

10 pravidel pro úspěšné rozhovory

1. Jeden rozhovor – jedna osoba.

Klíčem k úspěchu je důvěra a té nejlépe dosáhnete ve dvojici. V rozhovoru jeden na jednoho také nejlépe zajistíte, že váš informant dostane tolik prostoru, kolik potřebuje.

2. Oddělte rozhovory o problémech a feedback na konkrétní řešení.

Snažte se pochopit problémy lidí dříve, než jim začnete nabízet konkrétní řešení. Mohli byste tak přijít o cenné informace.

3. Dotazovaní jsou experti na svou situaci.

Snažte se být co nejvíce empatičtí, ale zároveň dávejte najevo, že se chcete od informanta především učit. Respektujte jazyk a termíny, které váš partner v rozhovoru používá.

4. Nechte si vyprávět příběh.

Podporujte svého partnera v rozhovoru ve vyprávění příběhů. Příběhy vám dají kontext, pomohou vám lépe pochopit jeho situaci.

5. Jasně otázky = jasné odpovědi. Ptejte se na reálné chování.

Zapomeňte na slova typů „obvykle“, spíše se zeptejte na konkrétní příklady. (Místo „Co obvykle děláte v neděli dopoledne?“ se zeptejte „Co jste dělal minulou neděli dopoledne?“).

6. Pracujte s tichem.

Když vedete rozhovor, neměli byste být tím, kdo má nižší toleranci k tichu. Ticho může nejprve působit trapně, ale pokud jej přerušíte například doplněním či uzavíráním otázek, můžete přijít o hodně informací.

7. Dávejte si pozor na řeč těla.

Udržujte oční kontakt. Dávejte najevo zájem a to, že posloucháte.

8. Showing & telling.

Používejte pomůcky – kartičky, nákresy, vizualizujte. Nebo dělejte rovnou kontextové rozhovory – nechte si ukázat, co obvykle váš informat dělá přímo na místě.

9. Opakujte, co slyšíte.

Opakováním si vy i váš partner v rozhovoru ujasníte, že si oba rozumíte.

10. Sbírejte kontakty.

Nakonec se zeptejte, koho byste se měli ptát dál.