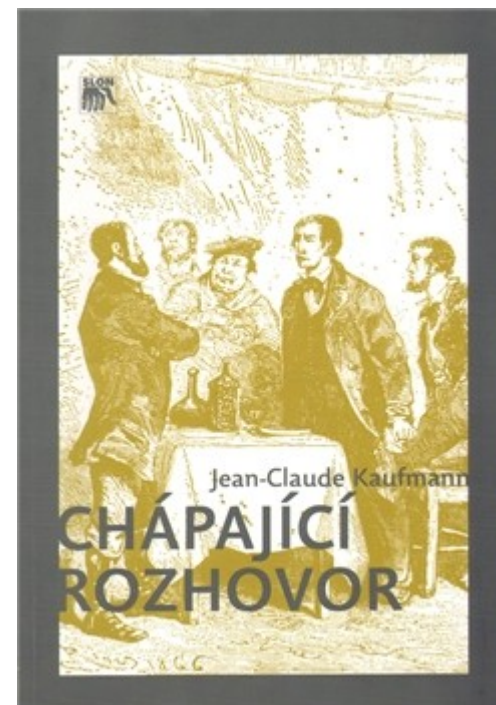


# Kvalitativní rozhovor

Základy a zásady kvalitativního rozhovoru

Metodologie pro ISK, 4. 11. 2016

*„Navzdory opakovaným snahám se rozhovor vzpírá metodologické formalizaci: v praxi stále vychází z řemeslné dovednosti a z těžko uchopitelného umění brikoláže. Metody se nám předkládají v podobě abstraktních modelů, které sice vypadají hezky, ale jsou těžko aplikovatelné, zatímco skutečně použité postupy se provinile schovávají v ústraní, jako by nebyly dostatečně na výši.“*

