

Wydział Pedagogiki i Psychologii
Zakład Teorii Wychowania

MIECZYŚLAW ŁOBOCKI

*Metoda dialogowa w badaniach pedagogicznych
i psychologicznych*

A Dialogue Method in Pedagogical and Psychological Studies

Zawarty w niniejszym artykule opis metody dialogowej rozpoczyna się od ogólnego jej scharakteryzowania łącznie z zasygnalizowaniem niektórych związanych z nią zalet. Następnie przedstawiono warunki niezbędne do poprawnego przeprowadzenia metody dialogowej w pedagogice i psychologii, różne jej techniki i błędy, jakich należy wystrzegać się podczas posługiwania się nią w postępowaniu badawczym.

CHARAKTERYSTYKA METODY DIALOGOWEJ

Najogólniej rzecz ujmując, metoda dialogowa jest próbą wykorzystania swobodnie prowadzonej rozmowy w celach badawczych. Należy do tzw. metod „miękkich”, tj. pozbawionych przewidywanego z góry przebiegu. Przeto wyklucza wszelkie bliższe jej zaprogramowanie, jak to jest możliwe i wskazane w przypadku wszelkich bardziej lub mniej wystandaryzowanych metod i technik badań psychologicznych czy pedagogicznych. Nie jest ona więc nigdy bliżej ustrukturalizowana, co jest na ogół regułą, np. w przeprowadzaniu wywiadu. Przebieg jej określa jedynie ogólny lub bardziej uszczegółowiony temat, dotyczący interesującego badacza problemu czy kilku problemów badawczych i ewentualnie także hipotez roboczych. Niekiedy dopuszcza się wprawdzie również zadawanie pytań, ale zawsze sformułowanych w sposób ogólny i nigdy zgodnie z uprzednio przygotowanym ich rejestrem. Pewien wyjątek może

stanowić tu postawione na wstępie rozmowy pytanie, które jednak z reguły ogranicza się tylko do sugerowania ogólnie podanego tematu. Inne natomiast pytania, zadawane również w sposób ogólny, są zwykle jedynie logicznym następstwem przebiegającej aktualnie rozmowy i mogą być zadawane też przez osoby badane, co jest metodologicznie wysoce wskazane.

Główny temat podejmowanej rozmowy obejmuje zazwyczaj różne podtematy będące jego uszczegółowieniem. One to zastępują niejako listę pytań zadawanych w metodzie sondażu (ankiecie lub wywiadzie). Przykładem podtematów, jakimi posłużono się w badaniach za pomocą metody dialogowej, dotyczących stylów życia rodzin, mogą być takie tematy szczegółowe, jak: budżet czasu, praca, życie rodzinne i towarzyskie, zdrowie, uczestnictwo w kulturze, aktywność publiczna, ogólne poglądy i postawy itp. (Łukasiewicz 1985, s. 102). Rozmowę taką przeprowadza się wokół uszczegółowionego w ten sposób tematu ogólnego, ale nigdy według z góry ustalonej kolejności jego poszczególnych podtematów. Kolejność ich omawiania i w ogóle uwzględnienie w rozmowie każdego z nich zależy od jej przebiegu i gotowości wypowiedzania się badanych na ich temat. Możliwe są także podtematy nieprzewidziane w przemyślanym uprzednio zestawie. Tak więc metoda dialogowa jest nade wszystko swobodną rozmową na określony temat ogólny z uwzględnieniem podporządkowanych mu kilku lub kilkunastu szczegółowych tematów. To znaczy, że jest ona wzajemną wymianą myśli i uczuć, w której uczestniczą na różnych prawach osoba przeprowadzająca badania i osoby badane. Rozmowa taka przybrać może niekiedy formę dyskusji, czyli próby wynegocjowania wspólnego stanowiska w razie zaistnienia rozbieżności zdań. Ale na ogół w zastosowaniu metody dialogowej zabiega się o to, by była ona w szczególności wymianą informacji bez usiłowania przewartościowania opinii, przekonań czy postaw uczestniczących w niej rozmówców.

W związku z tym badacz może wyrażać milczącą aprobatę także na opinie czy przekonania badanych, z którymi *de facto* się nie zgadza, a nawet niekiedy na te, które uważa za społecznie niepożądane i szkodliwe (por. Łukasiewicz 1985, s. 112). Pragnie w ten sposób uniknąć nadania rozmowie formy dyskusji. Niemniej z moralnego punktu widzenia – zwłaszcza w przypadku rażących rozbieżności poglądów – zachodzi potrzeba podzielenia się z badanymi własnym stanowiskiem w omawianej sprawie. Ale z reguły czyni się to w taki sposób, aby nie zniechęcać swego rozmówcy do swobodnej wymiany informacji. Duże znaczenie w poprawnie prowadzonej metodzie dialogowej przywiązuje się do uważnego i cierpliwego słuchania tego wszystkiego, co mają nam osoby badane do przekazania, nie wyłączając z tego zwłaszcza szczerych i nader osobistych zwierzeń. Nic więc dziwnego, że uważne i cierpliwe słuchanie wypowiedzi badanych stanowi zarazem jeden z podstawowych warunków, jakie rozmowa powinna spełnić, by być naukowo przydatna (szerzej jest o tym mowa w dalszej części artykułu).

