

Heltai Erzsébet - Tarjányi József: A szociológiai interjú (mélyinterjú) készítése

I.

1. Hogyan kezdjük az interjút?

Feladatunk végrehajtásához először is meg kell nyernünk 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 patológus, beteges tüneteket idéz elő. Pszichiáterek beszélgetéssel gyógyítanak. De, hogy ne menjek túl messzire, saját kérdezői gyakorlatunkban nem egyszer 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 magnó-lázát (ha magnóval készül az interjú) lehűtsük, esetleg éppen azzal, hogy ironikusan saját magnó-lázunkról beszélünk.

De leginkább azzal hatunk magnó-idegessége ellen, hogy magunk jó barátságban vagyunk a munkaeszközünkkel: nem félünk tőle, nem szidjuk, úgy kezeljük, mint egy hűségese kutyát, ami a szívünkhöz nőtt jókedvvel végzett munkánk során. Ehhez persze az kell, hogy tényleg ismerjük és hogy hibátlan technikai eszköz legyen, ne legyenek kellemetlen meglepetései számunkra.

De térjünk vissza az interjú előtti berendezkedéshez. Ez adja 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. Az egész nagyon 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 neki, hogy a felvett anyagot nem fogják szélteben-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 partner-viszonyunkra.

Az előbbiekhöz képest elenyésző számú eset, amikor a kérdező személy merev és barátságatlannak látszik. Ezt első nekifutásnál azonban nem érdemes komolyan venni, könnyen megesik ugyanis, hogy egészen kezelhető interjúalannyá válik.

Ilyenkor barátságosan mesélni kezdünk magunkról újra, csak most részletesebben bemutatkozva. Ez nem jelent mást, mint hogy néhány általános dolgot elmondunk az ilyenfajta kutatásokról. Például hogy igen sok embert felkeresünk vele együtt, meg hogy évek óta rendszeresen folynak ilyen vizsgálatok. Hatásos a komputerekről beszélni, amik feldolgozzák a rengeteg anyagot, az övét is. A komputer személytelen megítélése az egyszerű embert már nem izgatja, a helyzet azon áll vagy bukik, hogy konkrét személyünkkel van-e kedve leülni beszélgetni. Ha barátságosak voltunk, minden bizonnyal beszélgetésre kerül sor.

Kiegészítésül még csak annyit: leggyakrabban azt kérdezik meg, hogy miről lesz szó. Ám gyakran a kutató kéri, hogy interjú előtt ne ismertessük a témát. Valóban helytelen, egyrészt mert könnyen visszautasíthatja, hogy neki nincs kedve erről beszélni vagy ehhez ő nem ért, stb. Ugyanakkor a tulajdonképpeni interjú közben kevésbé valószínű, hogy ugyanezt visszautasítja. Igen szerencsés, ha a téma ígéretes zsákbamacska marad az interjúig. Interjú közben már ugyanis minden érdekes, az alany váratlan feladatok megoldójává válik és ez önmagában izgalmas lesz számára.

Másrészt azért nem jó a témát előre kiadni, mert kérdeztünk azonnal beszélni kezd róla, mi pedig idegesen kapkodhatunk felszerelésünkkel, hogy a téma le ne maradjon a magnószalagról. De nem szabad megtagadni a választ, ez bosszantó. A kérdezőnek úgy kell éreznie, hogy válaszoltak neki. A tapasztalat szerint a legformálisabb választ is elfogadja. Ez általában érvényes minden, a kérdeztnek adott válaszra. Itt sosem a tartalom, a gesztus a lényeges.

Ha már a gesztusoknál tartunk, interjú előtt fontos közölni vele, hogy bármelyik kérdés elől kitérhet, ha az kellemetlen számára. E közlés eredménye - tapasztalatunk szerint - éppen az elutasított kérdések eltűnése. A kérdeztet 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 legmogorvább 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.

Látható, a dolog egyszerű, a legtöbb embert meg lehet győzni. Akit viszont végképp nem lehet, attól udvariasan távozni kell, a meggyőzésen túl semmilyen eszköz nem megengedett a jó érzés szerint. 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 kérdezzel is, s egyenrangúságában legyen érdeklődő és barátságos.

Gyakori kérdezői hiba, amikor összetévesztik az interakcióban résztvevő 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.

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 mélyinterjúzás technikája

A mélyinterjú eszköz, mellyel elérjük, hogy kérdezettünk verbálisan, szóbelileg leképeződik "idegen hozzászólás" nélkül.

