Igen?

K: – Körülbelül hányan rendelkeznek háztájival?

A: – A téesz minden tagjának biztosítja a háztáji területet.

Nemcsak a kérdéshalmozás okozza a hosszú csendet. Keverednek a kérdésekben a nehézkes, íróasztalízű vezérfonal-gondolatok és a kérdező fontoskodó stílusa. Ez nemcsak a megértést nehezíti meg, hanem csökkenti a kérdezett együttműködési készségét is. Hiszen a kérdező ezzel a szöveggel önmagáról akaratlanul a nehéz nyelvezetű, hivatalos közeg képét alakítja ki, akinek segíteni nem, csak kiszolgáltatódni lehet. Figyeljük meg a kérdezett nyelvi reakcióját, a most már érthetőbbé váló kérdésekre adott utolsó válaszában: átvette a hivatalos stílust, „háztáji területet” mond háztáji helyett.

Az íróasztalízű vezérfonal bizony sokszor nagyon megnehezíti a kérdező dolgát nyelvi szempontból is, ahogy ezt a példából is megfigyelhetjük:

K: – Akkor azt kérdezném, hogy szerinted – merthogy szereted a gyulaiakat – hogyan gondolkodnak a gyulaiak? [kis zavart nevetés]

A: – Hát erre nem tudok... mit mondjak erre? Hogy érted, hogy hogyan gondolkodnak?

K: – A legkülönbözőbb dolgokat hogyan ítélik meg? [csend]

A: – Nem tudom.

K: – Akkor inkább úgy kérdezném, hogy mi az, amit szerinted itt Gyulán a gyulaiak erkölcstelennek tartanak?

A: – Na jó!... [kis sóhaj után taglalja egy gépelt oldalon]

Nincs meg az áttétel a kérdező vezérfonala és a nyelvi apparátusa között. Az a kérdés, hogy „Hogyan gondolkodnak a gyulaiak?”, csak íróasztal mellett született. Kicsit kiélezve ahhoz hasonlít, hogy „Hogyan gondolkodnak a vörös hajúk vagy az elálló fülűek?” Ez a kérdés túl általános. Lehetnek ugyan egy ilyen népcsoportnak speciális jellemzői, de a mindennapokban ez megfoghatatlan, életidegen. Mint az utolsó kérdésben látjuk, egy kicsit közelebb hozva a mindennapokhoz (bár kétségtelenül leszűkítve is) azonnal működni kezd.

Sajnos mélyinterjúkban nagyon sok nyelvi, szóhasználati problémával találkozhatunk. Persze nehéz elszakadni megszokott nyelvüinktől, szavainktól, de a hatékony együttműködés ezt feltétlenül megkívánja. Lássuk hát, milyen bajokat okozhat, ha elcsúszunk a szavakon:

A: – Azt nem mondom, hogy nem voltam szerelmes, vagy legalábbis úgy gondoltam, hogy az voltam.

K: – És jártál azzal a fiúval?

A: – Nem.

K: – Nem tudott róla?

A: – Nem.

K: – És ilyen... ilyen... azóta is vannak ilyen jelenségek nálad?

A: – Nem. [nevet] Ritkán szoktam... Hát nem az... Szóval ritkán.

Bizony kínosan nevet ilyenkor a kérdezett, vibrálni kezd a levegő, hiszen a kérdező elárulta a „jelenségek” szóval, hogy számára sem természetes erről a témáról beszélgetni. A téma lezáródott. Kérdezte volna inkább, hogy „Azóta is történt veled ilyen?”, vagy „Azóta hogy vagy a szerelemmel?” Tudom, utólag könnyű megoldást javasolni. A szituációban rögtönözni kell, nincs idő gondolkodni, hogy ezt vagy azt hogy lenne a leghelyesebb megkérdezni. Pontosan azért soroljuk a nyelvi hibákat is a személyiséghibák közé, hiszen jól rögtönözni csak nagy beleélésre képes, kiforrott, határozott kérdezői személyiség képes.

A rögtönzés nagy biztonsággal történő, gyors döntések sorozata. Tehát belső ellentmondást hordozó tevékenység: nagy biztonságot csak nagy információ-

538 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

menyiség feldolgozása adhat, ez viszont egy rendkívül lassú folyamat. Ennek ellentmond a gyors döntés kényszere.

