

Angelika Kapuścik

Uniwersytet Łódzki

**KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA
W WYWIADZIE POGLĘBIONYM
W PRZESTRZENI INTERNETOWEJ –
NOWE MOŻLIWOŚCI
CZY OGRANICZENIE POTENCJAŁU?**

Wstęp

Przemiany współczesnego świata¹ zapoczątkowały również przemiany w nauce. Na gruncie socjologii jakościowej, w której głównymi technikami zdobywania materiału badawczego są wywiady indywidualne, grupowe oraz obserwacje, nowe technologie rozszerzyły możliwości pozyskiwania informacji. Wywiady indywidualne oraz zogniskowane grupowe mogą odbywać się nie tylko w formie stacjonarnej, ale również online, co umożliwia stronom interakcji nawiązanie komunikacji pośredniej – niewymagającej jedności przestrzeni fizycznej. Dariusz Jemielniak wyróżnia kilka sposobów na przeprowadzenie wywiadów w przestrzeni wirtualnej, m.in.: wywiady przez tekstowy czat internetowy, wywiady asynchroniczne przez e-mail lub forum, wywiady realizowane za pośrednictwem komunikatorów głosowych czy też wywiady z wykorzystaniem wideokonferencji². Refleksje zawarte w niniejszym artykule będą dotyczyły konkretnego typu wywiadów online, a mianowicie wywiadów przy użyciu mikrofonu oraz kamery internetowej.

¹ Zob. A. Giddens, *The Consequences of Modernity*, Stanford 1994; M. Castells, *Spółczesność sieci*, Warszawa 2010.

² D. Jemielniak, *Socjologia Internetu*, Warszawa 2021, s. 117.

Pierwsze dyskusje dotyczące stosowania wywiadów online w naukach społecznych pojawiły się już pod koniec XX w.³ Ówczesne refleksje dotyczyły jednak wywiadów głosowych. Pandemia COVID-19 i wprowadzone na skutek niej restrykcje oraz ograniczenia – „zmusiły” badaczy do częstszego stosowania techniki wywiadu online⁴. Izabela Ślęzak w swoim artykule zwraca uwagę na rosnącą popularność techniki wywiadu zapośredniczonego online wśród badaczy społecznych, przytaczając zarówno głosy aprobaty, jak i krytyki środowiska naukowego⁵. Badaczka, powołując się na literaturę przedmiotu, wskazuje na główną zaletę wywiadów przeprowadzanych w przestrzeni internetowej, wymieniając m.in. niższe koszty takich badań oraz większe poczucie anonimowości osób badanych: „umożliwiają one uzyskanie efektu podobnego do wywiadu twarzą w twarz, choć badacz i badani nie dzielą tej samej przestrzeni fizycznej. Co więcej, dzięki dystansowi przestrzennemu rozmówcy mogą czuć się bardziej anonimowo, komfortowo i bezpiecznie, a w rezultacie być bardziej otwarci podczas rozmowy”⁶. Podkreśla ona jednak, że pomimo licznych zalet wywiadów online wielu badaczy społecznych wciąż preferuje wywiady stacjonarne, a z techniki online korzystają jedynie w sytuacjach, w których wywiady tradycyjne (stacjonarne) są niemożliwe do zastosowania⁷.

Charakterystyka współczesnego społeczeństwa oraz nieustanny rozwój nowych technologii i rzeczywistości wirtualnej wpływają na komunikację interpersonalną, która jest głównym narzędziem pozyskiwania informacji w technice wywiadu indywidualnego. Z tego powodu uważam za istotne przedstawienie charakterystyki przestrzeni internetowej oraz interakcji w niej zachodzących, a także porównanie komunikacji interpersonalnej bezpośredniej i pośredniej, uzupełniając rozważania teoretyczne własnymi doświadczeniami oraz wynikami przeprowadzonych przeze mnie badań.

Komunikacja w przestrzeni internetowej

Do przeanalizowania komunikacji w przestrzeni internetowej posłużę się charakterystyką społeczności wirtualnych przedstawionych przez Magdalenę Szpunar⁸

³ H. Deakin, K. Wakefield, *Skype interviewing: Reflections of two PhD researchers*, „Qualitative Research” 2014, nr 5, s. 603–616.

⁴ I. Ślęzak, *Zło konieczne, substytut, szansa – wykorzystanie komunikatora Skype w badaniach jakościowych*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2021, nr 4, s. 88–113.

⁵ *Ibidem*, s. 88–113.

⁶ *Ibidem*, s. 89.

⁷ *Ibidem*, s. 90–92.