Általánosságban idegen hozzászólás 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 kérdezett? 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 kérzendőt az interjúra. Ott szó sincs monológokról, 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 (arcjáték, gesztusok) eszközeivel 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, miszerint 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 részünkről újabb inspirációra. Ha figyelmesen követjük, amit mond, bólogatunk, akkor órákig is elbeszélhet

maga-magát 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 együtt érző 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 summáznánk. 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 interjú részlet:

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 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 interjúszituáció. 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: - *Mondtad, hogy Ezt hogy értetted?*

Ez utóbbi fogás akkor is használható, amikor ugyan nem kalandozott el kérdezettünk messzire, de a kutatás szempontjai olyanok, hogy kulcsfogalmakat vizsgálunk a kérdezetteknel. 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 kérdezettünk 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 kérdezettünk? Ez mindig 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 válasza, beszédre ösztönözzön) és mégis 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

elmondania 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 kérdéscsoportra 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 gyerek volt, 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 rábizzuk, hol kezdje és azzal, ami először eszébe jut, úgy ahogy neki a legkényelmesebb.

Természetesen ezt a rövid szóbeli megnyilvánulást metakommunikatív térben kell feloldani, hogy számunkra is, kérdeztünk 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 nyelvhasználat

A kérdés érthetőségének biztosítéka az egyszerű, köznapi fogalmazás, a "*mindenki nyelvének*" 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 tekinti. 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 kérdeztnek), 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 sarkallja a kérdezőt az is a nyelv elsajátítására, hogy energiát takarítson meg. Ha ugyanis ezt a nyelvet beszéli, nem kell minden kopogtatás előtt terepszemlélet 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 eljűk kell tárnia a kutatás kérdésfeltevéseit úgy, ahogy azok a kutató számára léteznek. Ezeket közösen lefordítják a mindenki nyelvére, ezzel egyszersmind egyszerűsítenek, leredukálják a sok kérdést kevés (minél kevesebb) kérdésre, amit egyrészt a gyerek is megért, másrészt a kérdeztettekől ily módon előhívott szöveg választ ad a kutatói kérdésfeltevésekre egytől-egyig.

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, feltevészerűen 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 munkatárssá 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 kell, hogy lebegjen: szerezzon monológot a vizsgálati személytől. Aztán folyamatosan ereszkedtünk az idea szálán a gyakorlat felé. A mélyinterjúzónak izgalmas feladata szintén abban áll, hogy ereszkedjen ezen a fonálon, de csak a szükséges mértékben. Sosem ereszkedjen jobban a szituáció által diktálnál. Ha ezt az ereszkedést jól csinálja a kérdezői gárda, az egyfajta standarditást is eredményez, egyfajta mérhetőségét 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. Több éves kérdezői gyakorlatunk bátorít fel véleményünk elmondására, de azt javasoljuk kezdő kollégáinknak, hogy más tapasztaltak véleményével vessék össze a miénket, elkerülve az egyoldalúságokat.

Felhívjuk arra is a figyelmet, hogy a szemelvényekben sokkal több információ rejlik, mint amit én elemzés alá veszünk. Éppen ezért elemzéseinken túl is érdemes olvasni, esetleg megpróbálni beleképzelni magukat az adott szituációba, megoldásokat keresni, különösen azoknak, akik még nem jártasak a mélyinterjúzásban. Ez tehát hozzájárulhat a dolog ízének megérzéséhez 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 interjúszituációra hatnak, azt rontják, 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 nagyjából csak az azt követő válasz értékét rontja, a magatartásbeli problémák 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 veszélyeztik az interjúalanyt, csökkentik a nyitottságra és őszinteségre való készségét.

Legszívesebben a hibák elemzését 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. A kérdéshalmozás.
3. A sugallás és ellentmondás.
4. Az átfogalmazás és fölösleges új információk, szavak bevezetése.
5. A továbblendítés, 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. A rossz szituáció.
2. A kérdezett gondolati rendszerébe, értékrendjébe való beleélés hiánya.
A 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 bemutatató 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 érzük 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 használt 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 kérdezett 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 kérdezett egyszzerűen 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 illetőben, 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 kérdezett, 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 csak 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 kitapogatni, 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 legépelet 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 ebben az esetben "miről" szónak válaszra 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 játszott a szigorúság. Esetleg állhatott így a vezérfonalban: Szigorúan nevelték 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 szükségességére 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 kérdezettre, miről beszél és milyen vonatkozásban:

K:- Milyen város Gyula?

A:- Már mint 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 megőszülni. 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 szól 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 se

jelezhetjük, hogy van véleményünk, mert ezt a kérdezett természetesen azonnal tudni akarja. Emiatt nehéz helyzetbe kerülünk, mert a kérdés el kell hárítanunk. 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 fontosok, csak ő. "Ez itt nem érdekes" - kellett volna válaszolnia kérdezőnknek, ha már a visszakérdezés megtörtént.