Rozumiana w ten sposób metoda dialogowa przybiera niekiedy charakter szczególnego rodzaju dialogu. Nie jest nim zwykła wymiana myśli i uczuć czy tylko słowne porozumiewanie się ze sobą dwojga lub więcej osób w ważnej dla nich sprawie. Jest nim nade wszystko odwzajemnione otwarcie się na drugą osobę czy – używając wyrażenia M. Bubera (1992) – na osobowe „Ty”, czyli drugiego człowieka w jego wymiarze osobowym. Ma tu miejsce także odwzajemnione oddziaływanie jednej osoby na drugą. Jest to jednak oddziaływanie pozbawione wszelkiej manipulacji czy indoktrynacji i jakiegokolwiek innej formy narzucania komuś drugiemu swych poglądów, przekonań, postaw. Chodzi o to, by w rozmowie takiej nigdy – zgodnie z wyrażeniem Kanta – nie traktować swego rozmówcy jako środka, lecz jednocześnie jako celu samego w sobie, co łączy się nierozzerwalnie z poszanowaniem jego godności osobistej i okazywaniem mu swej otwartości (bezpośredniości). W takim rozumieniu rozmowa przybiera charakter spotkania, w którym także milczenie ma do odegrania niekiedy ważną rolę. Stosowana w pedagogice i psychologii metoda dialogowa raczej rzadko tylko nosi cechy prawdziwie interpersonalnego spotkania. Bywa tak, ponieważ „prawdziwej rozmowy nie można zaplanować” (Buber 1992, s. 153). Wymaga to z reguły dłuższego kontaktu z osobami badanymi, na co nie zawsze stać badacza, a także jego szczególnych umiejętności w bezpośrednim kontaktowaniu się z nimi.

Pomimo tych i innych ograniczeń w przeprowadzaniu metody dialogowej zakłada się, iż starannie stosowana może być źródłem wielu cennych informacji. Użyteczna okazuje się szczególnie w poznawaniu opinii lub stanowisk osób badanych w różnych sprawach. Nierzadko ułatwia ona dostrzeżenie pewnych nowych aspektów badanego zagadnienia, nieznanych dotąd badaczowi. Z reguły umożliwia też bliższe sprecyzowanie interesujących go problemów badawczych i wysuwanych przez niego hipotez roboczych, ale „sama nie może – jak pisze Bohdan Zawadzki (1965, s. 184) – tych hipotez sprawdzić”. Przyczynia się także do lepszego poznania osób badanych, a przynajmniej niektórych fragmentów ich życia lub całych życiorysów oraz ich stosunku do przeprowadzanych badań (por. Brzeziński 1975, s. 74).

WARUNKI POPRAWNOŚCI METODY DIALOGOWEJ

Zastosowanie metody dialogowej – oprócz bezsprzecznie łatwego nawiązania bliższego kontaktu z osobami badanymi czy wręcz zacieśniania z nimi głębszej więzi osobowej – wymaga także (o czym wspomniano już) uważnego i cierpliwego słuchania wypowiedzi uczniów, a także powściągliwego umiaru w odpowiadaniu na stawiane przez nich pytania i w zadawaniu im pytań przez osobę prowadzącą rozmowę w celach badawczych. Podstawowym warunkiem skutecznie przeprowadzonej metody dialogowej jest na pewno ważne i cierpliwe

sluchanie osób, z którymi podejmuje się rozmowę. Pomaga w tym – zgodnie z założeniami psychologii humanistycznej – bezwarunkowa akceptacja swych rozmówców, ich rozumienie empatyczne i pozostawanie wobec nich osobą w miarę otwartą (autentyczną), tj. bez ukrywania się za fasadą grania określonej roli (por. Rogers 1994, Tausch, Tausch 1981). Akceptacja rozmówców oznacza także okazywanie badanym poszanowania dla godności osobistej, a rozumienie empatyczne zakłada wczuwanie się w wewnętrzny świat przeżyć swych rozmówców.

Umiejętność uważnego i cierpliwego sluchania rozmówców wiąże się też z umożliwianiem im samodzielnego i samorzutnego wypowiedzania się na różne tematy. W związku z tym zapewnia się im z reguły pierwszeństwo zgłaszania swych wypowiedzi w sposób całkiem wolny, nieskrępowany, spontaniczny. Tak więc uważne i cierpliwe sluchanie rozmówców nie jest bynajmniej umiejętnością łatwą do opanowania. Zdobywa się ją zazwyczaj po dłuższych rozmowach z badanymi. Przy czym warto wiedzieć, że nawet wśród zawodowych psycho-terapeutów, dla których rozmowa z pacjentami stanowi istotny element ich postępowania diagnostyczno-terapeutycznego, umiejętność ta pozostawia niekiedy dużo do życzenia. Przeto prowadząc rozmowę z badanymi, trzeba pamiętać o tym, aby – jak sugeruje Wilfried Weber (1991, s. 60 i n.) – ograniczyć swe wypowiedzi do niezbędnego minimum.

Innym ważnym warunkiem poprawnie zastosowanej metody dialogowej – jak wiemy – jest powściągliwy umiar w udzielaniu odpowiedzi na postawione przez osoby badane pytania. Prowadzący z nimi rozmowę stara się wpłynąć na to, aby oni sami podjęli próbę znalezienia na nie odpowiedzi. Postępuje tak zgodnie z obowiązującym tu postulatem umożliwiania im wypowiedzania się w pierwszej kolejności. Toteż świadomie unika wypowiedzania się w sprawach, na temat których potrafią wypowiedzieć się jego rozmówcy. Przyjmuje się, iż szczególnie wartościowe poznawczo mogą być odpowiedzi badanych na pytania postawione przez nich samych.

