

Лекция 11. Техника ведения интервью (часть 1)

План лекции:

- 11.1. Установление контакта с респондентами.
- 11.2. Место проведения интервью.
- 11.3. Время проведения интервью.
- 11.4. Как объяснить респонденту процедуру интервью.
- 11.5. Проведение основного этапа интервью.

Изучив тему занятия, вы будете знать:

- основные правила посещения домохозяйств и установления первичного контакта с респондентами;
- какие нюансы поведения интервьюера определяют успех в рекрутировании домохозяйств;
- какие требования предъявляются к месту и времени проведения интервью;
- как приступить к проведению опроса респондента;
- оптимальные условия для проведения интервью;
- наиболее важные правила, которых необходимо придерживаться для успешного проведения интервью.

Решающее значение в получении достоверной информации имеет правильно и грамотно проведенное интервью. Для достижения таких результатов требуется овладение **техникoй ведения интервью**.

Интервьюер остается **один на один** с респондентом. У интервьюера отсутствует возможность посоветоваться в трудной ситуации, приходится **самому решать вопросы**, которые возникают вследствие бесконечно разнообразных жизненных ситуаций и которые невозможно предугадать заранее.

Количество респондентов, выразивших согласие участвовать в обследовании, качество представляемой ими информации во многом зависят от применяемых вами **методов общения и взаимодействия** с респондентами, а также от того, насколько хорошо вы объясните цель опроса.

Искусство интервьюирования нарабатывается с практикой, но есть определенные правила, которые должен соблюдать каждый интервьюер. Сейчас мы остановимся на некоторых наиболее важных принципах и поговорим о том, как провести **успешное интервью**.

Каждое интервью можно условно разбить на три основных этапа:

- установление контакта;
- основной этап опроса;
- завершение интервью.

Сначала, в первой части лекции, посвященной технике ведения интервью, мы познакомимся с первым и вторым этапом интервью – установлением первичного контакта и основным этапом опроса. Затем, во второй части лекции, мы вкратце повторим основные моменты, определяющие успех первичного контакта и основного интервью, и подробно поговорим о порядке завершения опроса.

11.1. Установление контакта с респондентами

Установление первичного контакта – это первый и очень важный этап в работе интервьюера. Подготовленность интервьюера к установлению контакта влияет на успех интервью в целом.

При первом посещении домохозяйства интервьюер должен:

- представиться членам домохозяйства;
- показать свое удостоверение;
- кратко изложить цель своего визита;
- объяснить ценность участия каждого попавшего в выборку домохозяйства.



Интервьюеру необходимо заранее:

- отрепетировать процедуру представления респонденту;
- отработать вариант простого и понятного (без специальной терминологии) объяснения целей и задач обследования;
- объяснить гарантии конфиденциальности ответов респондента и неразглашения его персональных данных;
- быть готовым аргументировать важность беседы и участия домохозяйства в обследовании.

Пример вступительного слова

«Здравствуйте! Меня зовут.... Я представитель Федеральной службы государственной статистики. Мы проводим выборочное обследование домашних хозяйств, изучающее вопросы фактического уровня жизни российских семей, а также доступности социальных программ в Вашем регионе. Ваше домохозяйство попало в случайную выборку. Вам предоставляется возможность оценить эффективность и доступность государственной поддержки населения. Мы гарантируем Вам полную конфиденциальность представленной Вами информации, все Ваши ответы будут использоваться только в обобщенном виде».

Или так:

«Мы из Мы работаем по проекту, который посвящен ...

Я хочу поговорить с вами об этом. Наш опрос займет около ... минут. Вся информация, которую мы получим, останется строго конфиденциальной, и никто не узнает, что эти ответы ваши. Я хочу поговорить со всеми людьми в возрасте Могу я начать?».

Необходимо заранее отрепетировать свое вступительное слово. Можете по своему усмотрению изменить формулировку этих вводных фраз. Но, представляясь, **обязательно упомяните** следующее: название учреждения-исполнителя; предмет обследования; ориентировочную продолжительность опроса; его конфиденциальность и с кем вы хотели бы побеседовать.