⁸ M. Szpunar, *Spoleczności wirtualne jako nowy typ społeczności – eksplikacja socjologiczna*, „Studia Socjologiczne” 2004, nr 2, s. 95–135.

(za Markiem Smithem⁹). Pierwsza z nich to przestrzenność – „[...] wirtualne działanie nie jest przestrzenne; interakcje nie są ograniczone geograficznie czy też terytorialnie [...]”¹⁰. Sytuacja wywiadu online cechuje się przestrzennością, ponieważ komunikacja zapośredniczona jest przez nowe technologicznie zaawansowane urządzenia, takie jak: komputer, telefon czy tablet, dzięki czemu nie jest wymagane wspólne dzielenie przestrzeni. Inna wskazana przez M. Szpunar cecha to asynchroniczność – „[...] działania wirtualnych społeczności są asynchroniczne; w wirtualnej domenie komunikacja nie musi mieć miejsca w czasie rzeczywistym [...]”¹¹. Pomimo że w wywiadzie online z założenia jest wymagana synchroniczność, to możemy mieć do czynienia z inną techniką, która zawiera w sobie komponent rozmowy – wywiadem asynchronicznym przeprowadzanym np. na forum internetowym. Interakcje, a tym samym społeczności wirtualne, są acielesne – „[...] najważniejszy jest tekst; gesty, ubiór, mimika, intonacja głosu w wirtualnym świecie są nieobecne [...]”¹². W trakcie wywiadów online osoby badane najczęściej korzystają z kamery. Natomiast pole widzenia jest ograniczone jedynie do wybranych fragmentów ciała, np. twarzy oraz ramion. W przypadku niektórych grup rozmówców, którzy mają potrzebę większego poczucia anonimowości, są do dyspozycji wywiady bez użycia kamery. W takiej sytuacji wywiad online posiada znamiona acielesności. Przedostatnia cecha to astygmatyczność – „[...] odkąd społeczności wirtualne są oparte głównie na tekście, są także wolne od stygmatyzacji”¹³. Ponownie, jak w przypadku acielesności, jeśli wywiady online przeprowadzane są bez użycia kamery, zjawisko stygmatyzacji (nawet nieuświadomionej) może być rzadsze niż w wywiadach stacjonarnych. Również strach osoby badanej przed doświadczeniem stygmatyzacji obniża się w wywiadach online. Wyżej opisane cechy składają się na pojawienie się anonimowości¹⁴.

Te charakterystyki przestrzeni internetowej nie tylko wpływają bezpośrednio na interakcję w trakcie wywiadu indywidualnego. Sama zmiana komunikacji z bezpośredniej na pośrednią ma swoje zalety, jak i wady. Zostaną one omówione z uwzględnieniem elementów komunikacji interpersonalnej zaproponowanej przez Bogusławę Dobek-Ostrowską¹⁵. Wskazuje ona na sześć elementów procesu komunikacji interpersonalnej.

Pierwszy to kontekst, czyli otoczenie/warunki, w których odbywa się interakcja. Możemy wyróżnić cztery aspekty kontekstu: fizyczny, historyczny, psychologiczny

⁹ M. Smith, *Voices from the Well: The Logic of the Virtual Common*, Los Angeles 1992.

¹⁰ M. Szpunar, *op. cit.*, s. 108.

¹¹ *Ibidem*, s. 108.

¹² *Ibidem*, s. 108.

¹³ *Ibidem*, s. 108.

¹⁴ *Ibidem*, s. 108.

¹⁵ B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie publiczne i polityczne*, Warszawa 2006.

oraz kulturowy. W przypadku wywiadów online zmienia się przede wszystkim kontekst fizyczny – uczestnicy interakcji nie przebywają już we wspólnej przestrzeni fizycznej¹⁶. Jak już zostało wcześniej wspomniane, zmiana ta może zwiększyć poczucie anonimowości wśród badanych. Jednak ogranicza ona możliwości osoby badającej do przeprowadzania dodatkowych obserwacji otoczenia, w którym znajduje się osoba badana. Drugim wskazanym elementem komunikacji interpersonalnej są uczestnicy. Ten aspekt komunikacji nie różni się od siebie w przypadku dwóch wskazanych technik wywiadu. Zarówno w wywiadzie stacjonarnym, jak i online występuje rola nadawcy oraz odbiorcy komunikatu (w tym szczególnym rodzaju komunikacji role te są jasno zdefiniowane: rola badacza – pytającego oraz rola osoby badanej – odpowiadającego/opowiadającego)¹⁷. Trzeci atrybut, który również pozostaje bez zmian, to komunikat: „zajmuje centralne miejsce w procesie komunikowania między nadawcą i odbiorcą”¹⁸. Dwa pozostałe równie istotne obszary komunikacji interpersonalnej, które modyfikują się w zależności od zastosowanego wywiadu (stacjonarnego lub online), to: kanał oraz szumy. Kanał to droga, jaką przebywa komunikat między nadawcą a odbiorcą. Jednym z jego rodzajów są środki prezentacji, m.in. komunikaty werbalne oraz niewerbalne¹⁹. W przypadku wywiadu stacjonarnego strony interakcji mają do dyspozycji wszystkie możliwe komunikaty niewerbalne:

