Technika vedení rozhovoru

Rozhovor a pozorování v psychologii
PSY253

4. 10. 2010

Mgr. Michaela Širůčková, Ph.D.

Technika vedení rozhovoru 1

- Buďte empatičtí, neobviňující, podporující, akceptující, respektující, přátelští
- Hlídat si neverbální projevy – úsměv, podání ruky (pevný stisk), oční kontakt, přitakávání, ruce, posez, modulace hlasu, dýchání atd.
- Nevzbuzovat pocit, že na respondenta nemáme čas
- Respekt ke respondentově tempu, rytmu řeči a slovníku
- Pokud je respondent aktivní je vhodné ho nechat mluvit spontánně
- Když respondent mluví příliš, tak vnést strukturu, zdvořile zastavit, krátce zrekapitulovat a přesunout se k zakázce
- Kladení otázek – otevřené, uzavřené otázky

Povzbuzování

Cíl:

- Podnítit respondenta k dalšímu hovoru
- Získávání informací
- Mapování a rozšiřování témat hovoru

Prostředky:

- Užíváme výhradně otevřené otázky
- Užíváme neutrální slova
- Nevyslovujeme souhlas či nesouhlas

Příklady:

- *Co mi o tom můžete říct?*
- *Jaký je váš názor?*
- *Jak to vidíte vy?*
- *Co se změnilo?*

Objasňování

Cíl:

- Získáváme další informace, hledáme nové souvislosti.
- Pomáháme respondentovi, aby viděl i další hlediska problému

Prostředky:

- Kladení otevřených otázek
- POZOR!
  - na otázku PROČ!
  - na přebírání iniciativy a dopovídávání

Příklady:

- *Co si pod tím představuješ?*
- *Koho se to týká?*
- *Komu to ještě vadí?*
- *Jak ty to vnímáš?*
- *Co je pro vás nejdůležitější?*
- *Jak to vypadá doma, když se učíš?*

Parafrázování

Cíl:

- Ukázat, že mluvčímu naslouchám a rozumíme, co říká
- Ověřit si, zda jeho slova chápeme správně
- Přirozené přemostění k další otázce
- Struktura, pokud respondent mluví moc

Prostředky:

- Svými slovy zopakovat hlavní myšlenky sdělení.

POZOR! Parafrázování neznamená důsledně zopakovat vše, co jsem právě slyšel/a.

Příklady:

- *Jestli tomu dobře rozumím, tak …?,*
- *Vy říkáte, že …*
- *Je to tak, že ...?*
- *…, říkám to správně?*
- *Říkal jste, že...*
- *Zaznělo tu...*

Zrcadlení pocitů

Cíl:

- Porozumění a legitimizace pocitů a emocí.
- Umožnit mluvčímu zvládnout své emoce, pocity.

Prostředky:

- Pojmenujeme, co si myslíme, že druhý cítí.
- Můžeme použít i otázku.
- Necháme druhému prostor pro to, aby nás mohl případně korigovat.

Příklady:

- *Vidím, že vás to velmi rozčílilo.*
- *Vnímám, že jste rozrušený. To je v této situaci v pořádku.*

Shrnutí

Cíl:

- Shrnout důležité myšlenky a fakta (na konci nebo v průběhu rozhovoru).
- Zhodnotit dosažený pokrok.
- Položit základ k další diskuzi.

Prostředky:

- Strukturovat hlavní vyřčené myšlenky.
- Formou konstatování.
- Ověřujeme, zda to všichni zúčastnění vnímají stejně.

Příklady:

- *Teď jsme mluvili o ...můžeme se posunout dále...*

Ocenění

Cíl:

- Pojmenovat pozitivní jednání nebo vlastnosti druhých.
- Dát najevo důvěru.

Prostředky:

- Projevit uznání úsilí a činnostem.
- Oceňujeme všechno, co ocenit lze (aktivní účast v rozhovoru, pozitivní přístup, osobitý pohled na situaci).
- Ocenění by mělo být konkrétní a upřímně míněné

Příklady:

- *Těší mě, že ...*
- *Je fajn, jak se vám daří formulovat odpovědi.*
- *Děkuji vám za vaši ochotu.*

Co do rozhovoru rozhodně nepatří?

Přikazování: “Musíte se zamyslet...”

Poučování: “Vy nevíte, že je obecně známé?”

Napomínání: “Přece to takhle nemůžte říkat!”

Moralizování: “Vaší povinností je pravdivě odpovídat.”

Poskytování nevyžádaných rad: “Nejlépe byste udělal/a…”

Hodnocení: “To není možné, co mi tu říkáte!”

Vyvracení, odmítání, relativizace pocitů:

“Dospělý člověk se nebojí! To Vám nemůže být líto!”

Strhávání pozornosti na sebe: “To já minulý týden také...!

Dopovídávání: “...poradíte se s maminkou.”

Průběžný úkol

Vypracujte reflexi svých komunikačních dovedností:

- silné stránky
- kde máte rezervy
- kdy se Vám obtížně komunikuje
- na čem chcete v komunikaci pracovat

Odevzdejte do 8. 10. 2010 do odevzdávárny