Celem ośmielenia osoby badanej do odpowiedzi na postawione przez nią pytanie można – w zależności od kontekstu rozmowy – zwrócić się do niej m.in. w następujący sposób:

– Zadajesz mi pytanie, na które w tej chwili nie mam jeszcze odpowiedzi. Spróbujmy więc wspólnie zastanowić się nad odpowiedzią.

– Być może pytanie, jakie postawiłeś(aś) mi, nie jest jedyne. Może kryją się za nim jeszcze inne pytania.

W każdym razie uchylenie się przed odpowiedzią na postawione przez rozmówcę pytanie wymaga zwięzłego wyjaśnienia. Niekiedy badanego może nie zadowalać takie wyjaśnienie. Najczęściej domaga się wtedy natychmiastowej odpowiedzi. Zaleca się wówczas dawanie mu kilku możliwych odpowiedzi z prośbą o ustosunkowanie się do każdej z nich. Możliwe jest także udzielenie na postawione przez niego pytanie jednej odpowiedzi, którą uważa się za najbar-

dziej trafną. Na ogół jednak postępowanie takie wydaje się niewskazane, a nawet nieco ryzykowne (por. Weber 1991, s. 148 i n.).

Nie mniej istotnym warunkiem poprawności metody dialogowej jest daleko idąca powściągliwość w zadawaniu im pytań przez osobę prowadzącą z nimi rozmowę w celach badawczych. Oczywiście ogólną zasadą obowiązującą w poprawnym stosowaniu metody dialogowej jest na ogół świadome i celowe unikanie stawiania pytań osobom badanym. Jeśli jednak osoba posługująca się metodą dialogową staje wobec konieczności zadawania im pytań, to stara się ona ograniczyć je tylko do pytań wynikających bezpośrednio z kontekstu rozmowy, i takich zwłaszcza pytań, które inspirowałyby badanych do głębszych przemyśleń. Ponadto pytania takie formułuje się w miarę jasno, konkretnie i zwięźle. Z reguły też unika się pytań alternatywnych i wyraźnie preferuje się pytania otwarte, umożliwiające swobodne na nie odpowiedzi. Postawione badanym pytania staramy się również odpowiednio umotywować. Pomimo zalecanej powściągliwości zarówno w odpowiadaniu na stawiane przez badanych pytania, jak również w zadawaniu im własnych pytań osoba przeprowadzająca z nimi rozmowę nie może nastawiać się wyłącznie na całkowicie bierne słuchanie ich wypowiedzi. Nie wolno bowiem zapominać, iż rozmowa w przyjętym tutaj rozumieniu jest ze wszech miar dialogiem, a nie monologiem. To znaczy, każdy z jej uczestników jest zarazem odbiorcą i nadawcą informacji. Przy czym przekaz ich może odbywać się także w sposób bezsłowny, np. za pomocą potakiwania głową, mimiki twarzy lub gestykulacji rąk. W metodzie dialogowej osoba korzystająca z niej nader często porozumiewa się z badanym w ten właśnie sposób. Dzięki temu nie dopuszcza się do zachwiania równowagi między przysłowiowym „dawaniem” (informowaniem) i „braniem” (słuchaniem) w procesie porozumiewania się, typowym dla poprawnie przebiegającej rozmowy. Chodzi o to, aby nie pozbawiać metody dialogowej tzw. sprzężeń zwrotnych, które uważa się również za nieodzowny warunek poprawnego jej przebiegu.

Koniecznym warunkiem poprawności metody dialogowej jest też tworzona przez osobę prowadzącą rozmowę atmosfera zaufania, na jakie pragnie osoba ta zasłużyć u swych rozmówców. Pomagają w tym niewątpliwie także jej cechy osobowości, jak np. nastawienie optymistyczne wobec świata i ludzi, poczucie humoru, łatwość okazywania postaw akceptacji, rozumienia empatycznego i autentyzmu. Pomocne w prowadzeniu metody dialogowej jest bezsprzecznie również emocjonalne i intelektualne zaangażowanie się w sposób podejmowania rozmów z osobami badanymi. Nie bez znaczenia są także warunki zewnętrzne, w jakich podejmuje się badania za pomocą metody dialogowej. Chodzi tu m.in. o zapewnienie dobrej izolacji dźwiękowej i wykluczenie osób trzecich podczas odbywanej rozmowy (por. Gerstmann 1976, s. 201 i n.).

TECHNIKI METODY DIALOGOWEJ

W zastosowaniu metody dialogowej w badaniach pedagogicznych możliwe są różne techniki jej przeprowadzania. Do najbardziej znanych technik tego rodzaju zalicza się: rozmowę indywidualną lub grupową, rozmowę bezpośrednią lub pośrednią i rozmowę opartą na słuchaniu biernym lub czynnym.

Rozmowa indywidualna odbywa się między osobą, która podejmuje się jej przeprowadzenia, i jednym tylko rozmówcą, którym jest osoba badana. Trwa ona z reguły nie dłużej niż 45–60 minut. W razie potrzeby prowadzi się ją podczas więcej niż jednego lub dwóch spotkań z tym samym rozmówcą. Do spotkań takich dochodzi zazwyczaj po dłuższej przerwie, np. dopiero w dniu następnym lub za kilka dni (albo i dłużej) od ostatnio odbytej rozmowy.