- proksemikę (komunikowanie za pomocą przestrzeni),
- kinezykę (komunikowanie za pomocą ruchów ciała oraz gestów),
- chronemikę (wpływ oraz postrzeganie czasu),
- haptykę (komunikowanie za pomocą dotyku),
- okulestykę (komunikowanie za pomocą wzroku),
- parajęzyk (komunikowanie za pomocą komunikatów parajęzykowych, np. „mhm”),
- olfaktykę (komunikowanie za pomocą zapachów)²⁰.

W sytuacji wywiadu online takie komunikaty niewerbalne, jak: proksemika, haptyka czy olfaktyka nie biorą udziału w procesie komunikowania interpersonalnego. Te trzy sposoby komunikacji niekiedy odgrywają znaczącą rolę w trakcie przeprowadzania wywiadów indywidualnych. Wspólne dzielenie przestrzeni, w szczególności jeśli jest to przestrzeń bliska osobie badanej, może pomóc w budowie wzajemnego zaufania oraz intymności sytuacji. W trakcie własnego doświadczenia terenowego miałam możliwość obserwowania wywiadu indywidualnego pomiędzy młodą badaczką społeczną a seniorką, która nie tylko werbalnie

¹⁶ *Ibidem*, s. 64–65.

¹⁷ *Ibidem*, s. 65.

¹⁸ *Ibidem*, s. 65.

¹⁹ *Ibidem*, s. 65–66.

²⁰ E. Głazewska, U. Kusio, *Komunikacja niewerbalna. Płeć i kultura*, Lublin 2012.

okazywała sympatię i nadawała jej najprawdopodobniej rolę wnuczki (stosując sformułowania „złociutka” czy „kochanie”), ale również stosowała komunikaty niewerbalne zbliżające ją do młodej badaczki.

Sumy to inaczej zakłócenia, występujące w trakcie komunikacji interpersonalnej²¹. Jak podkreślają badacze społeczni²², kwestia zakłóceń związanych z połączeniem internetowym czy problemami technicznymi jest często kluczowa w trakcie podjęcia decyzji o wyborze tego rodzaju wywiadu. Jednak w celu „obrony” wywiadów online są formułowane argumenty o szumach występujących również w wywiadach stacjonarnych: „Trzeba jednak pamiętać, że w wywiadach twarzą w twarz także zdarzają się problemy ze sprzętem (dyktafonem, kamerą): baterie mogą się wyczerpać, mikrofon zepsuć, nagranie z dyktafonu może okazać się na etapie transkrypcji mało słyszalne, silnie zakłócone szumami z tła i tak dalej”²³. Jednak przywołane zakłócenia techniczne mogące wystąpić w trakcie wywiadu stacjonarnego nie wpływają realnie na przebieg interakcji – utrudniają one jedynie późniejsze opracowanie materiału czy stwarzają zagrożenie do uzyskania jakościowego nagrania.

Wystąpienie szumów w trakcie komunikacji interpersonalnej pośredniej (wywiady online) może znacząco spowodować modyfikację sprzężenia zwrotnego, czyli reakcji odbiorcy na komunikat²⁴. Niepoprawne odekodowanie spowodowane możliwymi zakłóceniami może zaburzyć wywiad oraz dalsze etapy jego opracowania.

Metodologia badań własnych

Poniższe wyniki pochodzą z badania przeprowadzonego w ramach pracy magisterskiej, a konkretnie z wywiadów pogłębionych z młodymi badaczami/badaczkami społecznymi (szczegółowe informacje zostały podane w tabeli 1). Badanie miało na celu analizę interakcji między dwoma jej stronami – osobą badającą a badaną w trakcie wywiadu pogłębionego/swobodnego²⁵. W ramach projektu została zastosowana triangulacja trzech technik badawczych: obserwacji jawnej wywiadów

²¹ B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie publiczne i polityczne...*

²² P. Binder, *Wywiady online w badaniach jakościowych okresu pandemii: inkluzywny potencjał, zagrożenie wykluczeniem i jakość gromadzonych danych*, „Kultura i Edukacja” 2022, nr 3; I. Ślęzak, *Zło konieczne, substytut, szansa...*, s. 88–113.