2. A kérdéshalmozás

A kérdéshalmozás 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 kérdéshalmozással ellene dolgozunk a szerepek tisztázásának - sokat jár a szánk -, ugyanakkor minél több a kérdés, annál nagyobb az "idegen hozzátétel". A kérdéshalmozással 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? Téveszelnök 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 kérdéshalmozás 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 kérdéshalmozás következik. Ebből egy dolgot, a legegyszerűbbet fogja fel a kérdezett: "Honnan kerültek ide?" Természetesen ezt is félreérthi. Hiszen a "réteg" meg a "pozíció", mint tőle távolálló, 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 szűkült a kör a kínlás 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 kérdezett magától szót kerített volna mindazokra a problémákra, amik benne megfogalmazódtak, mégpedig olyan sorrendben és olyan súllyal, ahogy őbenne élnek.

A kérdéshalmozás *egyik oka* tehát, hogy a kérdező nem ura a vezérfonálnak. 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 tesszük fel mindet, legfeljebb néhányat közülük, s azokat is közérthetően, általánosra 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 kérdéseire.

Ami pedig a kutatókat illeti, javaslatom ezzel kapcsolatban az, hogy ne tulajdonítsanak nagy jelentőséget a vezérfonálnak, ne tévesszék ezt össze a feldolgozás instrukcióival, a kódutasítással. A kérdezőnek összpontosítania kell a figyelmét a konkrét alanyra, az élet eleven összetettségére, ne kényszerítse őt a kódutasítászerű vezérfonal a beskatulyázásra. 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 kérdezett nem érti, még jobban hígítja kérdéseit, konkretizál. Egy rövid, világos kérdés itt sokkal többet ért volna: "Mesélj diákéletről!" vagy "Milyen volt a diákéleted?".

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 beleegyeznek tehát, hogy gondolkozzon, azután nem hagyja. Ilyen szöveg alatt mindent lehet, csak gondolkodni nem. Pedig itt különösen egyértelmű: a csendben gondolatok fogalmazódnak, 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 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 példánkból 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? Belefeszül-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 pocskék, 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?

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: "Látsz-e más okát annak, hogy világosan fogalmazol?" Bár már ez is idegen hozzászólás, 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 harminc éves program keretében. Levetítették a Felszabadítás c. 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 (hobby), amit a kérdezett eddig nem használt, így nem derült ki, mit ért alatta. Ezentúl feltételezte (kétségtelenül nem minden alap nélkül), hogy a hobby szó alkalmas a kérdezett és a film viszonyának leírására. Tévedett. Szükségtelen ilyen tévedéseket kockáztatni. Jobb eredményt érhetünk el semleges rákérdéssel: "Szereted a filmeket?" vagy "Te hogy vagy a filmekkel?"

Következzék egy olyan példa, ami gyűjteménye az eddigi hibáknak: a kérdező feltételez a kérdezettben 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 "egy alternatívás" 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, amiket 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 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 szájból 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 köznapi életben 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 mondatai 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 ítéljék 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 kérdeztünk is módosítja megfogalmazásait, kifejezéseit, hogy alul ne maradjon.

Óvakodjunk az új kifejezésektől, amiket a kérdezt nem használ, különösen az idegen szavaktól:

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

K:- Csak ilyen álhumánus az oka ennek?

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 érdeklő 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 válaszára. Ne sajnáljuk az időt egy "miért"-tel kiérdemelt, hosszabb választól. Hiszen mit tudunk azzal kezdeni, ha a kérdezt a fenti kérdésre így válaszol: "Lehet."

5. A továbblendítés, elmélyítés problémái egy adott témán belül

Ha a kérdezett 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 kérdezett 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 gondolat-tartalmait, 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 mondattal 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 leszel.

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 kérdezettet. 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 kibeszélnék, kitárgyalnak.

K:- Szóval az osztályban kialakult egy őszintétlen léggör?

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 kivágja 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 továbblendíthet.

Hasonló eredménnyel jár a következő továbblendítési kísérlet:

K:- Tapasztaltál-e hasonlót saját életedben?

A:- ...Biztosan volt.

K:- Nem jut eszedbe?

A:- Nem jut eszembe.

Ha kérdésünk a nem-válaszolás alternatíváját kínálja fel - partnerünk azt valószínűleg elfogadja -, akkor az interjú ellen dolgozunk. Hiába a továbblendítési szándék, az eredmény a teljes megtorpanás. "Érdekes lenne, ha eszedbe jutna ilyen." vagy "Próbálj 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 egy órás 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 történik. A szavakba öntött megértés itt a kényelmesebb út megértése, feloldozás a válasz alól. Végül is nem azért vagyunk ott!

A továbblendítésnél, mint az interjúszituációban 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, distancia-érzetét. 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 "benszorult" 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 orosz óra 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. Segítségét 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?...

