

г.Сыктывкар , 10-12 декабря 2018 г.

**Основное исследование:  
Технология Steps.**

**Техника интервьюирования.**

По материалам Национального медицинского  
исследовательского центра профилактической медицины

# ЭМ

- ✓ *Шаг 1 – вопросник*
- ✓ *Шаг 2 - физические измерения*
- ✓ *Шаг 3 – анализы крови*

# Задачи интервьюеров:

- **рассказать об исследовании** (кратко);
- **заручиться согласием** жителя на проведение опроса;
- **провести опрос** на основе предлагаемых вопросников;
- **провести измерения (?)**(инструментальные, лабораторные (?));
- **придерживаться стандартных процедур** при проведении опроса, измерений и записи ответов и результатов.

## Интервью (опрос) – это выявление и запись фактов со слов участника

- Участник должен себя чувствовать **комфортно** и знать, что **может отказаться** (*от обследования или от отдельных методик*)
- Интервью должно быть естественным и вежливым и должно проводиться **как обычная беседа**

## Требования к интервьюерам:

- **свободно владеть языком респондентов;**
- **эрудированны и образованы**  
– *образование не ниже среднего;*
- **вежливы и обладать умением расположить к себе респондентов;**
- **ответственны – точно и следовать инструкциям;**
- **без дефектов дикции** <== **тщательно зачитывать каждый вопрос анкеты**

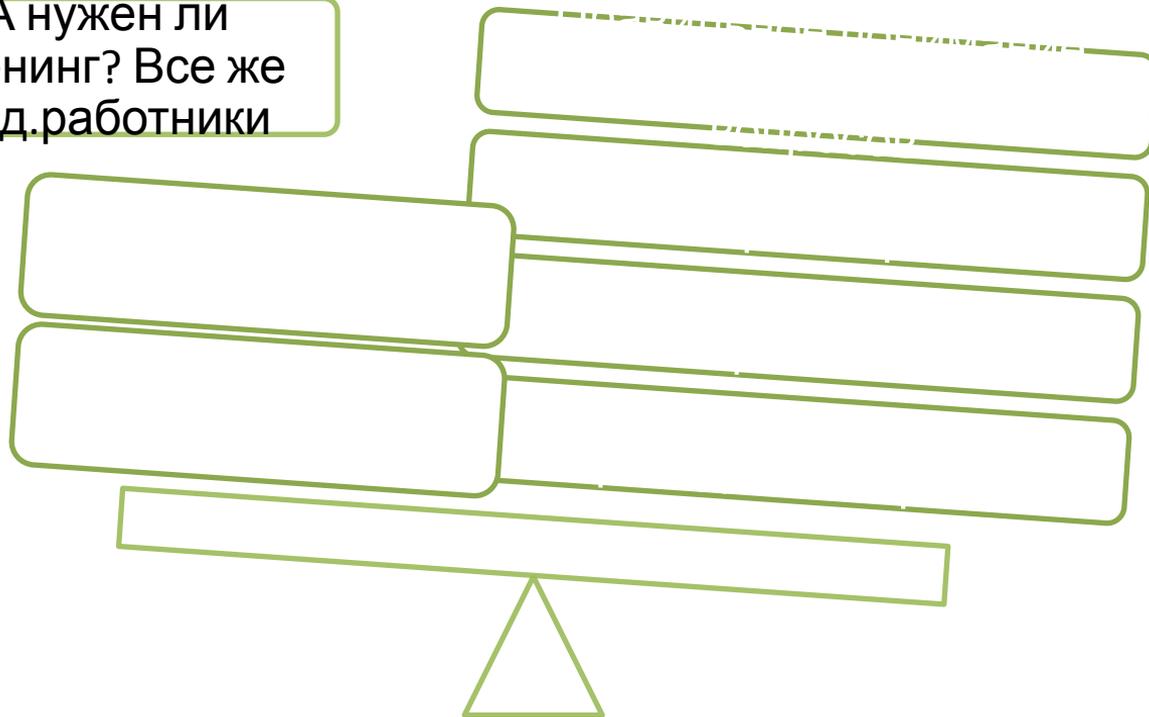
# Цели обучения исполнителей/интервьюеров:

- Подготовить исполнителей работ, тех, кто будет проводить исследование и собирать данные;
- Обеспечить единый подход к проведению обследования;
- Предоставить возможность попрактиковаться в проведении интервью и сборе физических измерений.

# Тренинг для участников исследования

Назначение  
тренинга:

А нужен ли  
тренинг? Все же  
мед. работники



# Если интервьюер плохо подготовлен (плохо осведомлен об исследовании, плохо ориентируется в вопросниках и правилах измерений) □

- Удлинение времени опроса;
- Неверно поставленный акцент в вопросе м.привести к ответу не на тот вопрос;
- Ошибки при заполнении вопросника;
  - Ошибки при оценивании результатов опроса;
- Удлинение времени лабораторных и инструментальных измерений;
- Снижение качества данных и достоверности результата;
- Ошибки при интерпретации данных измерений (инструментальных, лабораторных)
  - Как следствие, вопрос достоверности результатов всего исследования - ?

