

---

# Vedení rozhovoru - fáze

---

Mgr. Michaela Širůčková, Ph.D.

Rozhovor a pozorování v psychologii – PSY253

11. 10. 2010

# Plánování

- Domluva na termínu, místu, o čem to bude, délce rozhovoru.
- V případě, že rozhovor iniciujete vy - ujasněte cíl, co se bude řešit a jaký výsledek očekáváte.
- Určete, kdo bude rozhovoru přítomen a proč, jaká bude jeho funkce (kdo to bude řídit, kdo bude zapisovat, kdo bude vařit kafe, půjde otevřít dveře atd.)
- Sjednané údaje dodržet – zajistit informaci o změně.
- Přijďte před začátkem a připravte prostředí:
  - Zajistit si technicky vhodnou a volnou místnost.
  - Bezpečné prostředí – pití, kapesníčky, dostatek místa pro všechny, vhodné prostorové uspořádání.
  - Cedulka nerušit.
- Základem k úspěšnému průběhu rozhovoru je jeho důkladná příprava!

---

# Naladění schůzky a vymezení vnějších podmínek

- Začněte včas
  - Lehká konverzační výměna (dáte si něco na pití, našla jste to dobře, počasí, jaký byl den ve škole ...)
  - Představte sebe a svou roli
  - Domluvte, jak budete respondentem oslovovat
  - Video
  - Seznamte respondentem s tématem (nestrašit!!!😊), cílem a délkou setkání – stačí stručně
  - Okomentujte schéma rozhovoru, pokud ho budete používat (mít ho na stole), poznámky
  - Možnost doptání se ... forma já-sdělení, legitimizace
-

# Orientace v situaci: zjišťování a zpřesňování informací

- Zjistěte co nejvíce o chování nebo o situaci, které jsou předmětem rozhovoru.
- Lidé odlišně vnímají to, co se stalo, co je pravda a co pravda není, co je podstatné a co ne.
- Účelem tohoto kroku tedy není hledat pravdu, ale vzájemně si sdělit svoje vnímání situace, tzn. jak situaci vidí učitel, jak situaci vidí žák (já-sdělení).
- Cílem tohoto kroku je získat maximum informací důležitých pro porozumění situaci.
- Je třeba důsledně rozlišovat mezi fakty a interpretacemi či nálepkami.
- Na závěr této fáze je třeba formulovat, co konkrétně budeme řešit - zakázka.
- V tomto kroku užíváme neutrálního jazyka.

---

# Příklady otázek

- Jaká máte očekávání od naší schůzky? O čem bychom měli mluvit?
  - Kdo si ještě všimnul, že něco není v pořádku?
  - Kdy se to projevuje, kdy ne?
  - Kdo na problémové chování reaguje nejvíce, kdo nejméně? Komu vadí, komu ne?
  - Jak si vysvětluješ, že k tomu došlo?
  - Co se změnilo, když to začalo?
  - Jaké důsledky to pro tebe má?
  - Kdo si toho poprvé všimnul?
  - Jak tu situaci vidíš ty?
  - Co pro vyřešení dané situace můžeme společně udělat?
  - Co už jste vyzkoušeli? Co už jsi udělala pro to, aby se to změnilo?
-

# Jak formulovat zakázku?

- Můžeme použít otázku: *„Možná, žes přišel s nějakým konkrétním očekáváním. Ted' bychom o něm mohli mluvit. Co bys potřeboval, aby se během našeho rozhovoru vyřešilo?“*
- Nabízet možnosti na základě toho, co už z rozhovoru víme a co se domníváme, že by mohla být zakázka - formulujeme hypotetické zakázky a necháme si je potvrdit nebo vyvrátit.
- Můžeme využít přeznačkování.
- Pojmenovat zakázku i tehdy, když máme pocit, že ji klient v průběhu rozhovoru vyslovil (vždy zopakovat).
- Shrnující formulace – zopakujeme, shrneme, necháme si potvrdit.