Az ellentmondás megnyugtatóan csak szilárd személyiségstruktúra alapján oldható fel, ahol a belső rendszer segítségével hamar feldolgozható a hirtelen kapott, váratlan ingercsoport, gyorsan megoldható a lényeges–lényegtelen, értékes–értéktelen elemek szétválogatása.

Akiben nincs rend, ilyen esetben képtelen gyors döntést hozni, megpróbálja a konfliktust elodáztatni, elkenni, mesterkéltté, talajtalanná válik. Legyen akár milyen lelkiismeretes, alaposan felkészült is a kérdező, az igazi erőpróba maga a mélyinterjú váratlan helyzeteivel, fordulataival. Ahol nem használhatók az előre leírt kérdések, ahol csak látszólag segít a rutin, ahol a kérdező csak önmagát adhatja a maga nyers, természetes realitásában.

Az interjúeri munka csak akkor hatékony, ha az interjúzó személyének emberi hitele van. Ha a kérdezett el tudja fogadni mint embert, aki mindig azt teszi, amit mond, s azt mondja, amit gondol, akinek gesztusai, mimikája és szavainak tartalma egymást hitelesítik, akire mindig érdemes odafigyelni.

K: – Antiszemitizmus van Gyulán?

A: – ...Az mi?

K: – Zsidóellenesség.

A: – Ja, az nincs.

Szerencsés eset, ha a partnerünk ilyenkor visszakérdez. De gondoljunk arra, hogy rögtön megnő ilyenkor közöttünk a távolság, csökken a válasz információértéke, hiszen a kérdezett spontán, akaratlanul is menekül az idegen kifejezéstől.

Az is előfordulhat, hogy nem kérdez vissza, pedig nem érti, és mégis válaszol. Még mindig jobb, ha a kérdező észreveszi és korrigálja nyelvhasználatát, mintha értelmezhető válasz híján továbbmegy:

K: – Milyen itt az emberek életmódja?

A: – ...Hogy mondjam...

K: – Hát nem pont az életmód. Mondjál valamit helyette.

A: – Most jólét szempontjából, vagy...

K: – Például jólét szempontjából.

A: – Szerintem minden embernek van egy igényszintje, s aszerint akar vagy annál jobban akar élni. A régi helyett mindig újat akar. De vannak törtetőknél is.

K: – A „törtetőknél” magadra vagy magatokra mutattál? Hogy érted ezt?

A: – Én most a képzőművészetre gondoltam...

Az életmód kifejezés szintén túl elvont a köznyelv számára. Jó, hogy a kérdező a kérdezettre bízta a korrekciót, hiszen ez inkább kapcsolódik az ő nyelvi világához, ugyanakkor mégiscsak az életmód asszociációja.

Az is szerencsés, hogy a kérdező magnóra mondja a reprodukálhatatlan gesztust, így olvasva nem vész el ez az információ.

Még néhány hibás szóhasználatot mutatnánk be, amelyek közös jellemzője, hogy ha nem is idegen szavak, de kimutathatóan réteghez kötöttek. Az átlagos kérdezett megérzi az idegenséget, amely ha apránként is, de visszaveti az interjúszituációt:

K: – Neked már volt hasonló jellegű problémád?

A „jellegű” kifejezés elhagyható, értelmiségi vagy értelmieskedő szóhasználat.

K: – Még kaptál valami indíttatást? [hallgat]

K: – Ebből a műsorból. Megvenné-e esetleg a könyvet?

A kérdezett nem érti az „indíttatás” kifejezést.

K: – Biztosan elgondolkoztál már magadon perspektivikusan. Hogy fogsz élni, ki lesz a párod?

Ehelyett: „Biztosan elgondolkodtál már a jövődön. Hogy fogsz élni?

K: – Hogy voltál a vers tolmácsolójával?

Inkább a vers előadójával vagy azzal, aki mondta a verset. Ha hosszabb is, a mindenki számára ismerős kifejezést használjuk inkább.

K: – A színészekről mi volt a véleményed, benyomásod?

Ehelyett: „Milyenek voltak a színészek?”

K: – Ez hogyan értendő?

Ehelyett: „Hogyan érti ezt?”