K:- Hát úgy, hogy miért van szükség a gazdasági életben, mert eléggé hatalmas a gazdasági tényező ebben a brigádmozgásban, 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 brigádmozgalmról 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 kezdték 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 szereptsztázás 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 situáció 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. Ha az alanyunk visszatér ugyan a témához, nem lesz benne köszönet.

7. A témaváltás problémái

Ha a kérdező jól látja el feladatát, vagyis megnyerte partnere együttműködési készségét, kézben tartja a situációt, akkor a témaváltás rendkívül egyszerű. Az a tapasztalat, hogy a gyakorlatban általában nincs szükség részletes, kimerítő átvezető szövegekre. Rossz kérdezői reflex a minden áron 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 interjúszituációban. Az átkötésnél is lehetőleg csak azokat a kifejezéseket használjuk, amelyeket partnerünk már bevont a beszélgetésbe. De fölösleges csak egy szó miatt visszautalni:

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

Többször jeleztük már, milyen káros, ha kiderül a kérdező véleménye a kérdezett mondatairól. Ugyanúgy káros, ha ez a saját kérdéséről derül ki. Az ilyet ártatlan 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 kérdezett, 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, akkor sem a legjobban sikerült. 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 hallgatóságos 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 kíváncsiság

felkeltő, 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 terrorizáljátok 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 kérdezőnk - szépen kibomlanak a máshonnan hallott információk is, mégpedig úgy, ahogy ezeket kérdezőnk 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 állapotába való beleélő képesség hiánya. A rossz szituáció.

Anélkül, hogy képesek lennénk 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 távolálló 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 kellemetlen 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 ideáig 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 eddig nem vette észre a kérdezett ellenérzéseit, hanem azután sem törődik vele, miután ezt a szemébe vágta. 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 elveszítjük 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 beszélhetnék 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 azonosulást jelent a kérdezett teljes személyiségével, maga választotta körülményeivel is. Ezen a területen fed fel hiányosságokat a következő példa:

A:- Hogyha 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.

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.*

Mindaz nem megvalósíthatatlan, még csak nem is rettentően nehéz feladat. Mindössze beleélő képesség és problémaérzéketlenség 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 hetedikes koromban jöttem rá, hogy hülyeség volt abbahagyni...

K:- Ha végig gondolod 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 legjobbba.

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 legjobbba.". 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 beleélő problémaérzékenység 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?

Egy szép, mély önvallomás bontakozott itt. Az első mondat látszólag teljes tétováságot 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 gyereünk 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 tévesz 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 nem csak 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 - mert hogy 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 erkölcsstelennek 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 születhetett. Kicsit kiélezve ahhoz hasonlít, hogy hogyan gondolkodnak a vörös hajúak 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 nyelvünktől, 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 legalább is 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 beleélő képességű, kiforrott, határozott kérdezői személyiség képes.

A rögtönzés nagy biztonsággal történő, gyors döntések sorozata. Tehát belső ellentmondást hordozó tevékenység: nagy biztonságot csak nagy információmennyiség 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 elodázni, elkenni, mesterkéltté, talajtalanná válik. Legyen akármilyen 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 korigálja 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 igény szintje, s aszerint akar vagy annál jobban akar élni. A régi helyett mindig újat akar. De vannak törtetőök 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 kérdező 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. Megvennéd-e esetleg a könyvet?

A kérdező nem érti az "indíttatás" kifejezést.

K:- Biztosan elgondolkodtál 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 egynemű, 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 agitálni 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 kezdted el járni? Hiszen teelőtted 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 bolond olyan információkat közölni, amiket 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 galerinek 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. Hogyha 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 alternatíva kínálás önmagában veszélytelen akkor, ha tényekre kérdezőnk. 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 harmónikánál. Az érzékenyebb kérdezett már ettől is tartózkodóbbá válik, hiszen úgy érezheti, nem teljesítette a kérdező elvárását, nem vitte át a lécet.

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. Különösebben nem ragadta meg a figyelmemet...

K:- Akkor inkább azt mondd, ami megragadta.

Az utolsó kérdést nem lehet mással magyarázni, mint türelmetlenséggel, hiszen a kérdezt szépen, módszeresen kezdte elmondani emlékeit, felhasználva a műsor időrendjét irányadó fonalként. A kérdező ezt nem tűrte el, közbevágott, félredobva a kérdeztnek tetsző módszert és a sajátját tolta előtérbe. Erőszak történt, leromboltattak a kérdeztnek 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 sem így van. A példák ugyanannak a néhány képességnek és módszernek különböző szemszögből vizsgált különböző 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 kérdezteti hozzáállás megváltoztatásához:

K:- Talán rákérdeznék arra, hogy beszélgetetek egymás közt, és te furcsának találtad 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 k é r d é s e k e t i n t é z n e k h o z z á...