

## Pozorování, rozhovor

---

- Ve skutečnosti nejrozšířenější postupy, pozorujeme a rozhovory vedeme i zcela mimoděk, bez záměru „něco diagnostikovat“
  - Na rozdíl od používání textů a dotazníků se od nás zcela přirozeně očekává, že pozorovat a hovořit budeme
  - Už proto velmi důležité kultivování schopnosti pozorovat (a vypožorovat to podstatné) i vést rozhovory; není dobré být subjektivní, osobně zaujatý nebo nepozorný pozorovatel ani bezradný, nesrozumitelný nebo sugestivní tazatel, zaměňovat rozhovor s výslechem apod.
- 

## Pozorování

---

- Základní metoda
    - ...které se nevyhneme: v nejširším smyslu přirozená tendence každého člověka
  - Možnosti kultivace a formalizace: Pozorovací schémata (např. deskriptivně analytický systém N.A. Flanderse)
  - Rizika: výběrovost toho, co pozorujeme nebo jsme schopni zaznamenat, „osobní rovnice“, subjektivní zkreslení
    - Důležité: reflexe vlastní pozice pozorovatele
- 

- Pro pozorování je důležitý záznam
    - Průběžně pořizované poznámky
    - Zvukový záznam
    - Videozáznam
  - Podrobnější analýza pořádaného záznamu nám může pomoci zorientovat se i v tom, co jsme bezprostředně „přehlédli“
-

## Příklad pozorovacího schématu – systém N. A. Flanderse (1970)

Řeč učitele:

- 1. Akceptuje žákovy city
- 2. Chválí a povzbuzuje
- 3. Akceptuje žákovy myšlenky nebo je rozvíjí
- 4. Klade otázky
- 5. Vykládá, vysvětluje
- 6. Dává pokyny nebo příkazy
- 7. Kritizuje nebo prosazuje vlastní autoritu

Řeč žáka:

- 8. Odpovídá
- 9. Hovoří spontánně
- 10. Ticho. Pauzy. Zmatek. Nesrozumitelná komunikace.

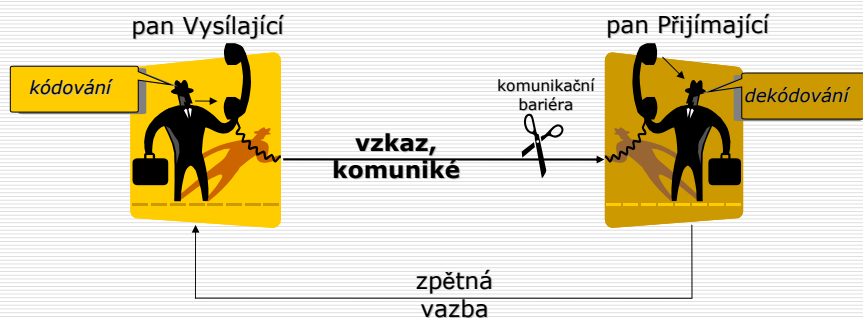
Každému intervalu (3 sekundy) se přiřadí odpovídající kategorie, sleduje se frekvence - procento výskytu každé pozorované kategorie a návaznosti jednotlivých projevů.

## Rozhovor

Důležité reflektovat:

- účel (proč)
- pozici (s kým hovoříme, co to pro něj znamená)
- kontext (je pro sdělování příznivý/nepříznivý?)
- míru formalizace (strukturovanosti)
- ...že jde o komunikační situaci (má svůj logický průběh, nároky i zdroje chyb)

## Komunikace mezi lidmi



## Komunikace

- Neverbální
- Verbální
- Komunikace jednáním

## Kromě přímo sdělovaných informací komunikace zahrnuje...

---

- ❑ Metakomunikační klíče (tón, úsměv...)
- ❑ Sdělování emočního stavu
- ❑ Sdělování vztahů a postojů k tématu rozmluvy
- ❑ Sdělování vzájemných postojů
- ❑ Sdělování sebepojetí
- ❑ Sdělování vztahů, které si přejeme udržovat
- ❑ Sdělování pravidel o dalším průběhu komunikace
- ❑ Nic neříkající sdělování

**...Není možno nekomunikovat**

## Neverbální komunikace

---

- ❑ sdělování pohledy
- ❑ sdělování výrazem obličeje (*mimika*)
- ❑ sdělování pohyby
- ❑ sdělování fyzickými postoji (*posturologie*)
- ❑ sdělování gesty (*gestika*)
- ❑ sdělování dotykem (*haptika*)
- ❑ sdělování vzájemným přiblížením či oddálením (*proxemika*)
- ❑ sdělování úpravou zevnějšku
- ❑ ...

## Rozhovor

---

- ❑ Různá míra formálnosti a „záměru zkoumat“
- ❑ Individuální nebo skupinový
- ❑ Probíhá jednorázově nebo v opakovaných sezeních
- ❑ Direktivní nebo nedirektivní
- ❑ Různá míra přípravy a postupu při vedení – nestrukturovaný, strukturovaný, polostrukturovaný

## Nestrukturovaný rozhovor

---

- ❑ Podobá se běžnému nahodilému rozhovoru
- ❑ Důraz na přirozenost konverzace, nenucený průběh...
- ❑ Nemáme připravený plán (zpravidla ani dílčí okruhy), držíme se hlavního tématu
- ❑ Jasná musí být představa, co se chceme dozvědět, na jakou otázku hledáme odpověď a proč (nikoli jak se k tomu dobereme)
- ❑ Zvláštní forma: **narativní interview** – zde spíše tazatel podněcuje k vyprávění, než aby probíhala konverzační výměna; tazatel parafrázuje, doptává se na nejasnosti, podněcuje... ale nesugeruje, nepřerušuje, nezasahuje do dějové linie
- ❑ Výhody: flexibilita, možnost improvizace, mnoho informací o vyprávěči
- ❑ Nevýhody: poznáme ve fázi zpracování a analýzy dat

