

SKORO AKO NA KÁVE...

(Ako sa pripraviť a zrealizovať
semištruktúrovaný kvalitatívny
rozhovor)

Alexandra Poláková Suchalová



OBSAH A CIEĽ

- ▶ Semištruktúrovaný rozhovor ako nástroj kvalitatívneho zberu dát (informácií)
- ▶ Kedy ho použiť?
- ▶ Fázy rozhovoru
- ▶ Protokol rozhovoru
- ▶ Zásady vedenia úspešného rozhovoru

- ▶ Cieľ školenia: Naučiť účastníkov a účastníčky úspešne zvládnuť realizáciu rozhovoru.

Be prepared and you will be successful!



DRUHY ROZHOVOROV

- ▶ Štruktúrované - otázky, ktorých znenie a poradie nie je možné meniť
 - ▶ Využíva sa hlavne pri metóde opytovateľov, neskúsených opytovateľov či z dôvodu potreby porovnávať odpovede
 - ▶ Prečo teda nevyužiť dotazník?
- ▶ **Semi-štruktúrované - témy skôr než otázky, voľné otvorené otázky**
- ▶ Neštruktúrovaný (otvorený) - vyplynie z kontextu
 - ▶ Vyrozprávanie príbehu, kedy môže byť dôležitý slovník respondenta, slang a pod.
 - ▶ Skôr antropológia alebo etnografia



UŽ STE NIEKEDY
SEMIŠTRUKTÚROVANÝ
ROZHOVOR ROBILI?



DOTAZNÍK A ROZHOVOR KVALITA A KVANTITA

- Čo chcem zistiť? Čo potrebujem vedieť?
 - Zadanie / samokonštrukt
- Aké mám alebo viem získať informácie o danej téme/fenoméne/problematike?
- Aké informácie potrebujem zistiť?
 - a) Numerické?
 - b) Všeobecne platiace?
 - c) Konkrétne?
 - d) Špecifické?
 - e) Kontextuálne?
 - f) Subjektívne?
 - g) Validujúce?
 - h) Overujúce?

Zdôvodnenie zberu dát

Zber dát je motivovaný získaním robustnejšej znalosti o príčinách úspešnosti a úskaliach aplikačnej praxe zapájania verejnosti do procesov rozhodovania a tvorby verejných politík na štátnej úrovni aj z dôvodu, že relevantné medzinárodné iniciatívy¹ celkom jednoznačne artikulujú rolu verejnosti v celom rozhodovacom procese a životnom cykle štátnych politík a adresujú ju členským štátom v podobe úloh, či výziev.

Cieľom prípadových štúdií je podrobne rozobrať a popísať proces participatívneho rozpočtu z hľadiska jeho procesného nastavenia, zavedenia do života konkrétnej samosprávy, dopadov, hodnotových a postojevých zmien.

V januári 2011 sa v rámci realizácie informačných a komunikačných aktivít Centrálného koordinačného orgánu realizoval „Marketingový prieskum trhu v polovici programového obdobia 2007-2013“ zameraný na zistenie úrovne povedomia verejnosti o politike súdržnosti EÚ na Slovensku.



VOĽBA RESPONDENTA/TKY

- Kto mi bude vedieť poskytnúť informácie, ktoré potrebujem?
- Ako sa k nemu dostanem?
- Bude sa **chcieť/musieť stretnúť** a odpovedať na položené otázky?
- Mám alternatívy?
- Kľúčový informant
- Efekt snehovej gule



FÁZY PRÍPRAVY ROZHOVORU

- Fáza 0 - Štúdium problematiky/témy (nielen rozhovoru) – NEPODCENIŤ
- Fáza 1- Identifikácia respondeta/ov –
- Fáza 2 - Nadviazania kontaktu
 - Spôsob nadviazania kontaktu – mail, telefonát
 - Povinné informácie: Kto som/sme? Čo robíme? Čo chceme zistiť? Koľko času mu zaberieme? Kontakt na seba (ideálne telefón).
 - Nepovinné, ale môžu pomôcť: Prečo je vhodný respondent?
 - Miesto konania rozhovoru
 - ? Počet osôb pri rozhovore ?



