



## Jak na hloubkové rozhovory

Považujeme za důležité, abyste si vyzkoušeli, jak budete v projektu pracovat, zda vám to půjde a bude vám to dávat smysl. Pomůže vám to pochopit, zda pro vás dává smysl realizovat projekt v této výzvě, protože realizace projektu bude hodně o zjišťování a testování. Poznatky, které díky tomu získáte navíc využijete pro přípravu KPZ i samotného projektu. V části 5 Krátkého projektového záměru proto chceme, abyste si vyzkoušeli provést hloubkové rozhovory. V projektu se pak k analýze potřeb klientů vrátíte samozřejmě podrobněji.

### Proč je analýza potřeb uživatelů důležitá?

- Reálné potřeby Vaší cílové skupiny se mohou zásadně lišit od toho, co si o ní myslíte i od toho, co Vám lidé sami řeknou, nebo co zjistíte v rámci dotazníku. Při vývoji nového řešení byste proto ideálně měli strávit nějaký čas odhalováním skutečných přání a potřeb Vašich klientů. K tomu je potřeba nespolehat se jen na dotazníky, ale skutečně se s klienty potkat a poslouchat je, případně pozorovat, jak žijí.
- Navrhování skvělých služeb či nových řešení vždy začíná u snahy porozumět životnímu příběhu a potřebám uživatelů vašich služeb.
- Je jednoduché zabřednout do jednostranného vidění služby z pohledu poskytovatele. Odolat tendenci přizpůsobovat uživatele službě, spíše než službu uživateli, je pak dost složité.
- Když nebude služba plnit potřeby klientů, nedojde k vyřešení jejich problémů.

### Co máte udělat před 1. konzultací?

- Najděte jednoho klienta, zástupce cílového skupiny, nebo jiného aktéra, který by měl s vámi na tvorbě řešení spolupracovat
- Zkuste s ním provést empatický rozhovor o jeho životě a požívání (tipy, jak na to najdete níže v dokumentu)
- Rozhovor si nahrajte, následně přepište do samostatného dokumentu a přepis nám spolu s KPZ pošlete
- Do KPZ doplňte základní charakteristiky vašeho respondenta a vhledy, které si z rozhovoru odnášíte

### Co máte udělat před druhou konzultací?

- Proveďte další dva rozhovory
- Doporučujeme vybrat si respondenty z různých skupin (např. jeden rozhovor s klientem, jeden s pracovníkem, který službu poskytuje, jeden se zástupcem spolupracující organizace. Řiďte se ale dle své situace univerzální doporučení neexistuje)

### Na co si dát pozor a jak se ptát?

- Potřeba většinou není to, co Vám klient odpoví na otázku: “Co potřebujete?”, ale její zjištění předpokládá naladění se na klienta a upřímný zájem o jeho životní příběh.
- Při zjišťování potřeb se zaměřte na slovesa, ne podstatná jména. Tedy důležité je zjistit, že potřebuji pověsit obraz, a ne že chci kladivo.



- Důležité je při rozhovorech navodit atmosféru důvěry a moc do výpovědí klientů nezasahovat návodnými otázkami nebo generalizacemi. Ale je důležité vědět, s jakou hypotézou do rozhovoru jdete, a během něj si ji snažit potvrdit nebo vyvrátit.
- Při rozhovorech si všimněte překvapivých vhledů do životního postoje klienta (na ty se pak do detailů doptávejte), emočních spouštěčů a rozporů mezi tím, co lidé říkají a co dělají - ptejte se na konkrétní příklady jejich tvrzení
- Ptejte se proč, přestože si myslíte, že znáte odpověď (proč se klienti cítí, jak se cítí, proč se klienti chovají určitým způsobem apod.)
- Hledejte příběhy a nechte respondenty vyprávět. Ptejte se na konkrétní události, jejich průběh, vyhněte se používání slova obvykle.
- Nebojte se ticha. Nesnažte se doříkávat věty za respondenty, nechte je najít vlastní slova.

#### **Pomocné otázky k rozhovoru:**

- Jak vypadá Váš běžný den? Co jste dělal/a včera?
- Jak by vypadal váš ideální den?
- Jak se cítíte?
- S čím se právě potýkáte? Co vám dělá největší starosti? Co vás trápí?
- Co vám dělá radost?
- Jaké problémy s námi potřebujete řešit?
- Na co se těšíte?
- Čeho se obáváte?

**Do KPZ pak popište charakteristiky jednotlivých respondentů a ke každému rozhovoru doplňte, jaké překvapivé vhledy si z něj odnášíte.**

Pár příkladů materiálů k prostudování:

- Příručka Human Centered Design v sociálních službách:  
[https://www.lepsisocialnisluzby.cz/frontend/storage/files/HCD\\_v\\_socialnich\\_sluzbach.pdf](https://www.lepsisocialnisluzby.cz/frontend/storage/files/HCD_v_socialnich_sluzbach.pdf)
- Příručka HCD Design zaměřený na člověka, soubor nástrojů:  
<http://eknihy.knihovna.cz/kniha/hcd-design-zamereny-na-cloveka>
- Příručka K čemu je design služeb? 10 případovek z veřejné sféry:  
<http://eknihy.knihovna.cz/kniha/k-cemu-je-design-sluzeb-10-pripadovek-z-verejne-sfery>
- Rozcestník metod v češtině: <http://100metod.cz/>