## Polostrukturovaný rozhovor

---

- ❑ Postupuje se podle závazného schématu – okruhů otázek
  - ❑ Můžeme měnit pořadí okruhů podle aktuální potřeby
  - ❑ Můžeme přizpůsobovat znění otázek aktuální situaci
  - ❑ Zaznamenáváme i informace, které původně nebyly součástí sledovaných okruhů
  - ❑ Pokládáme i doplňující otázky
  - ❑ Můžeme rozdělit na strukturovanější a méně strukturovanou část (aktivní více dotazovaný / tazatel)
  - ❑ Výhody: oproti nestrukturovanému snadnější vyhodnocování, oproti strukturovanému flexibilita, citlivost k situaci a možnost podle potřeby měnit schéma
  - ❑ Nevýhody: při nezvládnutém vedení podobné jako u nestrukturovaného
- 

## Strukturovaný rozhovor

---

- ❑ Na pomezí mezi rozhovorem a dotazníkem
  - ❑ Pevně dané schéma, které neumožňuje velké změny a úpravy
  - ❑ Nejnáročnější na přípravu
  - ❑ Náročný i na standardní podmínky (doba, tazatel, projev tazatele...)
  - ❑ Omezený prostor pro rozvíjení dalších zajímavých témat
  - ❑ Omezený prostor pro individualitu tazatele i dotazovaného
  - ❑ Nevýhody společné spíše s nevýhody dotazníků
- 

## Formy (formáty) otázek

---

- ❑ **OTEVŘENÉ** - charakter odpovědi není určen
  - ❑ **UZAVŘENÉ** - omezené varianty odpovědí:
    - Ano/ne (dichotomické, alternativní)
    - Mnohonásobná volba (výběr z několika nabídnutých variant)
    - ŠKÁLOVÉ (posuzovací, ratingové) - přímá kvantifikace
  - ❑ **SPECIÁLNÍ (PSYCHOLOGICKÉ)** - vědomé porušení „pravidel“ >> skrytí pravého účelu >> verbální chování
    - Např. projektivní, asociační (konotační)
    - Manipulativní, experimentální (např. nucená volba, sugesce)
- 

## Typy otázek (Miovský, 2006)

---

- ❑ **Zjišťovací, rozhodovací** (Byl jste tam?, Sledujete televizi?)
  - ❑ **Alternativní** (Máš raději maminku nebo tatínka?)
  - ❑ **Doplňovací** (Kdo...? Kde...? Kdy...? Jak...? Proč...?)
  - ❑ **Naváděcí** (!!!nikoli návodné – Můžete mi o tom prosím říci více...?)
-

## Typy otázek (Svoboda, 1999)

---

- Přímé (Myslíte si, že...?)
  - Nepřímé (Myslíte si, že je správný názor, že...?)
  - Projektivní (Co si myslíte o lidech, kteří tvrdí, že...?)
- 

## ...kromě otázek (další techniky při vvedení rozhoru)

---

- „technika“ není jen technická záležitost
    - technika kladení otázek
    - technika jednoduché akceptace
    - technika zachycení a objasnění
    - technika parafrázování
    - technika interpretace
    - technika ujištění
    - technika používání pomlky
  - ??? – často zásadní otázka registrace (záznamu) rozhovoru
- 

## Fáze rozhovoru

---

- **Příprava** – rozhovoru jako takového, tazatele na setkání s dotazovaným/i
  - **Realizace** rozhovoru:
  - **Úvodní část:** má zajistit kontakt, motivovat; čas pro informování (o očekáváních, účelu rozhovoru, o sobě), získání souhlasu s rozhovorem a záznamem...
  - **Vzestup a upevnění kontaktu** – „zahřívací kolo“: obecnější, méně citlivá témata; také zjištění ochoty respondenta hovořit, info o jeho komunikačním stylu, slovníku...
  - **Jádro rozhovoru:** obsahem jsou cílové tematické okruhy, důraz se přesouvá na validitu odpovědi; obecně snaha propojit informace s konkrétní zkušeností respondenta (ne „takhle nějak obvykle...“ ale „jak to bylo naposledy...“ atd.); prokládání zatěžujících, konfliktních apod. témat méně závažnými, „oddechovými“ podle potřeby
  - **Závěr a ukončení:** důležité i z etických důvodů – dotazovaný nemá odcházet rozrušený, poděkování, domluva, co dál...
- 

## Anamnéza

---

- Životopisná metoda zachycující vývoj („historii“) osobnosti od početí do současnosti.
  - Používá se zejména ve zdravotnictví, psychologii a speciální i sociální pedagogice.
  - Provádí se většinou ústní formou, ale není vyloučena ani forma písemná.
  - Snímání anamnézy je doprovázeno pozorováním, jehož výsledky se též zaznamenávají.
  - Součást kazuistiky – „zprávy o případu“, která zahrnuje i vývoj spolupráce a ideálně i informace o pozdějším vývoji (katamnéza)
-

## Schéma kazuistiky (podle V. Smékala)

---

- 1. Základní údaje
  - 2. Anamnestické údaje:
    - a) Rodové dispozice
    - b) Ontogenetický vývoj
    - c) Scholarita
    - d) Prostředí
    - e) Socioekonomické podmínky
    - f) Meziobní vztahy a komunikace
  - 3. Chronologické záznamy
  - 4. Odborný nález
  - 5. Katamnéza (sledování vývoje po ukončení intervence, spolupráce...)
  - 6. Závěrečné údaje
  - 7. Přílohy
-