²³ I. Ślęzak, *Zło konieczne, substytut, szansa...*, s. 88–113, za: P. Hanna, *Using internet technologies (such as Skype) as a research medium: A research note*, „Qualitative Research”, 2012, nr 2, s. 239–242.

²⁴ B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie publiczne i polityczne...*

²⁵ Wywiady narracyjne nie zostały uwzględnione w badaniu ze względu na specyficzną strukturę oraz odmienny sposób ich prowadzenia.

stacjonarnych, analizy konwersacyjnej obserwowanych wywiadów oraz wywiady pogłębione z młodymi badaczami/badaczkami społecznymi. Zastosowanie tych trzech technik umożliwiło spojrzenie na interakcję, a w szczególności na sposoby komunikacji i stosowane strategie badawcze, z różnych perspektyw.

Problematyka związana z wywiadami indywidualnymi online nie znajdowała się początkowo w moim obszarze zainteresowań badawczych. Było to spowodowane indywidualnymi preferencjami oraz przekonaniem co do stanowiska, iż wywiady stacjonarne są bardziej komfortową sytuacją badawczą dla osób badanych, dzięki czemu badacze mogą uzyskać jakościowo lepszy materiał. Po pierwszych doświadczeniach w terenie moje przekonania uległy zmianie. Główną tego przyczyną były przeprowadzone wywiady z młodymi badaczami/badaczkami społecznymi, którzy podzielili się nie tylko własnymi doświadczeniami związanymi z wywiadami stacjonarnymi, ale również dokonywali oni samodzielnie porównania wywiadów stacjonarnych z wywiadami online. Z tego względu stwierdziłam, iż wywiady online są istotnym obszarem badawczym w młodej socjologii, która coraz częściej z nich korzysta oraz dostrzega w nich nie tylko zalety związane z mniejszymi kosztami czy większym poczuciem anonimowości, ale również podkreśla zalety związane z odczuwanym komfortem przez badaczy.

Tabela 1. Informacje dotyczące zastosowanych technik badawczych oraz próby badawczej

Technika badawcza	Cel jej zastosowania	Uwagi
1	2	3
Obserwacja jawna	Zbadanie komunikacji niewerbalnej występującej w trakcie wywiadów indywidualnych stacjonarnych.	Przeprowadzono pięć obserwacji jawnych wywiadów stacjonarnych. Ze względu na odmowy osób badanych oraz wcześniejsze wyjście badaczy z fazy terenowej większa liczba obserwacji nie była możliwa.
Analiza konwersacyjna	Zbadanie komunikacji werbalnej oraz innych zabiegów językowych występujących w wywiadach indywidualnych stacjonarnych.	Przeprowadzono analizy konwersacyjne ośmiu szczegółowych transkrypcji wykonanych metodą Jeffersona ²⁶ .

²⁶ T. Rapley, *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*, Warszawa 2010, za: G. Jefferson, *Glossary of transcript symbols with an introduction [w]: Conversation Analysis. Studies from the first generation*, red. G.H. Lerner, Santa Barbara 2004.

1	2	3
Wywiady pogłębione	Zbadanie postaw, opinii oraz doświadczeń młodych badaczy oraz badaczek społecznych związanych z przeprowadzaniem wywiadów indywidualnych stacjonarnych.	Przeprowadzono osiem wywiadów pogłębionych z dwoma młodymi badaczami oraz sześcioma badaczkami społecznymi (osobami studiującymi na ostatnim roku socjologii studiów magisterskich), którzy wykorzystywali w przeszłości technikę wywiadów indywidualnych. Oznaczenia cytatów: M – mężczyzna K – kobieta + numer wywiadu

Źródło: opracowanie własne.

Wywiady online w doświadczeniach młodych badaczy oraz badaczek społecznych

Wywiad jako wywieranie wrażenia

Sytuacja wywiadu indywidualnego to przede wszystkim interakcja między dwoma jej uczestnikami. Warto przeanalizować tę kwestię, posługując się pojęciami zaczerpniętymi z koncepcji dramaturgicznej Ervinga Goffmana. Interakcja to w tym przypadku gra wrażeniami, w której za pomocą atrybutów oraz odpowiednio przemyślanej roli strony interakcji biorą udział w przedstawieniu (*performance*)²⁷. W trakcie wywiadów stacjonarnych strony interakcji „widzą się całościowo”, odpowiednie odgrywanie roli oraz wywieranie wrażenia wymaga od badacza/badaczki większego nakładu sił oraz zaangażowania.