4. Egyéb hibákból kialakuló nem egyenrangú viszony

Többszörösen láthattuk, mennyire fontos, hogy a kérdezett érezze, hogy emberileg egyenrangú, független partner, akire nagy szükség van, és akit semmire nem kényszerítünk. Mindig szabadon választja a kérdezett szerepkörét, azt, hogy segít nekünk vagy nem. Soha, semmilyen körülmények között nem kerekedhetünk fölébe, nem alázhatjuk meg emberi méltóságát, nem sérthetjük meg autonómiáját. A nem egyenrangú viszony sérti mint embert, csökkenti együttműködési készségét, így veszélyezteti a mélyinterjú információtartalmának minőségét és mennyiségét.

Az egyenrangú viszony biztosításának és fenntartásának egyetlen biztos garanciája a kérdező humánus személyisége. Az interjúszituáció állandóan változó jelenségvilágában csak ez alapozhatja meg az egyenmű, rendíthetetlen alapmagatartást.

A következő néhány példában olyan magatartáshibákat figyelhetünk meg, amelyek jócskán alásegítenek a nem egyenrangú viszony kialakulásának, így az együttműködési készség, a szituáció rohamos romlását idézhetik elő:

K: – Arra még nem gondoltál, hogy meghívj egy osztálytársadat a tanyára egyszer egy hétvégén?

A: – Például ez is olyan, hogy talán az osztály jellegéből adódik, hogy megmondom őszintén, egyetlen osztálytársam sem akadna, akit én meghívnék oda, hogy nem fogadna olyan fanyarkodva, vagy fene tudja, nem lennének-e utóbb jelzői. Annak ellenére, hogy van egy olyan osztálytársam, akivel most már tizenhárom éve járunk, de azért őt sem merném elhívni. Utána lehet azt mondaná... Szóval lenézne.

K: – De hát megpróbáltad már?

A: – Hát nem próbáltam.

K: – Meg kell próbálni, biztosan tetszene az osztálytársadnak.

A példa minden kérdése azt jelzi, hogy a kérdező módszeresen meg akarja agitatni a kérdezettet, megpróbál beleszólni ennek életébe, anélkül hogy erre bárki, különösen a kérdezett, felkérte volna. Felvesz egy nevelői magatartást, így maga alá rendeli partnerét, felrúgva az egyenrangúság lehetőségét.

A következő szemelvényben a kérdező úgy tesz, mintha kérdezne:

K: – Ezzel a fiúval például hogy kezdtél el járni? Hiszen teelőttd is gyanús lehetett, hogy ez nem lesz egy tiszta dolog.

Valójában pedig ítélkezik egy kérdés mögé bújva. Természetes, hogy a kérdezett bezárkózik, nem sokat lehet ezután kihúzni belőle. Hiszen ki az a bolond, aki olyan információkat akarna közölni, amelyeket azután vádként visszaolvasnak a fejére.

A kérdező a következő példában is védekezésre kényszerít. Igazából nem a kérdezett véleményére kíváncsi, hanem saját álláspontját, előfeltevését igyekszik igazolni, akár azon az áron, hogy elveszíti partnere érzelmi támogatását. (A „csapat” azon a vidéken azonos azzal, amit mifelénk galérinek neveznek.)

K: – Na most, te például tagja vagy egy ilyen csapatnak?

A: – Nem... Szóval, hogy mondjam... Ezt úgy is lehet mondani, hogy ez egy ismerős kör. Hogy ha elmegyek valahova, akkor hozzájuk megyek és velük vagyok.

K: – De ez rendszeresen egy társaság?

A: – Igen, egy.

K: – Nem gondolod, hogy ez mások számára egy csapat?

A: – Te, nem. Mert nem szoktunk úgy együtt lenni, hogy tízen, tizenöten. Úgy vagyunk együtt, csak mindig öten, hatan. Lehet, hogy mások csapatnak tartják... Lehet.

A kérdezett keserű szájjal elismeri vereségét, elfogadja, hogy a kérdező fölébe kerekedett: mások számára ő csak egy akármilyen csapattag. Gondoljuk meg, milyen kedvvel fog ezután együttműködni megalázójával. Ebben az esetben elég lett volna azután érdeklődni, hogy milyen gyakran, hányan jönnek össze, mivel töltik az idejüket. Hogy ez a társaság milyen kategóriába tartozik, ennek megítélése nem a kérdező dolga, és nem a helyszínen, különösen nem a közvélemény súlyát felhasználva.