Istotnym warunkiem poprawnie prowadzonej rozmowy indywidualnej jest odbywanie jej w pomieszczeniu w miarę zacisznym i stwarzającym poczucie bezpieczeństwa, tj. bez ewentualnych tego rodzaju zakłóceń, jak dochodzące z zewnątrz hałasy, możliwość połączeń telefonicznych, włączony telewizor itp. Niemalą rolę w tym ma do odegrania ogólna postawa osoby prowadzącej rozmowę indywidualną. Chodzi szczególnie o wspomnianą wcześniej postawę bezwarunkowej akceptacji, rozumienia empatycznego i bycia sobą, czyli nieudawania kogoś, kim się naprawdę nie jest.

Rozmowa grupowa natomiast jest rozmową przeprowadzaną jednocześnie z kilkoma rozmówcami, ale na ogół nie więcej niż z 2–5 osobami. Oczywiście nie może być ona – podobnie jak rozmowa indywidualna – rozmową wymuszoną. Każdy z jej uczestników wyraża na nią swą zgodę i ma prawo odmówić dalszego w niej udziału, o ile uzna to za słuszne i pożądane. Rozmowa taka nie różni się istotnie od rozmowy indywidualnej ani pod względem długości i wielokrotności związanych z nią spotkań, ani też sposobu jej rozpoczynania.

Rozmowa grupowa, dotycząca zazwyczaj spraw w jednakowym stopniu znanych wszystkim jej uczestnikom i niezwiązanych z ich sferą intymną, ośmiela przynajmniej niektórych z nich do czynnego w niej uczestnictwa. Obecność bowiem innych osób podczas takiej rozmowy stanowi dla nich istotne wsparcie w swobodnym i szczerym wypowiedzaniu się (por. R. Tausch, A. M. Tausch 1981, s. 18). Poza tym rozmowa grupowa jest niejako rozmową samosprawdzającą się: wypowiedzi niezgodne z poglądami innych jej uczestników są na ogół przez nich korygowane, uzupełniane i pogłębiane. Dzięki temu zyskują one na wartości poznawczej, co z metodologicznego punktu widzenia jest godne podkreślenia.

Rozmowa bezpośrednia nosi wszelkie znamiona rozmowy prowadzonej tradycyjnie. Żywo przypomina wywiad niekategoryzowany. Ale różni się od niego tym, iż nie przewiduje gotowej listy pytań otwartych. Tak więc na wstępie rozmowy sugeruje się jedynie ogólny temat, a zadawane z kolei pytania osobom badanym nie zawsze wynikają bezpośrednio z kontekstu toczącej się rozmowy. Zakłada się tu, iż osoba ją prowadząca wie najlepiej, jakie należy postawić

pytania, by umożliwić rozwiązanie badanego problemu. Kieruje się przy tym bardziej intuicją niż wystarczająco pogłębioną refleksją nad postawionym pytaniem. Skłonna jest także do natychmiastowego interpretowania otrzymanych odpowiedzi i niejednokrotnie jawnego ich komentowania, a – co gorsza – doradzania, pouczenia, moralizowania lub krytykowania swych rozmówców (por. Gordon 1995, s. 59-61).

Ponadto w rozmowie bezpośredniej mówi się najczęściej nie o tym, co naprawdę leży badanym na sercu, lecz raczej o tym, o czym chciałaby dowiedzieć się osoba prowadząca z nimi rozmowę. Po prostu sposób jej prowadzenia nie zachęca do bardziej otwartych i swobodnych wypowiedzi. Toteż rozmowa taka zarówno w badaniach pedagogicznych, jak i psychologicznych okazuje się mało użyteczna.

Zalecana ze wszech miar w badaniach pedagogicznych jest rozmowa pośrednia. Teoretyczne wsparcie znajduje ona w psychologii humanistycznej, gdzie wykorzystywana jest szczególnie do celów terapeutycznych. Niemale usługi może oddać także postępowaniu badawczemu. Wartość jej upatruje się zwłaszcza w umożliwianiu osobom badanym swobodnego, szczerego i samorzutnego wypowiadania swych myśli i uczuć. Składane w ten sposób wypowiedzi są także w niemalej mierze próbą odpowiedzi na pytania postawione przez samych rozmówców, a więc nie tylko przez osobę prowadzącą z nimi rozmowę.

Dużą wagę w rozmowie pośredniej z osobami badanymi przywiązuje się do utwierdzenia ich w przekonaniu o jej celowości, a także stałego niemal ułatwiania im szczerego i swobodnego wypowiadania się na podejmowany z nimi temat. Czyni się tak zwłaszcza dzięki przejawianiu wobec nich swej bezwarunkowej akceptacji, poszanowania i rozumienia empatycznego.

Na ogół przeprowadzanie rozmowy pośredniej nie jest przedsięwzięciem łatwym. Wymaga szczególnej umiejętności koncentrowania się nie tylko na tym, co aktualnie przekazuje rozmówca, lecz także na tym, co chciałby on i mógł przekazać, a co dla badań nie byłoby bez znaczenia.

Metodę dialogową można też – jak wspomniano – przeprowadzać techniką rozmowy opartej głównie na słuchaniu biernym lub czynnym. Każda z obu tych technik jest pewną odmianą rozmowy pośredniej. Dlatego wszystko, co powiedziano o niej wcześniej, odnosi się zarówno do rozmowy z przewagą słuchania biernego, jak i czynnego.

