
Навыки проведения интервью



Введение

- Интервью (опрос) – это выявление и запись фактов и поведения со слов участника
- Участник должен себя чувствовать комфортно и может отказаться
- Интервью должно быть естественным и вежливым и должно проводиться как обычная беседа



Требования к интервьюерам

- эрудированны и образованны – образование не ниже среднего
- ГОТОВЫ ТОЧНО И ТЩАТЕЛЬНО следовать инструкциям
- вежливы и обладают умением расположить к себе респондентов
- свободно владеют языком респондентов



Техника интервьюирования

- Руководство по соответствующему поведению во время интервью
 - Уважение конфиденциальности
 - Уважение времени участника
 - Поведение в дружеской манере
 - Проявление терпения
 - Принятие ответов участника
 - Выражение благодарности за их помощь и сотрудничество



Поведение и тактичность

Поведение	Инструкции
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 помочь Вам, не заставляйте его, однако предложите возвратиться позже.
Дружественный характер	Действуйте как будто Вы ожидаете получить дружественное сотрудничество и ведите себя соответственно



Поведение и тактичность (2)

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 судите образ жизни участника. Выражение какой-либо критики приведет к отказу или скрытию важной информации.
Выражение благодарности	Поблагодарите их за помощь и сотрудничество.



Техника интервью, *продолж.*

- Инструкции на то, как задавать вопросы
 - Задавайте вопросы в соответствии с руководством.
 - Подчеркните, что здесь нет правильных или неправильных ответов.
 - Зачитывайте все варианты участникам, **кроме** «Не Знаю», «Отказывается отвечать» и другие.
 - Зачитывайте вопросы без изменения в словах
 - Не торопясь (в нормальном темпе) и четко
 - Приятным голосом
 - Не делайте предположений о возможных ответах участников.



Предоставляйте пояснения и уточнения

- Возможно, Вам нужно будет уточнять, когда участник:
 - Не может ответить на заданный вопрос
 - Возможно не понял вопрос
 - Колеблется или долго думает над ответом
 - Просит повторить часть вопроса
 - Просить пояснить определенный термин
 - Просит повторить один из вариантов



Когда продолжать «зондирование»

- Вы должны уточнить вопрос для получения соответствующего ответа, когда участник:
 - Вероятно понял вопрос, но дал не соответствующий ответ
 - Не правильно интерпретировал вопрос
 - Не может принять решение
 - Отклоняется от темы или дает не относящуюся к делу информацию
 - Нуждается в раскрытии того, что было сказано с целью уточнения ответа
 - Дает не полную информацию или ответ не ясен
 - Говорит, что он или она не знает ответа



Общие ответы, нуждающиеся в дальнейшем «зондировании»

- Ответы, нуждающиеся в «зондировании»:

– Я не знаю



Повторите вопрос

– Я все равно не знаю



Попробуйте ещё раз повторить до «Не Знаю»

– Не приемлем



Спросите, почему вопрос не приемлем.
Запишите «Не приемлем», только если вопрос действительно не имеет значения

Техника

«зондирования/прощупывания»

Техника	Инструкции
Повторите вопрос	Участнику может прийти в голову ответ, если он/она услышит вопрос во второй раз
Сделайте паузу	Это даст участнику время собраться с мыслями и расширить свой ответ
Повторите ответ участника	Часто это очень эффективный путь для осмысления участником ответа, который он только что дал
Используйте нейтральные попытки	Избегайте предвзятых ответов и проб. Никогда не выражайте свое одобрение или неодобрение по отношению к тому, что сказал участник, или то, что их ответы правильны или нет. Вместо этого, если Вы хотите получить больше информации, спросите «что-нибудь ещё»? , или «можете ли Вы рассказать мне больше об этом...?»



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
 - Некоторые участники могут отказаться от интервью
 - Никогда не заставляйте участников принять участие в исследовании
 - Однако, большое количество отказов повлияет на качество исследования в целом



Управление отказами (1)

Если.....	Тогда.....
Участник принимает защитную позицию	<ul style="list-style-type: none">• Демонстрируйте терпение и понимание• Выразите устное соглашение и понимание его/её точки зрения, например, сказав что-то подобное: «Я могу понять это" или «Вы определенно имеете право чувствовать себя таким образом"• Покажите важность исследования для участника
Вы пришли в «плохое» время	Попробуйте позже



Управление отказами (2)

Если.....	Тогда.....
Участники могут не правильно понять цель визита	Попробуйте объяснить цель прихода ещё раз
Вы чувствуете, что можете получить отказ («нет»)	Попробуйте оставить все как есть и предложите вернуться в другой раз перед тем как получить частичное или абсолютное «нет»



Типичные ошибки при заполнении вопросника

- неверно указан индивидуальный номер и дата в вопроснике
- при исправлении использована «замазка»
- 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 вопросника

- 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)