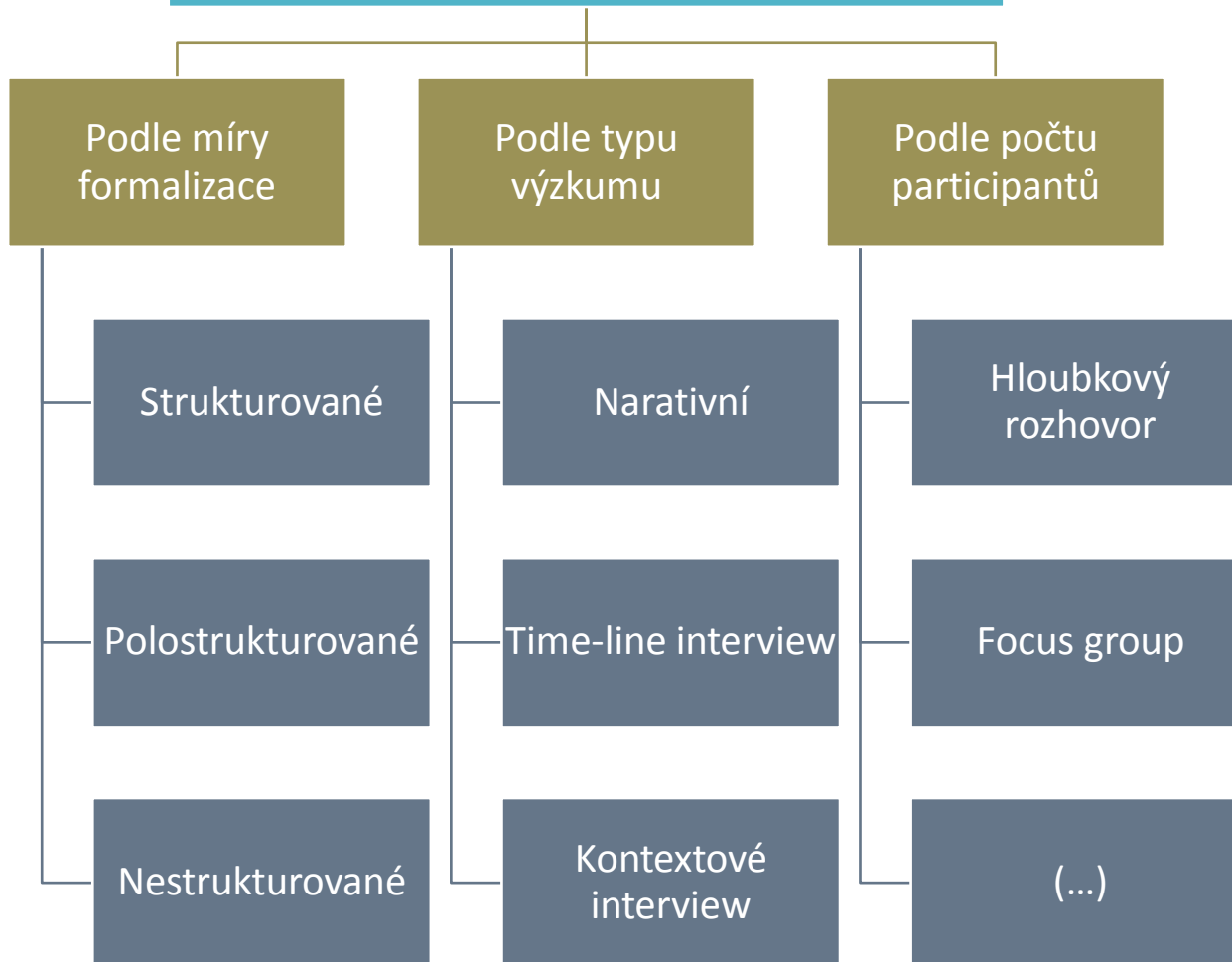


Jean-Claude Kaufmann: Chápající rozhovor (2010)

*„Vedení kvalitativního rozhovoru je umění i vědou zároveň. Vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu.“ (Hendl 2005)*



# Kvalitativní rozhovory



# Vzorkování

Teoretický výběr	Statistický výběr
Základní soubor není definován	Přesná představa o základním souboru
Rozsah výběru není předem znám	Přesně víme velikost vzorku.
Znaky základního souboru nejsou předem známé	Rozložení znaků je známé nebo odhadnutelné
Výběr se provádí průběžně	Výběr se provádí jednou
Výběr dokončený po dosažení teoretické saturace	Výběr se ukončí po splnění zvoleného rozsahu

# Vzorkování

1. Maximální variance (možná varianta fenoménu)
2. Intenzivní vzorkování (častý návštěvník, vášnivý čtenář sci-fi)
3. Extrémní vzorkování (vynikající student, nejhorší student)
4. Homogenní vzorkování (typické pro focus groups)
5. Stratifikované vzorkování (ženy, muži, starší, mladší...)
6. Sněhová koule
7. Kriteriaální vzorkování (zkušenost s fenoménem za poslední 3 měsíce)
8. Konfirmační vzorkování / Falzifikující vzorkování

# Příprava rozhovoru

Klíčem k úspěchu je **důvěra**.

## **Místo a čas**

Ujistěte se vzájemně o místě a čase výzkumu

Na co myslet?

Je tu dostatek soukromí?

Potřebuji občerstvení? Lavičku? Prostor na psaní? Toalety?

Funguje technika? Dá se použít (ruchy, světlo...)?

Budeme mít dostatek času?

Jeden tazatel nebo dvojice?

Po rozhovoru čas na vlastní reflexi a doplnění poznámek

# Průběh rozhovoru

1. **Úvod** – formální začátek, připomenutí smyslu výzkumu, cíle...
2. **Rozehrání *warmup***. V této fázi se především buduje vztah mezi tazatelem a respondentem. Může se začít otázkami o prostředí, kde se rozhovor odehrává.
3. **Hlavní rozhovor**  
Teď se tazatel začíná ptát podle návodu.
4. **Zchlazení** Tazatel může nasměrovat rozhovor do neformální roviny, aby se lépe ukončoval.
5. **Uzavření *Closure***. Poděkování a rozloučení. Vysvětlení, co bude následovat.



# Úvod

Ještě před začátkem výzkumu:

1. Jak se budete prezentovat?  
Jako student/ka? Jako výzkumnice? Jako spolužák/spolužačka? Jako někdo, kdo se chce od informanta něco naučit?
2. Co vám pomůže zvýšit důvěrný vztah mezi vámi a dotazovaným/dotazovanou?
3. Jaké formální náležitosti jsou potřeba vyřídit před rozhovorem?