Rozmowa oparta na słuchaniu biernym nastawiona jest na odbiór wypowiedzi rozmówcy z wykluczeniem jakiegokolwiek ich dodatkowego ukierunkowania. Ukierunkowanie takie ogranicza się jedynie do zasugerowania na wstępie rozmowy określonego tematu (problemu), jakiego ma ona dotyczyć. Rezygnuje się tu także na ogół z ustawicznego potwierdzania tego, że się uważnie i cierpliwie śledzi wypowiedzi rozmówcy. Wprawdzie nie wyklucza się tego, np. w formie porozumiewawczego spojrzenia lub skinięcia głową albo w postaci takiego odezwania się, jak: „rozumiem”, „słucham”, „rzeczywiście”, „czyżby?” (por.

Gordon 1996, s. 69), to jednak postępuje się w ten sposób raczej rzadko. Na pewno zaś osoba inicjująca taką rozmowę unika stawiania wszelkich pytań, nie wyłączając tych, jakie nasuwają się bezpośrednio z kontekstu wypowiedzi swego rozmówcy. Stara się włączać czynnie do rozmowy tylko wtedy, gdy jest o to proszona lub gdy rozmówca wymaga specjalnej zachęty do dalszego czynnego uczestnictwa w rozmowie.

Rozmowa oparta na słuchaniu aktywnym charakteryzuje się możliwie częstym potwierdzaniem nie tylko tego, że się jest uważnym i cierpliwym słuchaczem swego rozmówcy, ale również tego, że się naprawdę go rozumie. W tym celu osoba prowadząca rozmowę dzieli się z nim od czasu do czasu tym, jak odbiera przekazywane przez niego komunikaty. Czyni tak jednak w sposób nader lakoniczny, by nie przedłużać zbyt długo rozmowy. Pragnie w szczególności oznajmić mu, że nie tylko rozumie go, lecz także w pełni akceptuje. Chce w ten sposób dać mu do zrozumienia, iż „jego poglądy i uczucia są szanowane, rozumiane i akceptowane” (*ibid.*, s. 102).

Najbardziej wartościowe z punktu widzenia badań pedagogicznych są nade wszystko takie techniki metody dialogowej, jak rozmowa grupowa, pośrednia i polegająca na słuchaniu aktywnym. Wybór określonej techniki tego rodzaju zależy od osoby, która podejmuje się jej przeprowadzenia, a po części także od głównego przedmiotu badań. Trudno bowiem byłoby przeprowadzać rozmowę z udziałem więcej niż jednego rozmówcy w sytuacji, gdyby rozmowa ta dotyczyła jego spraw osobistych lub zgoła dla niego wstydlivych i krępujących. W praktyce badawczej wybór danej techniki zależy często także od umiejętności posługiwania się nią. Niemniej umiejętności tych trzeba się uczyć. Prawdopodobnie większość osób podejmujących rozmowy w celach badawczych może je sobie przyswoić w stopniu umożliwiającym skuteczne zastosowanie każdej z technik omawianej tu metody dialogowej. Ponadto warto zdać sobie sprawę z tego, że techniki te rzadko występują w swej czystej postaci. Zwykle nachodzą na siebie i wzajemnie się uzupełniają.

UTRWALANIE PRZEBIEGU PROWADZONEJ ROZMOWY

Należyte wykorzystanie odbytej w celach badawczych rozmowy wymaga w miarę dokładnego utrwalenia jej przebiegu, a nade wszystko zapisu złożonych podczas niej wypowiedzi osób badanych. Chodzi tu zwłaszcza o wiarygodność zapisu tych wypowiedzi i o sposoby ich utrwalania oraz o poczynienie ogólnych uwag o przebiegu przeprowadzonej rozmowy.

Wystarczająco wiarygodny zapis wypowiedzi osób badanych, jakie otrzymujemy od nich podczas prowadzonej z nimi rozmowy, nie zawsze jest łatwy do zrobienia. Tak na przykład zdarza się, iż rejestrujemy szczególnie te ich wypowiedzi, które – w naszym przeświadczeniu – pozostają w zgodzie ze

stanowiskiem, jakie mamy w omawianej sprawie. Chętnie zaś pomijamy te wypowiedzi badanych, które nie potwierdzają naszego stanowiska. Postępowanie takie jest nie tylko niedopuszczalne metodologicznie, lecz także wysoce niemoralne.

Może zdarzyć się też, iż osoba prowadząca rozmowę słyszy to, co chciałaby usłyszeć lub koncentruje się głównie na oczekiwanych przez nią wypowiedziach swych rozmówców. Warto o tym wiedzieć, aby nie poddawać się własnej sugestii i starać o wiarygodny rejestr możliwie wszystkich wypowiedzi badanych, tj. bez względu na zawarte w nich treści, czyli zarówno te zbieżne z podzielanymi przez nas poglądami, jak i te trudne do pogodzenia z nimi lub całkiem im przeciwstawne.

Niebagatelną rzeczą jest sposób, w jaki dokonuje się zapisu wypowiedzi badanych. Osoba inicjująca i prowadząca rozmowę zabiega szczególnie o to, aby nie krępować nim swych rozmówców i zarazem zapewnić wiarygodność utrwalonych z jego pomocą wypowiedzi. W każdym razie sposobem takim nie może być nagrywanie rozmowy na taśmie magnetofonowej lub magnetowidowej z ukrycia. Byłoby to świadomym i celowym wprowadzeniem w błąd osób badanych, które przecież mogą być temu przeciwnie i poczuć się wręcz oszukane.