Na tę samą kwestię zwraca uwagę w artykule wspomniana już autorka Iza-bela Ślęzak, przywołując doświadczenia zagranicznej badaczki Susie Weller²⁸ „[...] często czuła się ona swobodniej podczas zdalnych wywiadów, szczególnie tych jedynie audio. Mogła wtedy koncentrować się na przebiegu wywiadu, nie zaś na tym, jakie wrażenie wywiera na rozmówcach. Wspomina ona o tym w kon-tekście korzystania z przygotowanej wcześniej listy pytań (która była rozbudowa-na i opatrzona fragmentami wywiadów zrealizowanych podczas trzech wcześniej-szych fal jej badań podłużnych dotyczących różnych aspektów życia młodych

²⁷ E. Goffman, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 2000.

²⁸ I. Ślęzak, *Zło konieczne, substytut, szansa...*, s. 88–113, za: S. Weller, *The potentials and pitfalls of using Skype for qualitative (longitudinal) interviews*, „National Centre for Research Methods Working Paper”, 2015.

Brytyjczyków), co przy wywiadach online robiła bez poczucia, że może zostać uznana za niekompetentną”²⁹.

W trakcie wywiadu stacjonarnego słyszalne i widoczne są nie tylko komunikaty werbalne badacza/badaczki oraz ruchy ciała, ale również np. to, w jaki sposób porusza się po wspólnej przestrzeni badacz, w jaki sposób oraz w jakiej odległości badacz siada od osoby badanej itp.

Na wywieranie wrażenia składają się również tzw. czynności badawcze, które wykonuje osoba badająca w trakcie wywiadu, niezwiązane bezpośrednio z samą rozmową (np. nadzorowanie czasu, sprawdzanie dyspozycji czy notowanie poszczególnych wątków). Badacz, aby wywierał wrażenie kompetentnego, powinien te aktywności wykonywać niepostrzeżenie lub w taki sposób, aby nie zaburzały one interakcji. Wywiady online pozwalają badaczom/badaczkom na swobodniejsze wyjście „w kulisy”, w których mogą dyskretnie wykonywać tego typu czynności.

„Przy wywiadzie face-to-face jakby odsłaniasz się całościowo, to myślę, że to samo mógłby powiedzieć respondent, widzisz całościowo drugą osobę. No w tym przypadku to ja jestem widziany [...]. Wiesz, tu problem jest z tym, żeby cały czas pokazywać respondentowi, że jest słuchany i na przykład, kiedy ja chcę sprawdzić, która jest minuta nagrania i chcę sobie zrobić jakąś małą notatkę na boku, to wszystko jest widoczne, to wszystko może komuś przeszkadzać. Online to nie jest albo widoczne w ogóle, albo jest widoczne mniej. Takie mo- je czynności badacza są widoczne dla kogoś od razu [w wywiadzie stacjonarnym]”. (M2)

Inne zalety wywiadów online: umiejętności komunikacyjne oraz dostępność

W wypowiedziach osób badających istotna była również autorefleksja związana z własnymi umiejętnościami komunikacyjnymi. Zwracali oni uwagę na takie kwestie, jak trudności w nawiązywaniu kontaktu wzrokowego z osobą badaną. Kontakt wzrokowy, w ich perspektywie, oznaczał przede wszystkim aktywne słuchanie³⁰ badacza/badaczki. Zawężone pole odbioru kamery internetowej pozwala badaczowi/badaczce na swobodne komunikowanie, bez odczuwania dyskomfortu związanego ze wskazaną trudnością.

„Ja mam jakiś problem z patrzeniem ludziom w oczy, jak ja coś opowiadam albo nawet kogoś słucham, to ja się lubię patrzeć gdzieś indziej i ktoś może mieć wrażenie, że ja go nie słucham [...]. Może ja przesadzam, ale wydaje mi się, że ta przestrzeń w tym Teamsie jest na tyle okrojona, że masz większe pole manewru, żeby coś, cokolwiek. Jak z kimś siedzisz face-to-face, to nie masz”. (M2)

²⁹ *Ibidem*, s. 95.

³⁰ Zob. C.A. Roach i N.J. Wyatt, *Słuchanie i proces retoryczny* [w:] *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, red. J. Stewart, Warszawa 2014, s. 218–223.