NADVIAZANIE KONTAKTU

Evi, vdaka.

Slavka, pozdravujem Vas,

na cc pridavam aj kolegu Matusa Slobodu, ktorý je kľúčovým spoluautorom našej prípadovej štúdie.

Slavka,

Evka Vas odporučila, že ste perfektnou respondentkou, keďže ste, okrem iného, aktívnu používateľkou SloV-lexu, a preto, ak by ste nám s kolegom venovali cca hodinku času na semistruktúrované nahrávané interview o SloV-lexe z pohľadu používateľky, budeme veľmi vďační.

Zaroven Vám posiadam aj informovaný súhlas, ktorý je povinnou súčasťou zberu dát v rámci výskumného projektu TROPICO, ktorého je Slovensko dodatočným členom, viac informácií nájdete tu <http://tropico-project.eu/work-packages/work-package-5/>.

Terminovo však môžeme až v týždni 16.9. a tam sa vieme okrem utorkového poobedia zatiaľ prispôsobiť. Dajte nám prosím nejaké Vami preferované dni a časy a pokúsime sa to zosúladiť.

Pekné dni želim,

Sasa Polakova



FÁZY PŘÍPRAVY ROZHOVORU

➤ Fáza 3

- Příprava otázek – **tvorba protokolu** (tzv. protocol interview) –
- Protokol rozhovoru sa pripravuje **PRED** vykonaním rozhovoru, má 2 časti:
 - „hlavička“ na získanie relevantných údajov o respondentovi
 - kategórie s otázkami (témami) na pokrytie skúmanej oblasti

➤ NEZABUDNÚŤ/PREDVÍDAŤ

- Technická príprava – nahrávanie diktafón/mobil, informovaný súhlas mať vytlačený, píšuce perá!, hodinky (ideálne zaslať dopredu)

Protokol rozhovoru

Dátum: 11.9.2018
Čas: 12:00
Miesto konanie: MPSVaR, Špitálska, Bratislava
Respondentky: Denisa Strapončeková (Odbor sociálnych služieb), Eva Halušková, Magdaléna Salančíková (Odbor integrácie osôb so zdravotným postihnutím a sociálnych služieb)
Nahrávanie: áno/nie
Otázky:

1. Začiatok projektu:

- a. Formovanie tímu na MPSVaR?
- b. Ako došlo k osloveniu MPSVaR na účasti na projekte? INICIATÍVA
- c. Ako to prebiehalo? Z koho strany? Vedeli o MZ SR? Prišla Levková?
- d. Návrh projektu bol hotový alebo spolupracovali na jeho príprave?
- e. Menili sa aktéri na strane MPSVaR? Ak áno, prečo? Ako?
- f. Aký je prístup MPSVaR? Minister? Štátny tajomník? Nadriadený? Ako reagovali/reagujú?
- g. Menilo sa v čase niečo v organizácii? Ako na to reagujú iné oddelenia? Vie sa o tom na MPSVaR vôbec? – mení sa toto v čase podľa toho ako sa implementuje projekt?
- h. Vnímanie celého projektu z pohľadu respondentiek a

Cieľ projektu: Príprava prostredníctvom využitia participatívnych prvkov stratégie LTC Longterm care – Stratégia dlhodobej starostlivosti – existuje dokument [Národné priority rozvoja sociálnych služieb](#) na roku 2015-2020 (autor: MPSVaR) je tam nejaké previazanie?

2. Úloha ÚSV ROS: ako je vnímaná? ako bola vnímaná? Mala by mať inú úlohu?