Oczywiście, nagrywanie (także i stenografowanie) przebiegu rozmowy jest możliwe, a czasami nader wielce wskazane, ale zawsze pod warunkiem powiadomienia o tym osób badanych i uzyskania zgody. W przypadku takim trzeba jednak liczyć się – zwłaszcza na początku jej prowadzenia – z pewnym skrępowaniem z ich strony w swobodnym, spontanicznym i szczerym wypowiedaniu się.

Niekiedy prowadzący rozmowę może dokonać zapisu wypowiedzi badanych bezpośrednio po jej odbyciu. Jest to możliwe szczególnie wtedy, gdy rozmowa nie trwa zbyt długo oraz gdy osoba zajmująca się jej protokołowaniem ma dobrą pamięć i potrafi koncentrować się na istotnych z punktu widzenia badań wypowiedziach swych rozmówców. W dokonywaniu zapisu dopomaga też robienie luźnych notatek podczas prowadzonej rozmowy, na co rozmówca zazwyczaj wyraża swą zgodę.

Na ogół zapis rozmowy „z pamięci” natychmiast po jej zakończeniu budzi uzasadnione wątpliwości. Zwrócili na to uwagę już E. E. Maccoby i N. Maccoby (1956, s. 467 i n.), według których w sytuacji takiej „badacz – cytując za Stanisławem Gerstmannem (1976, s. 206) – pełniej przedstawia i akcentuje fakty, które z jakichś, czasem bardzo subiektywnych, powodów wydają się ważne, potwierdzają jakąś przyjętą hipotezę, dotyczą zjawisk typowych i często w życiu ludzkim występujących, inne natomiast zapisuje się bardziej skrótowo, pomniejszając w ten sposób ich znaczenie”. Na przykład wyniki badań pokazały, iż w sporządzaniu takiego zapisu udaje się utrwalić zaledwie 3% wypowiedzi, które faktycznie oddają treści przekazane przez badanych w przeprowadzonej rozmowie. Stwierdzono również, że w zapisie takim przytacza się wypowiedzi

błędne (niezgodne z intencją rozmówcy) i wypowiedzi zgoła obce, niemające miejsca w rozmowie (por. Gerstmann 1976, s. 207). Tym bardziej więc zasadne wydaje się utwierdzenie osób badanych w przekonaniu o potrzebie nagrywania przebiegu rozmowy na taśmie magnetofonowej. Jednocześnie warto zapewnić je o tym, iż sporządzone nagrania wykorzystają się wyłącznie w celach naukowych i że nikomu nie uprzystępnia się ich pod żadnym pozorem.

Poza rejestracją wypowiedzi otrzymanych od osób badanych podczas prowadzonej z nimi rozmowy nie bez znaczenia jest także zapis innych danych charakterystycznych dla jej przebiegu. Rzeczą niebagatelną jest z pewnością otwartość i szczerość, z jaką rozmówca wypowiada swe myśli i uczucia lub znaczna w tym powściągliwość z jego strony. Ważne jest też odnotowanie pytań, jakie postawiła mu osoba prowadząca rozmowę i sam rozmówca oraz kontekst, jaki był podstawą ich postawienia. Nie bez znaczenia dla pełnej interpretacji wypowiedzi rozmówców jest czas trwania rozmowy, łącznie z dłuższymi lub krótszymi przerwami, spowodowanymi np. „psychiczną blokadą” rozmówcy lub brakiem rozumienia pytania albo niedosytem wiedzy i doświadczeń w omawianej sprawie.

BŁĘDY W STOSOWANIU METODY DIALOGOWEJ

W przeprowadzaniu metody dialogowej zachodzi konieczność wystrzegania się wielu możliwych błędów, jakie popełnia się zwłaszcza w rozmowie z dziećmi i młodzieżą lub osobami od nas zależnymi. Ciekawy zestaw tego rodzaju błędów podaje W. Weber. Każdemu z nich nadaje określoną nazwę. Przytoczone przez niego błędy wydają się równie szkodliwe w rozmowach podejmowanych w celach wychowawczych i terapeutycznych, jak i naukowo-badawczych. Przeto uświadomienie ich sobie może w niemałym stopniu uchronić przed błędnym przeprowadzeniem rozmowy także z osobami badanymi. Błędy takie, składające się na tzw. „katalog przywar” (*Lasterkatalog*), są – według W. Webera (1991, s. 40–42) – następujące:

1. Dyrygowanie, tzn. udzielanie rad i wskazówek, wydawanie upomnień, sugerowanie gotowych rozwiązań. Błąd taki popełniają osoby skłonne do dominacji i nieliczenia się ze zdaniem innych, a także nieznoszące sprzeciwu i znajdujące zadowolenie w bezkrytycznym podporządkowaniu sobie swych rozmówców.

2. Debatowanie, czyli toczenie sporów i ukazywanie z uporem własnego stanowiska. Osoba popełniająca taki błąd używa często zwrotu: „tak, ale...”, niechętnie dopuszcza innych do głosu (zwłaszcza gdy mają odmienne od niej zdanie) i stara się przekonać ich o swej słuszności. Popełnianie tego błędu powoduje nie tylko stany napięć u rozmówców, lecz także niepotrzebnie wydłuża rozmowę.