Az alternatívakínálás önmagában veszélytelen akkor, ha tényekre kérdezzünk. De közömbös-e az egyenrangú viszony szempontjából a következő példa:

A: – ...Nem foglalkoztam különösképp zenével, csak pár évig tanultam.

K: – Zongorát? Hegedűt?

A: – Nem, harmonikát.

Nem egyszerű dolog eltalálni ránézésre, hogy valaki milyen hangszeren tanult. Most nem is sikerült. Ugyanakkor itt az alternatívakínálás akaratlan elvárás is egyben, ami bizony nem semleges, ha arra gondolunk, hogy a zongora és a hegedű úgymond arisztokratikusabb hangszer a harmonikánál. Az érzékenyebb kérdezett már ettől is tartózkodóbbá válik, hiszen úgy érezheti, nem teljesítette a kérdező elvárását, nem vitte át a léceket.

542 TELEPÜLÉSKUTATÁS – V. INTERJÚ, KÉRDŐÍV ÉS ADATBÁZISOK GYŰJTÉSE – TEREPEEN

Ha a kérdezett megérzi, kételkednek abban, hogy igazat mond, hitetlenkednek vele szemben, erkölcsi értékében érzi magát alábecsülve, s ez megalázó:

K: – Na most, ha nem arról van szó, hogy itt van, hanem éppen ez az esti program, otthon is szívesen hajlandó megnézni? Mondjuk, látja azt, hogy ilyen esti műsor megy a televízióban, megnézi?

A: – Miért ne!

K: – Jó, hát én elhiszem. De előfordult, hogy ilyesmit nézett már otthon?

Az a dolgunk, hogy a legvadabb kijelentéseket is szemrebbenés nélkül elfogadjuk, ebben a példában pedig semmi rettentően hihetetlen nincsen. (Egy dokumentumfilm a téma.) Más kérdés, hogy a rendelkezésünkre álló kontroll-lehetőségeket maximálisan kiaknázzuk.

Partner voltából információszolgáltató eszközzé degradáljuk a kérdezettet akkor is, ha türelmetlenséget, ingerültséget vehet észre rajtunk:

A: – ...Ezek a tévénovellák különösen tetszettek nekem.

K: – Melyik?

A: – Az elejével kezdem. Az elején egy nő beszélt, a nevét nem tudom. Különösből nem ragadta meg a figyelmemet...

K: – Akkor inkább azt mondd, ami megragadta.

Az utolsó kérdést nem lehet mással magyarázni, mint türelmetlenséggel, hiszen a kérdezett szépen, módszeresen kezdte elmondani emlékeit, felhasználva a műsor időrendjét irányadó fonalként. A kérdező ezt nem tűrte el, közbevágott, félredobva a kérdezettnek tetsző módszert, és a sajátját tolta előtérbe. Erőszak történt, leromboltattak a kérdezettnek kedves módszerbeli elképzelések. S az együttműködési készség is.

Lehet, hogy az olvasó számára – határozott törekvésünk ellenére – ezután a sok példa után ijesztően összetettnek tűnik a mélyinterjú készítése. Ez koránt sincs így. A példák ugyanannak a néhány képességnek és módszernek különböző szemszögből vizsgált eltérő megnyilvánulásai. Ez a néhány képesség: a türelmes, humánus hozzáállás, beleélő képesség és problémaérzékenység. A néhány módszer pedig: világosan tisztázni és tisztán tartani a szerepeket, hallgatni, amíg lehet, s ha kell, tömören, világosan, egyszerű nyelven kérdezni.

Befejezésül még egy példa csupán annyi kommentárral, hogy reméljük, munkánkkal egy kicsit hozzájárulunk az ilyenfajta, meglehetősen határozatlan kérdezői és meglehetősen határozott kérdezetti hozzáállás megváltoztatásához:

K: – Talán rákérdeznék arra, hogy beszélgettek egymás közt, és te furcsának találad ezt a szituációt. Talán részleteznéd, hogy mi volt furcsa?

A: – Már eleve furcsa az, hogy... ilyenfajta... közvélemény-kutatást rendeznek. Olyanról már hallottam, hogy különféle tesztjellegű kérdések vannak, és a nézők azt kitöltik. De hogy így, konkrétan *kérdéseket intéznek hozzá...*