# Praktické náležitosti

Scénář rozhovoru

Protokol o rozhovoru

Formulář souhlasu (podepisuje participant)

Prohlášení o zacházení s daty (podepsaný vámi)

Odměna

# Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu

---

**Věc: Účast ve výzkumu potřeb cílových skupin pro projekt zaměřený na zlepšování veřejných služeb**

## **Prohlášení řešitele/ky projektu:**

Realizovaný výzkum je součástí širšího výzkumu potřeb cílových skupin pro projekt zaměřený na zlepšování veřejných služeb. Hlavním řešitelem projektu je **Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta, Masarykova univerzita.**

Výzkum se řídí následujícími zásadami:

- Respektujeme anonymitu a soukromí subjektů výzkumu. Pokud informant/ka nebude souhlasit se zveřejněním informací a nepřeje si být citován/a, získané informace budou považovány za důvěrné.
- S osobními údaji budeme nakládat dle zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- Data z výzkumu nebudou bez souhlasu informanta/ky předána třetím osobám.

## **Prohlášení informanta/ky:**

Souhlasím se svou účastí ve výzkumu zaměřeném na zmapování potřeb ve veřejných službách. Byl/a jsem informován/a o cílech výzkumu, stejně jako o metodách a postupech, které budou v rámci výzkumu využívány. Souhlasím s využitím poskytnutých informací pro výzkum i pro anonymní publikování.

# Hlavní část rozhovoru

Zjišťujete různé druhy znalostí:

## 1. Kontextové a demografické otázky

*Kolik vám tehdy bylo let?*

*Co jste tenkrát dělal?*

*Kde jste tehdy pracoval?*

## 2. Názory, přesvědčení o faktech

*Co jste si o tom myslel?*

*Co je podle vás nejlepší způsob, jak se s takovou situací vypořádat?*

## 3. Znalosti

*Jaké informace o své nemoci jste tehdy měl?*

*Co víte o tomto předmětu?*

# Hlavní část rozhovoru

## 4. Pocity a motivy

*Jak jste se přitom cítil?*

*Jaké emoce to ve vás vzbudilo?*

## 5. Očekávání, zdůvodnění

*Co jste si myslel, že tím získáte?*

*Čeho jste tím chtěla dosáhnout?*

## 6. Minulé a současné chování

*Co jste udělal ve chvíli, kdy jste se to dozvěděl?*

*Jak jste při vyhledávání postupovala?*

# Doporučené řazení otázek

- neproblematické otázky (současné zkušenosti, chování, aktivity...)
- interpretace, názory a pocity
- informace o znalostech a dovednostech

Přítomnost → Minulost či budoucnost

Demografie a kontext: nenápadně při rozhovoru nebo na konci

# Zásady pro vedení rozhovoru

1. Důkladný nácvik a příprava
2. Účel výzkumu určuje celý proces interview
3. Vytváříme rámec, ve kterém se dotazovaný vyjadřuje vlastními slovy, svým vlastním stylem
4. Prostředí důvěry. Citlivost na odlišnosti vyplývající např. z kulturního zázemí, věku, genderu...
6. Jasně formulované otázky
7. Klademe vždy jen jednu otázku

(dle Hendl: Kvalitativní výzkum)

# Zásady pro vedení rozhovoru

6. Otázky doplňujeme sondážními otázkami
7. Dáváme najevo, proč je pro nás rozhovor důležitý
8. Nasloucháme pozorně, dáváme najevo zájem
9. Udržujeme neutrální postoj, nehodnotíme.
10. Jsme reflexivní
11. Zpracovat vše bezprostředně po rozhovoru
12. Emoční uzavření rozhovoru

(dle Hendl: Kvalitativní výzkum)





*Zdroj: Portigal: Interviewing Users*

# Tipy a techniky pro rozhovory

## „Sondážní otázky“

Výzkumník:

*Co se stalo? Kdo jiný se toho ještě zúčastnil? Kde jste byl v tu dobu? Jak aktivně jste se toho zúčastnil? Jak k tomu došlo? Kde se to stalo? Mohla byste mi o tom říci více? Co bylo dál?*

*„Proč jste se na tom večírku opil?“*

X

*„Pamatujete si, kdy jste se rozhodl dát si další pití?“*

# Tipy a techniky pro rozhovory

## „Tranzitní otázky“

Výzkumník:

*Řekla jste, že vám úkoly nedělaly problém. Platí to i o jiných předmětech?*

*Se spolužáky vycházíte tedy dobře. A jak vycházíte se studenty z jiných ročníků?*

# Tipy a techniky pro rozhovory

## „Otevřené otázky“

Výzkumník:

*Potřeboval jste radu nebo jste si vystačil sám?*

x

*S kým jste se o tom radil?*

*Co si myslíte o novém studijním řádu?*

x

*Nemyslíte si, že nový studijní řád je přísnější než předešlý?*

# Tipy a techniky pro rozhovory

**Iniciační otevřené otázky:** *Vyprávějte mi, co se stalo (jak se to stalo). Kdy jste měl poprvé zkušenost s ...? (Pokud ano:) Jaké to bylo? Co jste si u toho myslel? Kdo měl vliv na vaše další jednání? Jak vás ovlivňoval? Můžete uvést, co se stalo, že...? Co se pak ve vašem životě stalo? Jak byste popsal vaše názory na ..., než se .... stalo? Jak se vaše názory změnily? Jak byste sám popsal, co se z vás stalo?*

**Otázky uprostřed rozhovoru:** *Co jste o tom ... vůbec věděl? Popište mi vaše pocity a myšlenky, když jste se ... dozvěděl. – Co se stalo dále? Kdo se toho také zúčastnil? Kdy se to stalo? Jak se na tom podílel? – Jak jste se vyrovnal s ...? Jaké negativní/pozitivní změny ve vašem životě se staly od té chvíle? – Co tedy všechno děláte? Vyprávějte mi o tom. – Můžete popsat typický den vašeho života? Teď mi popište typický den, když ...? – Když pohlédnete zpět na ..., existují další události s tím spojené? Můžete je popsat? Jak jste reagoval na ...? – Můžete popsat to nejdůležitější, co jste si odnesl z ...? – Co si představujete, že z vás bude za rok, dva ...? Popište tu osobu, která se z vás stane? – S jakými problémy se můžete setkat? Co vám přitom pomůže? – Kdo vám nejvíce pomáhal?*

**Otázky na závěr:** *Jaké byly nejdůležitější způsoby pro ...? Jak jste to objevil? Jak vás dosavadní zkušenost přitom ovlivnila? – Řekněte mi, jak byly vaše názory ovlivněny tím, co se stalo? – Rozvinul jste se jako osobnost? Co vás posílilo? Čeho jste si přitom nejvíce cenil? Čeho si ještě ceníte? – Co byste poradil ostatním, jak by měli ...? Co jste si uvědomil během rozhovoru? Chtěl byste se na závěr na něco zeptat?*

---

# Tipy a techniky pro rozhovory

## „Echo“

Informant: „Ten knihovník byl takový divný.“

Výzkumník: „Knihovník byl takový divný... (?)“

# Tipy a techniky pro rozhovory

## **„Bumerang“**

Informant: „Nevím, jestli chci začít zase studovat.“

Výzkumník: „A chcete zase začít studovat?“

# Tipy a techniky pro rozhovory

**„Hmmm“**

Informant: „Pak jsem se víc ponořil do studia svahilštiny.“

Výzkumník: „Hmmm, to je velmi zajímavé!“



# Tipy a techniky pro rozhovory

## **„Inspektor Colombo“**

Mohl byste mi to vysvětlit jako malému dítěti? Na jednu stranu říkáte, že máte problémy s dýcháním, na druhou stranu tvrdíte, že cigarety nezpůsobují vaše problémy. Co je tedy podle vás příčinou vašich problémů?

# Tipy a techniky pro rozhovory

**„TICHO“**

# Síla kvalitativního rozhovoru

## Slova a významy

### **Rozhovor:**

Výzkumnice: „Máte ve vězení nějakou dobrou kamarádku?“

Informantka: „Kamarádku ne, ale přítelkyni.“

*(Kateřina Nedbálková: Spoutaná rozkoš, 2006)*

### **Jak by obstál dotazník?**

S kým budete po propuštění žít? 42 % uvedlo, že s přítelkyní.