Poza zaletami odnoszącymi się do swobodnej komunikacji w wywiadzie online, współrozmówcy zwrócili również uwagę na kwestie dotyczące dostępności czasowej osób badanych, a tym samym zwiększonej inkluzywności grupy badawczej. Piotr Binder w swoim artykule dzieli się podobnymi doświadczeniami z terenu dotyczącymi inkluzywności próby badawczej, dzięki zastosowaniu wywiadów online: „Z kolei szereg omówionych tu cech wywiadów online w wielu wymiarach zwiększało jego potencjał proinkluzywny. Umożliwiły one nie tylko przełamywanie barier geograficznych, ale dawały uczestnikom możliwość bezpiecznego udziału w projekcie, w warunkach dogodnych dla badanych, na zasadach, które redukowały asymetrię władzy pomiędzy stronami rozmowy, a w efekcie były bardziej etyczne. Było to też rozwiązanie, które pozwalało na bardziej efektywną pracę badaczom, zarówno w zakresie rekrutacji badanych, jak i realizacji wywiadów”³¹. Dzięki elastycznym godzinom przeprowadzania wywiadów możliwe jest dotarcie do osób, które w tradycyjnym formacie mogłyby być wykluczone z udziału w badaniu, na przykład ze względu na odległość, ograniczenia czasowe czy własne obowiązki. W efekcie wywiady online umożliwiają uczestnictwo bardziej zróżnicowanych grup osób badanych, a w szczególności tych trudno dostępnych.

„Wydaje mi się, że jest to łatwiejsza forma, że łatwiej jest kogoś... że może czasowo zgrać, bo jednak jak mamy się gdzieś spotkać, to musi to nam pasować czasowo, często to są już osoby dorosłe, mają swoje życie, obowiązki. No głównie, że łatwiej jest nam się czasowo zgrać”. (K6)

Krytyka wywiadów online

W wątku dotyczącym wywiadów online poruszonym w trakcie rozmów z badaczami i badaczkami pojawiły się jednak głosy krytyki oraz negatywne doświadczenia związane z tą techniką. Jednym z głównych zarzutów była kwestia braku możliwości obserwacji mikrokomunikatów wysyłanych przez osobę badaną, szczególnie w sytuacjach, gdy wprowadzone są dodatkowe materiały wizualne. Badacze zauważyli, że w kontekście online trudno jest uchwycić subtelne sygnały niewerbalne, takie jak mimika twarzy, drobne gesty czy westchnięcia, które mogą dostarczać cennych informacji o emocjach i reakcjach uczestnika.

„Ja nie widziałam, kiedy on stopuje, na co zwraca uwagę, kiedy wzdycha, bo po prostu sobie włączył i ja tego nie widziałam, więc trochę mi to zabierało z tego odbioru, bo w porównaniu do innych wywiadów to ja widziałam, kiedy respondent jakoś dziwnie oddycha, zwraca uwagę albo prosi, żeby zastopować, a tutaj tego nie było, więc o to też mi chodziło z tą kontrolą, no i ze zrozumieniem się w trakcie badania, żeby to badanie potem się do czegoś nadawało”. (K3)

³¹ Binder P., *Wywiady online w badaniach jakościowych...*, s. 49.

Istotnym problemem, który rzadko jest szczegółowo omawiany przez badaczy poruszających kwestie wywiadów online, jest wpływ zakłóceń na przebieg interakcji, a w szczególności na potrzebę zadawania tych samych pytań kilkakrotnie. Jedna z rozmówczyń zaznaczyła, iż potrzeba zadania drugiego raz tego samego pytania może nie tylko obniżyć poziom zaangażowania rozmówcy, ale również może pozbawić odpowiedzi badanego/badanej pewnej spontaniczności. Reakcja osoby badanej na pytanie za pierwszym razem może różnić się od reakcji w pozostałych próbach. Z mojej własnej perspektywy jest to istotny problem, ponieważ tak jak nie przedstawiamy dyspozycji czy scenariuszy osobom badanym przed wywiadem, aby nie miały one przestrzeni na „przygotowanie” odpowiedzi, tak zakłócenia techniczne mogą zniweczyć zamiary wprowadzenia spontanicznych reakcji na zadawane pytania.

„Samo to łączenie się jest takie inne. Trochę takie, może nie zawstydzające, ale no tak się czeka na tę osobę, na jej reakcję, czasami połączenie się zrywa, więc trzeba wrócić do tego wątku, a nie da się w stu procentach odtworzyć tej reakcji, która była. No ja nie jestem w stanie odtworzyć tych samych reakcji w respondencie, powtarzając drugi raz pytanie. I respondent, kiedy musi powtórzyć te same słowa, a już całą tą energię przekazał w tej pierwszej próbie.” (K2)

Socjalizacja młodych badaczy/badaczek wobec wywiadów indywidualnych

Wybór wywiadów stacjonarnych często nie jest podparty jasnymi argumentami „za”. Niekiedy badacze oraz badaczki społeczne kierują się własną intuicją lub postawami, które zostały w nich zaszczerpione w trakcie socjalizacji naukowej (np. wpływ autorytetów naukowych oraz ich postaw wobec wywiadów online). Ślęzak pisze o „złotym standardzie”, którym są nazywane wywiady stacjonarne w badaniach społecznych oraz są uznawane za bardziej słuszne i naukowe niż wywiady online³².