3. Spolupráca v rámci projektu v rámci tímu:

- a. Ako prebieha? Hodnotenie? Mení sa v čase?
- b. Zle situácie? Ak áno, prečo? Pozícia MPSVR?
- c. Kto je lídrom, kto sa vezie? Prečo? Ako je na MPSVR? (v naratívnej správe bola od AOPP bola pozitívne hodnotená spolupráca a najmä záujem o participatívne aktivity zo strany MPSVR), aké je opačné vnímanie?
- d. Pribudli do projektu ďalší spolupracovníci z návrhu MPSVR? Ak áno/nie, prečo?

externe:

- e. Boli zapojení aj iní zamestnanci MPSVaR?
- f. Má projekt dopad na iných zamestnancov MPSVaR? Ak áno, ako? prečo?
- g. „Participatívno“ sa dostáva do MPSVaR?
- h. Aká je komunikácia s organizáciami združenými v AOPP? Majú na ne dosah? Vedia o tejto organizácii niečo? Za/neujíma ich to?

verejnosť:

Ako tu chápať verejnosť? Len AOPP a organizácie, ktoré združuje? Alebo dotazník pre širokú verejnosť?

4. Aktivity: - súvisí s vytváraním projektu – ako funguje? AOPP zadáva alebo iniciatíva prichádza rôzne?

Ostatné:

Zmeny v čase
Pocity z projektu
Pocity z participácie?
Kde sa deje dobre?
Kde sa deje zle?
Čo by malo byť inak?

PROTOKOL ROZHOVORU

- Povinný **áno/nie**
- „vodítka“ v rozhovore - zoznam otázok alebo tém, ktoré v rámci rozhovoru chcete pokryť
- Obsahovo záväzný
- Kontextovo flexibilný (poradie, formulácia otázok)



VEDENIE ROZHOVORU

➤ Fáza 4 vedenie rozhovoru

- Nahrávanie
- Informovaný súhlas (nahrávaný/písomný)
- Doplnujúce informácie
- Autorizácia?
- Zásady vedenia rozhovoru
- Zásady kladenia otázok

➤ Fáza 5

- Rekonštruovania rozhovoru



VZŤAH RESPONDENT – OPYTOVATEĽ - DÔVERA

➤ SLUŠNOSŤ

- Prísť načas
- Prísť pripravený – skontrolovať baterky v diktafóne, či funguje, záznamový hárok, funkčné pero a pod.
- Predstaviť sa príp. podanie ruky (prispôbiť sa významu/pozíciu respondenta), prvý dojem je dôležitý!
- Predstaviť inštitúciu, predstaviť výskum, ubezpečiť o anonymizácii a diskretnosti
- „Prelomenie ľadov“ (vyhnúť sa nevhodným žartom)



VZŤAH RESPONDENT – OPYTOVATEĽ - DÔVERA

▶ EMPATIA

- ▶ Ako Vás respondent môže vnímať? Ako sa menia jeho/jej emócie?
- ▶ Nebudte priveľmi osobný (flirtovanie a pod. aktivity sú vylúčené – nie ste na rande!)
- ▶ Nesnažte sa vstupovať do premýšľania respondenta – nenavádzajte ho/ju (vynechať sugestívne otázky)
- ▶ Zohľadňujte spôsob vyjadrovania, pokúste sa mu prispôbiť.
- ▶ Citlivosť témy

▶ ÚCTA

- ▶ Zachovať odstup od respondenta (nereagovať a nekomentovať výpoveď), ale skôr jemne povzbudzovať (pritakanie)
- ▶ Neskúšať (nie ste v pozícii skúšajúceho!)
- ▶ Nesúdiť (nie ste v pozícii sudcu!)
- ▶ Neobviňujte (nie ste v pozícii žalobcu!)
- ▶ Nehodnoťte (nie ste v pozícii vševediaceho! – vaša skúsenosť môže byť odlišná, nepoznáte kontext a pod.)