# Síla kvalitativního rozhovoru

## Slova a významy

### O tvořivosti

„Jakou já mám představu o tvořivosti? No podívejte se, v áčku [třída bez specializace] mi třeba úkol, který jim zadám udělají tak dva lidi, zatímco v béčku [VII. B] to udělají všichni. Nejvíc je to podle mě na inteligenci těch dětí.“

„Žáci si vedou něco jako čtenářský deník, já nechci, aby mi tam psali obsahy knížek, ale aby mi tam vyjádřili svoje osobní pocity, svoje názory. Klidně mi mohou napsat, že tu knížku v půlce odložili, proto a proto. A třeba Petr i Klára, oba jsou hrozně chytrí, hlásí se, jsem s nimi spokojená, ale nejsou schopni se mi v těch popisech otevřít, být tvořiví.“

*Švaříček a Šed'ová*

# Záznam rozhovorů

*„Vedení věznice mi nepovolilo nahrávat rozhovory na diktafon, a proto jsem pořizovala ruční zápisky v průběhu rozhovoru. Než jsem otevřela poznámkový blok, vždy jsem se žen ptala, zda jim to nevadí. Když jsem cítila, že mé psaní narušuje vývoj rozhovoru nebo mou pozornost a soustředění, na psaní jsem rezignovala a rozhovor zaznamenávala až poté, co naše konverzační interakce skončila. V některých částech rozhovoru respondentky, buď přímo nebo tím, že přestaly mluvit, dávaly najevo svou nevoli k tomu, že jsem si v té chvíli dělala písemné poznámky ačkoli s nimi na počátku souhlasily. Proto se domnívám, že i v případě, kdy by mi bylo dovoleno rozhovory nahrávat na diktafon, ukázala by se tato technika zaznamenávání nakonec jako nepoužitelná.“*

Nedbálková, Etnografický výzkum ve vězení

# Dokumentace a zápisky

**Bezprostředně po rozhovoru** si zapište 1-3 nejdůležitější poznatky

Rozhovory zpracujte ideálně **do 24 hodin**

Jméno účastníka:

Čas a místo rozhovoru:

Poznatek 1: \_\_\_\_\_

Poznatek 2: \_\_\_\_\_

Poznatek 3: \_\_\_\_\_

# Zvládání problémových rozhovorů

1. Statusové rozdíly
2. Konflikt rolí
3. Komunikativní / nekomunikativní participant

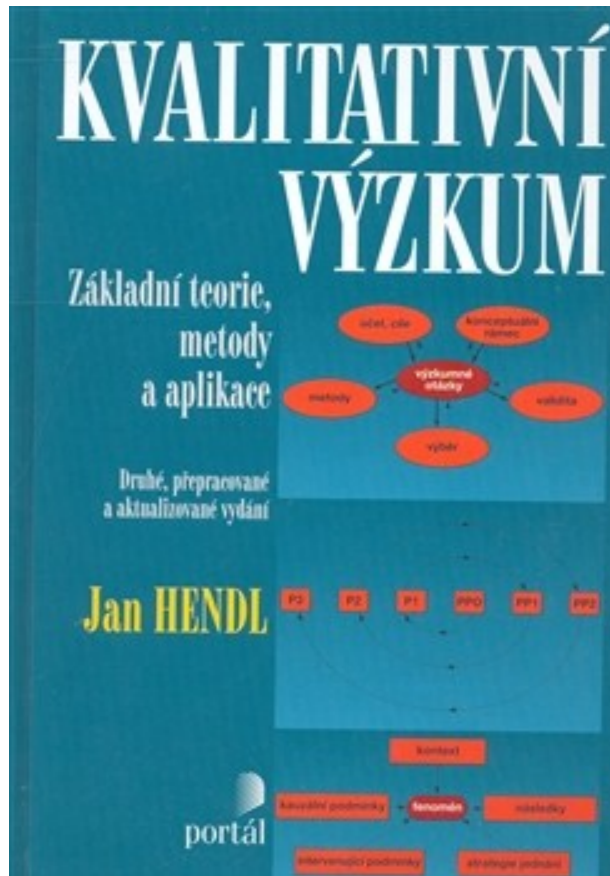
# Více o rozhovorech



**Kvalitativní  
výzkum v ped.  
vědách**  
Švaříček & Šedová



# Více o rozhovorech



Kvalitativní  
výzkum  
Jan Hendl

# Více o rozhovorech



## INTERVIEWING USERS

How to Uncover Compelling Insights

by **STEVE PORTIGAL** foreword by Grant McCracken

 Rosenfeld

## Interviewing Users by Steve Portigal