3. Dogmatyzowanie, tj. powoływanie się na autorytety, własne doświadczenia i posiadany zasób wiedzy. Osoba, która popełnia taki błąd, nie jest w stanie zdobyć się na bardziej pogłębioną argumentację swego stanowiska, niż trwać przy raz przyjętym jego uzasadnieniu. Nawet wtedy, gdy nie ma ona zdecydowanego stanowiska w określonej sprawie, nie sięga po nowe argumenty, aby nie uchodzić w świadomości swych rozmówców za człowieka pozbawionego erudycji, doświadczenia i własnego zdania.

4. Diagnozowanie w sposób stronniczy, co oznacza stawianie diagnozy zbyt pośpiesznie oraz nadmiernie uogólnionej i rzekomo niepodważalnej. Tak postawiona diagnoza ogranicza swobodne wypowiedzianie się rozmówcy i nierzadko go zaskakuje. Może też spowodować u niego utratę poczucia własnej niezależności. Ponadto popełnianie takiego błędu idzie zazwyczaj w parze ze zgłaszaniem nieuzasadnionych pretensji do orzekania o każdej niemal sprawie swego rozmówcy.

5. Interpretowanie, tj. samowolne i subiektywne wyjaśnianie wypowiedzi rozmówcy. Błąd taki popełniają zwykle osoby, które nadużywają swych kompetencji zawodowych. Na przykład usiłują odpowiednio komentować wypowiedzi rozmówców, do czego nie mają należytego przygotowania psychologicznego, socjologicznego czy pedagogicznego.

6. Generalizowanie, czyli ocenianie rozmówcy według ogólnego schematu, i to z wyraźną tendencją do nadmiernego uogólniania. Przejawem takiego błędu jest nadużywanie takich słów, jak „zawsze”, „nigdy”, „wszyscy”, „bez wyjątku”, „bardzo”. Osoba popełniająca go jest też na ogół skłonna do przypisywania swym rozmówcom określonej etykiety, jak „małomówny”, „gadatliwy”, „niezdolny”, „leniwy”.

7. Bagatelizowanie, czyli nieliczenie się z problemem nurtującym rozmówcę. Błąd taki popełnia osoba, która narzuca główny wątek rozmowy. To znaczy, że nie liczy się z zainteresowaniem rozmówcy i koncentruje się przede wszystkim na sprawach, którymi sama jest zainteresowana.

8. Moralizowanie, tzn. ocenianie w sensie pozytywnym lub negatywnym, w tym także pouczanie i upominanie. Jest to błąd wyjątkowo szkodliwy i niebezpieczny, ponieważ każdy z ludzi pragnie być nie tyle pouczanym i ocenianym, ile rozumianym. W wyniku popełniania tego błędu rozmowa zatracza z reguły charakter swobodnej wymiany myśli i uczuć.

9. Monologizowanie, czyli zbyt częste wypowiedzianie się i trawienie z pola widzenia partnera rozmowy. Błąd ten spotyka się często w rozmowie z dziećmi i młodzieżą. Popełnia się go nierzadko na kanwie innych błędów, np. dyrygowania, interpretowania i moralizowania.

10. Emigrowanie, tj. wyłączenie się z toku rozmowy tak w sensie zewnętrznym, jak i wewnętrznym, co jest równoznaczne z narastającym zubożeniem wobec rozmówcy. Błąd taki popełniają osoby mające trudności w koncentrowaniu się na sprawach frapujących osoby badane.

11. Racjonalizowanie, czyli ustosunkowanie się do wypowiedzi rozmówcy wyłącznie z logicznego punktu widzenia, tj. przy jednoczesnym niedostrzeganiu lub pomijaniu jego przeżyć emocjonalnych. Oczywiście, samo odwoływanie się do przesłanek rozumowych partnera rozmowy nie może być uznane za błędne. Staje się ono jednak takim, o ile przybiera np. formę drobiazgowego rozliczania rozmówcy z każdego niemal zdania lub wykazywania w jego wypowiedziach sprzeczności logicznych.

12. Poddawanie się projekcji, tj. przenoszenie własnych doświadczeń, myśli i uczuć na partnera rozmowy. Niebezpieczeństwo popełniania takiego błędu zachodzi szczególnie w przypadku żywionych wobec rozmówcy uprzedzeń lub posiadania wygórowanych o nim wyobrażeń. Owe uprzedzenia lub wyobrażenia rzutują na sposób, w jaki spostrzegamy danego rozmówcę. Nic więc dziwnego, że poddawanie się projekcji znacznie utrudnia jego percepcję od stronniczych uprzedzeń i subiektywnych ocen.

13. Identyfikowanie się, czyli utożsamianie się z rozmówcą, utracenie niezbędnego wobec niego dystansu i samokontroli. Błąd ten ma zazwyczaj miejsce wtedy, gdy partner rozmowy budzi w nas nadmiar uznania i szacunku, gdy przypomina nam kogoś bliskiego i drogiego lub gdy wyraźnie zależy nam na jego względach.

14. Fiksacja, tzn. branie na siebie określonej roli, np. „wszystkowiedzącego doradcy” lub „pocieszającej matki” albo też przypisywanie podobnej roli samemu rozmówcy. Popełnianie tego błędu przekreśla partnerski charakter rozmowy. Zakłada on bowiem wyraźny podział jej uczestników na tych bezradnych i godnych szczerego współczucia oraz tych, którzy sami są w stanie sobie pomóc i zawsze znajdują wyjście z każdej trudnej sytuacji.