# Техника интервьюирования

- Поддержание **нейтрального характера интервью;**
- При постановке вопросов — **принцип беспристрастности;**
- **Непредвзятость** при проведении каждого интервью;
- **Тактичность** при общении с нерешительными участниками исследования;
- **Соблюдение последовательности постановки вопросов;**
- Проведение интервью **в нормальном темпе (!!!);**
- Самостоятельное формулирование респондентом своих ответов;
- Не подводить к ответу, не подсказывать ответ

# Техника

## ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

- Задавайте вопросы в соответствии с предоставленными Инструкциями;
- **Полностью зачитывайте каждый вопрос анкеты**
  - *не передавайте суть вопроса своими словами,*
  - *не позволяйте участнику самому прочесть вопрос*  
*(исключение вопросы для самозаполнения мужчинами/женщинами)*
- **Зачитывайте вопросы без изменения в словах**
  - ✓ медленно и четко;
  - ✓ приятным голосом;
- Подчеркните, что здесь **нет правильных или неправильных ответов**;
- **Зачитывайте участникам все варианты ответов, кроме**  
«отказ от ответа»/«не знаю» и т.п.;
- **Не делайте предположений** о возможном ответе респондента, подсказок
- *При переходе к другой теме делайте короткое вводное слово.*

# Техника интервьюирования:

**уточнить вопрос**, если респондент:

- Не может ответить на заданный вопрос;
- Вероятно понял вопрос, но дал не соответствующий ответ;
- Просит повторить часть вопроса;
- Просить пояснить определенный термин;
- Просит повторить один из вариантов ответа;
- Неправильно интерпретировал вопрос;
- Отклоняется от темы или дает не относящуюся к делу информацию;
- Дает неполную информацию, или Вам его ответ не ясен;
- Говорит, что не знает ответа.

# Техника интервьюирования

<b>Поведение</b>	<b>Инструкции</b>
Уважение конфиденциальности	Обеспечьте конфиденциальность всей полученной информации
Уважайте время участника	Вы просите участника выделить Вам время, поэтому будьте вежливы и готовы к объяснениям.
Тактичность	Если Вы чувствуете, что человек не готов разговаривать с Вами -- не заставляйте его. Однако, предложите возвратиться позже.
Дружественный характер	Действуйте, как будто Вы ожидаете получить дружественное сотрудничество и ведите себя соответственно

# Техника интервьюирования

Техника	Инструкции
<b>Повторите вопрос</b>	Участнику может прийти в голову ответ, если он/она услышит вопрос во второй раз
<b>Сделайте паузу</b>	Это даст участнику время собраться с мыслями и расширить свой ответ
<b>Повторите ответ участника</b>	Часто это очень эффективный путь для осмысления участником ответа, который он только что дал
<b>Используйте нейтральные попытки</b>	<p>Избегайте предвзятых ответов и проб. <b>Никогда не выражайте свое одобрение или неодобрение по отношению к тому, что сказал участник</b>, или то, что их ответы правильны или нет.</p> <p>Вместо этого, если Вы хотите получить больше информации, спросите:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- «<b>Что-нибудь ещё?</b>», или</li><li>- «<b>Можете ли Вы рассказать мне больше об этом...?</b>»</li></ul>

# Техника интервьюирования

Поведение	Инструкции
Язык тела	Установите хороший зрительный контакт и используйте соответствующий язык тела.
Скорость интервью	Не спешите с интервью. Предоставьте достаточно времени участнику для понимания и ответа на вопрос.  Если давить, то участник может ответить первое, что придет ему в голову.
Терпение	Будьте терпеливы и вежливы на протяжении всего интервью
Принятие	Вне зависимости от того, какие даны ответы на вопросы, не осуждайте образ жизни участника.  Выражение какой-либо критики приведет к отказу или сокрытию важной информации.
Выражение благодарности	<b>Поблагодарите участника за помощь и сотрудничество (!!!)</b>

# Управление трудными ситуациями

- Прерывания

- Могут случаться во время интервью;
- Если очень долгие или их много, предложите вернуться в другое время;
- Оставайтесь терпеливыми и вежливыми.

- Отказы

- Участник может отказаться от интервью;
- Никогда не заставляйте участников принять участие в исследовании помимо их воли;
- Однако, помните (!!!), что **большое количество отказов может отрицательно сказаться на качестве исследования**

# Правила заполнения анкеты

- Анкета не должна быть доступна респонденту
- Номер участника и дата исследования – ключевые цифры
- Заполняется аккуратно, ручкой с чернилами или пастой темного цвета
- Убедитесь, что отметки и записи в соответствующих ячейках опросника четкие и разборчивые
- На **КАЖДЫЙ** из предложенных вопросов при ответе необходимо поставить любую метку в **ОДНОМ ОКНЕ** каждой строки или написать число в указанном месте или расписать подробный ответ в отведенной для этого строке(ах)

## *Типичные ошибки при заполнении анкеты*

- неверно указан индивидуальный номер и дата в вопроснике
- поставлено несколько отметок там, где допускается только одна отметка
- отсутствуют необходимые отметки или значение не указано
- вместо отметок в ячейках сделаны пометки на полях

# *Типичные ошибки при заполнении анкеты*

- записи сделаны некорректно или неразборчиво
- допущено округление цифр там, где это не требуется
- анкета заполнена самим обследуемым
- анкета заполнена со слов не самого обследуемого, а его родственника (такое возможно только в формате перевода, например, с другого языка/с языка глухонемых)



Спасибо за внимание