ZÁSADY PRE ÚSPEŠNÝ ROZHOVOR

► PRED

- Prípravu na interview netreba podceniť časovo ani obsahovo!
- Štúdium problematiky všetkých dostupných dokumentov pred konaním interview je nevyhnutné, postavenie respondenta ako aj jeho históriu treba ovládať (nájsť CV). Niektoré informácie je možné prečítať, niektoré je nevyhnutné vedieť naspamäť. (pozor na mená a tituly)!
- Príprava protokolu rozhovoru je nevyhnutná – súčasťou môže byť (podľa typu a požiadaviek výskumu) aj informovaný súhlas
- Pri príprave a realizácii rozhovoru si uvedomujeme, že otázky v rozhovore nie sú rovnaké s výskumnými otázkami!
- Ideálne potvrdiť deň vopred (podľa komunikácie, ktorú navrhnete alebo ju navrhne respondent)



ZÁSADY PRE ÚSPEŠNÝ ROZHOVOR

► POČAS

- Vytvárame pre respondentu prostredie, v ktorom sa bude môcť vyjadrovať pomocou svojich vlastných termínov a svojím vlastným štýlom.
- Vytvárame vzťah vzájomnej dôvery, ústretovosti a záujmu. Je nevyhnutné byť citliví k rodu, veku, statusu a kultúrnym odlišnostiam respondenta.
- Kontrolujeme emócie a neverbálnu komunikáciu (súhlas/nesúhlas/emóciu s vyjadreniami respondenta)
- Otázky formulujeme jasným spôsobom, ktorému respondent musí rozumieť. Je vhodné skontrolovať či hovoríte „jazykom“, ktorému respondent rozumie.



ZÁSADY PRE ÚSPEŠNÝ ROZHOVOR

➤ POČAS

- Respondentovi objasňujeme, aký typ informácii potrebujeme.
- Respondenta vždy počúvame pozorne, dávame najavo záujem o jeho odpovede.
- Nechávame respondentovi dostatok času na odpoveď (skákanie do reči je neprípustné)
- Zohľadňujeme a kontrolujeme časové okolnosti/ možnosti respondenta – nestíham, čo s tým?

ZÁSADY KLADENIA OTÁZOK

- ▶ Kladieme vždy len jednu otázku. Odpoveď môžeme doplniť tzv. sondážnymi otázkami. Nepýtajte sa dve otázky súčasne.
- ▶ Začíname klásť otázky, keď uvidíme, že je respondent pripravený príp. môžete naznačiť slovami „môžeme začať?“
- ▶ Lievikovité kladenie otázok – začnite zo širšia
 - ▶ Využívajte sekundárne otázky:
 - ▶ Krátke prejavy porozumenia (áno, hm, nie)
 - ▶ Zopakovanie primárnej otázky
 - ▶ Klarifikačné/overovacie vyjadrenia: „správne som pochopil/a, že?“, „mali ste na mysli...“
 - ▶ Poproste o vysvetlenie na príklade
 - ▶ Škálovanie: ak by ste mohli ohodnotiť



ZÁSADY PRE ÚSPEŠNÝ ROZHOVOR

- KONIEC a PO
 - Zhrnutie, výzva na doplnenie
 - (Chceli by ste dodať ešte niečo, čoho sme sa v rozhovore nedotkli?)
 - Poďakovanie
 - Získanie kontaktu a ubezpečenia sa o možnosti získania doplňujúcich informácií
 - Po rozhovore kompletizujeme a kontrolujeme svoje poznámky, ich kvalitu a úplnosť (do 30 minút po ukončení)



AKTIVITA

- Pozriete si dva úseky z dvoch rôznych rozhovorov
 - 1. https://www.youtube.com/watch?v=NiF_zPgaCuw
(4:20-5:16)
 - 2. <https://www.youtube.com/watch?v=-8V-0gNGw54>
(1:52-4:03)
- Pokúste sa ich porovnať z hľadiska:
 - zásad vedenia rozhovoru,
 - kladenia otázok
 - správania sa respondenta a opytovateľa/lky
 - celkového dojmu z nich



OTÁZKY

ĎAKUJEM

Alexandra Poláková
apolakovasuchalova@gmail.com