15. Abstrahowanie polegające na ogólnym, mało konkretnym wyrażaniu swych myśli i uczuć oraz posługiwaniu się językiem naukowym. Niebezpieczeństwo popełniania błędu, nazywanego abstrahowaniem, jest tym większe, im mniej zna nasz rozmówca znaczenie używanych przez nas pojęć abstrakcyjnych. Szczególnie podatne na jego popełnianie są osoby, które nie miały możliwości wcześniejszego nawiązywania bezpośrednich kontaktów z osobami badanymi po to, by móc bliżej poznać sposób, w jaki porozumiewają się one w życiu codziennym.

16. Egzaminowanie, czyli stawianie rozmówcy zbyt wielu pytań, co przypomina raczej zwykłe sondowanie lub przesłuchiwanie niż rozmowę w pełnym znaczeniu tego słowa. Stawiane w rozmowie pytania mogą być odbierane przez rozmówców jako dowód niezdrowej ciekawości osoby je zadającej i jako próba wyraźnego ograniczenia swobody wypowiedzania się na różne tematy. W ten sposób zniechęca się również swych rozmówców do stawiania przez nich własnych pytań i samodzielnego lub wspólnego szukania na nie odpowiedzi.

17. Eksternalizowanie, tj. omijanie wiodącego tematu (wątku) rozmowy i omawianie spraw nieistotnych z punktu widzenia celu, jakiemu ma ona służyć.

Popelnianie takiego błędu sprawia, że omawiane podczas rozmowy sprawy marginalne i mało ważne urastają do rangi problemów rzekomo ważnych.

18. Działanie na przekór, czyli przerwanie wątku rozmowy wbrew zaangażowaniu się rozmówcy w omawiany aktualnie temat lub podsuniecie mu nowego tematu, niewynikającego z kontekstu dotychczasowego przebiegu rozmowy.

Zarysowane błędy w podejmowaniu rozmowy, w tym zwłaszcza tej podporządkowanej celom badawczym, mogą w różnym stopniu utrudnić, a niekiedy nawet uniemożliwić poprawny jej przebieg. Szczególne groźne w swych skutkach mogą być błędy nazywane przez W. Webera dyrygowaniem, bagatelizowaniem, monologizowaniem, emigrowaniem, fiksacją, egzaminowaniem i działaniem na przekór. Poważnym niedomaganiem rozmowy – jako jednej z metod badań pedagogicznych – jest niewątpliwie także brak lub niedosyt przestrzegania opisanych wcześniej lub tylko zasygnalizowanych warunków jej poprawności metodologicznej.

UWAGI KOŃCOWE

Przedstawiona tu metoda dialogowa jest na pewno niełatwa w praktycznym jej zastosowaniu. Wymaga szczególnych kompetencji osoby posługującej się nią w badaniach pedagogicznych i psychologicznych. Narażona jest też na cały szereg niedomagań. Nic więc dziwnego, że jej wartość poznawcza nie zawsze może w pełni zadowalać, zwłaszcza zaś gdy przeprowadza ją osoba pozbawiona większych umiejętności nawiązywania bliskich kontaktów z badanymi i niebudząca w nich szczerego zaufania.

BIBLIOGRAFIA

- Brzeziński J. (1975). *Metody badań psychologicznych w zarysie*. Poznań: PWN.
- Buber M. (1992). *Ja i Ty. Wybór pism filozoficznych*. Warszawa: Instytut Wydawniczy PAX.
- Gerstmann St. (1976). *Rozmowa i wywiad w psychologii*. Wyd. 3, Warszawa: PWN.
- Gordon Th. (1975). *Wychowanie bez porażek w szkole*. Warszawa: Instytut Wydawniczy PAX.
- Gordon Th. (1996). *Wychowanie bez porażek szefów, liderów, przywódców*. Warszawa: Instytut Wydawniczy PAX.
- Łukasiewicz P. (1985). *Metoda dialogowa w praktyce badawczej (na przykładzie badań stylu życia)*, [w:] Lutyńska K. (red.), *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*. Warszawa: Instytut Filozofii i Socjologii PAN.
- Maccoby E. E., Maccoby N. (1956). *The interview: A tool of social science*, [w:] *Handbook of social psychology*. Cambridge: Lindzey, Addoson-Wesley.
- Ostrowska U. (2000). *Dialog w pedagogicznym badaniu jakościowym*. Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Rogers C. R. (1994). *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie*. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.

- Tausch R., Tausch A. M. (1981). *Gesprächspsychotherapie. Einfhlsame hilf-reiche Gruppen- und Einzelgessprche in Psychotherapie und alltlichen Leben*. Wyd. 8 uzupelnione, Göttingen: C. J. Hogrefe.
- Weber W. (1991). *Wege zum helfenden Gesprch. Gesprächspsychotherapie in der Praxis*. Wyd. 9, München: E. Reinhardt Verlag.
- Zawadzki B. (1965). *Wybrane problemy psychopatologii*, [w:] Wołoszynowa L. (red.), *Materiały do nauczania psychologii*, seria IV, t. 1, Warszawa: PWN.

SUMMARY

A dialogue method is a successful attempt to complement and broaden the methods of quality studies used both in pedagogy and psychology. However, because of the low degree of validity and reliability, it should be only applied in close connection with other research methods. This means that it should not be treated as a method that can be useful with no auxiliary support, e.g. by way of experimental tests, sociometric studies, etc. It proves useful for closer specification of research problems and working hypotheses. If it is only for this reason, this method should be appreciated both in pedagogical and psychological studies.