„Nie widzę różnic, ale tak mi się wydaje w głowie, że na żywo jest chyba lepiej. Mi się wydaje, że przez komunikatory to jednak... Na żywo to rozmawia nam się lepiej niż przez kamerkę, bo to może być stresujące, ale to też zależy, bo dla kogoś może to być lepiej, może się mniej stresować. To już jest kwestia indywidualna, ale myślę, że na żywo można się czegoś innego dowiedzieć”. (K6)

Zakończenie

Wywiady online, w zależności od indywidualnych preferencji osoby badającej, mogą być postrzegane zarówno jako nowe możliwości, jak i ograniczenie

³² I. Ślęzak, *Zło konieczne, substytut, szansa...*, s. 88–113.

potencjału, a nawet „zagrożenie” dla jakości pozyskiwanego materiału³³. Wywiady online, a w szczególności te, które są przeprowadzane przy użyciu kamery internetowej, pozwalają eksplorować wirtualną przestrzeń oraz wchodzić w interakcję z uczestnikami życia społecznego, dla których komunikacja online jest traktowana jak codzienna oraz naturalna. Zapośredniczony typ komunikacji, w przypadku badania wspólnot wirtualnych, byłby skuteczniejszy oraz bardziej komfortowy niż wywiady stacjonarne³⁴. Taką samą strategię proponują również John Lofland, David A. Snow, Leon Anderson oraz Lyn H. Lofland: „Można zwyczajnie przyjąć, że skoro znaczna część społecznych interakcji między tymi, których badamy, dzieje się za pośrednictwem elektronicznej komunikacji, badacz powinien w jakiejś mierze zaplanować włączenie jej do swojego zbierania danych”³⁵. Podkreślają oni jednak, że praca badacza społecznego (w tym przypadku odwołują się do etnografii, natomiast w podobny sposób możemy postrzegać terenowe badania jakościowe) polega na bezpośrednim doświadczeniu, które nie tylko zapewnia osobisty kontakt z poddawanym analizie zjawiskiem, ale również może uwrażliwić młodych naukowców na różne sposoby analizowania świata społecznego oraz jego składniki³⁶. Wątpliwość pojawia się w przypadku młodych badaczy/badaczek społecznych, dla których stosowanie wyłącznie wywiadów online może zaburzać ich rozwój badawczy.

Badacze społeczni podkreślają istotną rolę refleksji na każdym etapie procesu badawczego, a w szczególności przy doborze technik badawczych. James Sutton proponuje, aby refleksja oraz przygotowanie do zmiany planu badawczego (bycie dynamicznym) było nieodłączną częścią pracy badawczej³⁷. Pomimo że autor opiera się na badaniach ankietowych, to uwzględnione w tekście wskazówki mogą również zostać przełożone na badania jakościowe. Nawiązując do powyższych refleksji, chciałabym zaproponować dwa dodatkowe aspekty, które są istotne przy wyborze techniki wywiadu indywidualnego. Po pierwsze, ważna jest autorefleksja badacza/badaczki przeprowadzona nad własnymi umiejętnościami komunikacyjnymi (np. analizując przeprowadzane wywiady oraz ich nagrania). Po drugie, nacisk powinien być kładziony na wstępne rozeznanie terenu związane z charakterystyką badanej wspólnoty (z akcentem na stosowane sposoby komunikacji oraz na środowisko, w którym najczęściej dochodzi do interakcji). Świadomość wskazanych kwestii może przyczynić się do bardziej odpowiedniego oraz skuteczniejszego

³³ *Ibidem*, s. 88–113.

³⁴ D. Jemielniak, *Socjologia Internetu...*

³⁵ J. Lofland, D.A. Snow, L. Anderson, L.H. Lofland, *Analiza układów społecznych. Przewodnik metodologiczny po badaniach jakościowych*, Warszawa 2009, s. 45.

³⁶ *Ibidem*, s. 129.

³⁷ J. Sutton, *An Ethnographic Account of Doing Survey Research in Prison: Descriptions, Reflections, and Suggestions from the Field*, „Qualitative Sociology Review”, 2011, nr 2.

wyboru techniki badawczej. Taka kompleksowa analiza przyczyni się do współtworzenia skuteczniejszych interakcji w terenie oraz do zminimalizowania zaburzeń interakcyjnych.