---

# Stanovení cílů spolupráce

- V čem bude změna pro klienta výhodná?
  - Porozumění potřebám často změní pohled na problém a posílí ochotu hledat řešení.
  - Postupně odhalujte zájmy, motivy, hodnoty, potřeby.
  - V tomto kroku přesouváme pozornost z minulosti do budoucnosti.
  - Klient bude více motivovaný spolupracovat, když bude vědět, v čem je pro něho změna výhodná: např. neztratit své renomé v kolektivu, nechce zklamat babičku, ...
  - Pozor na vnější motivaci!
-

---

# Jak formulovat cíl?

Při formulování cílů dodržujte pět pravidel tzv. SMART cílů, které mají být:

- 1. **specifické**, tj. cíl by měl být jasně, konkrétně a srozumitelně formulován
  - 2. **měřitelné**, tj. mělo by být specifikováno, podle čeho poznáme, že se cíl daří realizovat a jasně stanoveno, jak budeme kontrolovat průběh plnění dohodnutého plánu
  - 3. **ambiciózní**, tj. cíl představuje výzvu, přinese změnu, ale zároveň je
  - dosažitelný
  - 4. **realistické**, tj. máme prostředky a zdroje cíl realizovat a dosáhnout
  - požadované výsledky
  - 5. **termínované**, tj. je stanoveno od kdy do kdy bude cíl plněn
-



---

# Hledání řešení

- Cílem tohoto kroku je hledat vhodná řešení.
  - Podněcujte klienta k tvůrčímu, kooperativnímu přístupu a udržujte proces zaměřený na budoucnost.
  - Metodou brainstormingu předložte co nejvíce možných řešení.
  - Klady a zápory každého návrhu zhodnoťte až po skončení brainstormingu. Hodnocení návrhů v průběhu brainstormingu vede k zastavení tvůrčí atmosféry.
  - Výsledkem této fáze je soupis řešení.
-

---

# Konstruování možností

- Jak často se problém neobjevil? Jak se to podařilo?
  - Co byste chtěli ponechat a co změnit?
  - Otázky na zázrak:
    - Co by se stalo, kdyby se to změnilo? Kdo by byl nejvíc překvapen?
    - Kdyby se to změnilo, co by příští den bylo jinak?
  - Jak by vás ostatní mohli podpořit?
  - Jak ostatní poznají, že problém už je pryč? Jak to poznám já? Jak to poznáš ty?
-

---

# Dohoda řešení

- V této fázi stanovujeme kritéria pro hodnocení.
  - K vytvoření plánu použijte ten návrh, který měl nejvíce plusů.
  - Plán musí být specifický a konkrétní, tzn. kdy přesně začne, kdy bude hodnocena jeho efektivita.
  - Řešení musí být jednoznačné a srozumitelné, konkrétní, měřitelné, časově omezené a prakticky uskutečnitelné.
-

---

# Krok 7 - Shrnutí a ukončení rozhovoru

- Rekapitulace setkání:
    - Na čem jsme se domluvili?
    - Které řešení jsme zvolili?
    - S čím se pro teď rozcházíme a nad čím se příště setkáme?
    - Ocenění
  - Jasně instrukce do příště:
    - Konkrétní domluva kde a kdy se potkáme.
    - Kdo koho bude kontaktovat a za jak dlouho, způsob, jak se budeme kontaktovat.
-

---

## Následné setkání

- *Co se změnilo od posledního setkání?*
  - Pokud plán nefungoval, nalezněte nové řešení opakováním výše uvedených kroků.
  - I to, že se plán nedařilo plnit, má svou pozitivní stránku - víte, jak to nejde a čeho se příště vyvarovat.
  - Máte novou možnost pokusit se společně hledat důvody selhání plánu a začít společně znovu.
-

---

# Technika vedení rozhovoru

- Vedení rozhovoru určitým směrem.
  - Používat techniky aktivního naslouchání.
  - Pozitivní přeznačkování.
  - Minulé copingové strategie – Jak jste to řešil? Co vám pomohlo? Jak se vám to podařilo vyřešit?
  - Ujistění – není vaší vinou, že jste se dostal do této situace, někdy se stává ...
  - Pomlky – chvíle ticha jako důležitá součást rozhovoru, nebýt netrpělivý.
  - Legitimizace
  - Když klient pláče čekat a dávat klientovi prostor (tady se může plakat, později nabídnout kapesníky, dětský pláč je voláním o pomoc).
  - Strach a úzkost – poradce by měl sedět vstřícně, stabilně a otevřeně. Nabízet bezpečí, dát najevo, že se klient může vzdálit z místnosti.
  - Hněv – nefixovat pohledem, mohlo by ho to vyprovokovat.
  - Při práci s emocemi používáme zrcadlení, uzemnění – vlastní tělesná stabilita a obnova ohniska klientovy pozornosti.
-

---

# Průběžný úkol

- Zpracujte anotaci rozhovoru, který plánujete realizovat v rámci závěrečného úkolu.  
Anotace bude zahrnovat:
    - typ rozhovoru
    - cíl rozhovoru
    - rámcová struktura rozhovoru
    - Rozsah půl až jedna normostrana
  - Vložte do pátku do odevzdáárny
-