Bibliografia

- Binder P., Wywiady online w badaniach jakościowych okresu pandemii: inkluzywny potencjał, zagrożenie wykluczeniem i jakość gromadzonych danych, „Kultura i Edukacja” 2022, nr 3, s. 38–62.
- Castells M., *Spółczesność sieci*, Warszawa 2010.
- Deakin H., Wakefield K., *Skype interviewing: Reflections of two PhD researchers*, „Qualitative Research” 2014, nr 5, s. 603–616.
- Dobek-Ostrowska B., *Komunikowanie publiczne i polityczne*, Warszawa 2006.
- Giddens A., *The Consequences of Modernity*, Stanford 1994.
- Głazewska E., Kusio U., *Komunikacja niewerbalna. Płeć i kultura*, Lublin 2012.
- Goffman E., *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 2000.
- Hanna P., *Using internet technologies (such as Skype) as a research medium: A research note*, „Qualitative Research” 2012, nr 2, s. 239–242.
- Jefferson G., *Glossary of transcript symbols with an introduction* [w:] *Conversation Analysis. Studies from the first generation*, red. G.H. Lerner, Santa Barbara 2004, s. 13–31.
- Jemieliński D., *Socjologia Internetu*, Warszawa 2021.
- Lofland J., Snow D.A., Anderson L., Lofland L.H., *Analiza układów społecznych. Przewodnik metodologiczny po badaniach jakościowych*, Warszawa 2009.
- Rapley T., *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*, Warszawa 2010.
- Roach C.A. i Wyatt N.J., *Sluchanie i proces retoryczny* [w:] *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, red. J. Stewart, Warszawa 2014, s. 218–223.
- Ślęzak I., *Zło konieczne, substytut, szansa – wykorzystanie komunikatora Skype w badaniach jakościowych*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2021, nr 4, s. 88–113.
- Smith M., *Voices from the Well: The Logic of the Virtual Common*, Los Angeles 1992.
- Sutton J., *An Ethnographic Account of Doing Survey Research in Prison: Descriptions, Reflections, and Suggestions from the Field*, „Qualitative Sociology Review” 2011, nr 2, s. 45–63.
- Szpunar M., *Spółczesność wirtualna jako nowy typ społeczności – eksplikacja socjologiczna*, „Studia Socjologiczne” 2004, nr 2, s. 95–135.
- Weller S., *The potentials and pitfalls of using Skype for qualitative (longitudinal) interviews*, „National Centre for Research Methods Working Paper”, 2015.

INTERPERSONAL COMMUNICATION IN AN IN-DEPTH INTERVIEW IN AN ONLINE SPACE - NEW OPPORTUNITIES OR LIMITING POTENTIAL?

Abstract

The main purpose of this article is to present and analyze the interactions taking place in two forms of individual interviews – stationary and online. Referring to the literature on the subject, the author presents both the voices of approval and criticism from various academic backgrounds.

Also, she makes a preliminary analysis of the differences in the ways of interpersonal communication that occur in the types of individual interviews discussed. On the basis of her own experience, as well as the experience of young male and female social scientists interviewed in-depth, the author attempts to answer the question posed in the title of the article: do online interviews represent new opportunities or limit research potential? The analysis aims to understand to what extent online interviews can be effective in the context of social research, what benefits they can bring, and what potential difficulties and limitations they may involve.

Keywords: qualitative research, in-person interviews, online interviews, interpersonal communication

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W WYWIADZIE POGŁĘBIONYM W PRZESTRZENI INTERNETOWEJ – NOWE MOŻLIWOŚCI CZY OGRANICZENIE POTENCJAŁU?

Streszczenie

Głównym celem niniejszego artykułu jest przedstawienie i analiza interakcji zachodzących w dwóch formach wywiadów indywidualnych – stacjonarnej i internetowej. Odwołując się do literatury przedmiotu, autorka przedstawia zarówno głosy aprobaty, jak i krytyki płynące z różnych środowisk akademickich. Dokonuje także wstępnej analizy różnic w sposobach komunikacji interpersonalnej występujących w omawianych typach wywiadów indywidualnych. Na podstawie własnych doświadczeń, a także doświadczeń młodych naukowców i naukowiec, z którymi przeprowadzono wywiady pogłębione, autorka stara się odpowiedzieć na pytanie postawione w tytule artykułu: czy wywiady online stanowią nowe możliwości, czy też ograniczają potencjał badawczy? Analiza ma na celu zrozumienie, w jakim stopniu wywiady online mogą być skuteczne w kontekście badań społecznych, jakie korzyści mogą przynieść oraz jakie potencjalne trudności i ograniczenia mogą się z nimi wiązać.

Słowa kluczowe: badania jakościowe, wywiady osobiste, wywiady online, komunikacja interpersonalna