Ключевым фактором успеха при установлении контакта является **первое впечатление** респондента от интервьюера.

Как правило, **благоприятное впечатление** определяет не содержание того, что говорит интервьюер, а его внешний вид, характер его речи и общая психологическая готовность интервьюера к работе с респондентом.

Внешний вид интервьюера должен располагать к общению и соответствовать местности, на которой работает интервьюер.

Речь интервьюера должна быть грамотной, четкой и понятной, но в то же время естественной и не монотонной, чтобы обращение интервьюера к респонденту не было похоже на воспроизведение заранее подготовленной аудиозаписи. Говорить с респондентом нужно вежливо, уважительно и не слишком быстро.

Психологическая готовность интервьюера к беседе является одной из важнейших составляющих успешного установления контакта. Необходимо быть уверенным в себе, проявлять дружелюбие к собеседнику, сохранять позитивную установку на совместную работу с респондентом.

При установлении первого контакта интервьюеру не следует вести себя так, как будто он стесняется оторвать респондента от его важных занятий. Будучи предельно доброжелательным и вежливым, интервьюер всем своим поведением должен **демонстрировать, что отказ невозможен**, и лишь в крайнем случае договориться о точном времени новой встречи.

Необходимо помнить, что очень **важны первые мгновения** в установлении контакта. От выражения вашего лица, мимики, жестов, тембра голоса при первом представлении во многом зависит, состоится ли дальнейшее сотрудничество и будет ли оно успешным.

Несколько рекомендаций о порядке установления первичного контакта с домашним хозяйством:

1. Подготовьтесь и после того, как вам открыли дверь, первым сделайте шаг в установлении контакта – начните с представления прямо «на пороге дома».
2. Улыбнитесь и поприветствуйте человека открыто и доверительно.

3. Соблюдайте дистанцию и отступите от двери в знак уважения и доверия к человеку. Стойте к нему лицом или вполоборота.
4. Говорите чисто и не слишком быстро.
5. Проверьте, по правильному ли адресу вы пришли.

Покажите удостоверение интервьюера с указанием ваших полномочий, дайте возможность человеку прочитать удостоверение, представьте территориальный орган государственной статистики области (края, республики, города), проводящий обследование.

Передайте **в руки респонденту «Обращение к домохозяйству»**, что способствует вовлечению респондента в процесс беседы.

При первичном контакте важно **избегать негативных реакций** на внешний вид респондента, его манеру речи, домашнюю обстановку. Необходимо быть вежливым и соблюдать правила этикета: поздороваться со всеми в домохозяйстве; при необходимости разуться; снять головной убор.

Принципиальное значение имеет способность интервьюера создать дружелюбную и уважительную атмосферу беседы. Для этого желательно быть уверенным в себе, вести себя **естественно и с достоинством**. Занять естественную позу при представлении респонденту. Выбрать оптимальную для беседы дистанцию: не стоять слишком далеко, но и не разговаривать с респондентом вплотную, что может быть истолковано им как проявление агрессии и чрезмерной настойчивости. Важно выбрать правильный темп речи и улыбаться, стараясь расположить респондента к непринужденной беседе.

Интервьюеру нужно объяснить респонденту, что **выбор данного домашнего хозяйства абсолютно случаен** и проводился математическим методом.

Интервьюер должен убедить опрашиваемых в том, что им необходимо получить информацию **именно у этой семьи**, так как замена выбранного для наблюдения домохозяйства не допускается. Интервьюерам не разрешается опрашивать население по адресам, не представленным в выборке.

Интервьюер должен объяснить, что **конфиденциальность** полученной информации гарантируется территориальными органами области (края,

республики, города) и то, что в дальнейшем она будет использована только в статистических целях в агрегированном (сводном) виде.

Можно отметить **несколько факторов, влияющих на решение респондента давать интервью:**

- личное обаяние, привлекательность интервьюера;
- несомненное доверие респондента;
- понимание задач интервью;
- шанс высказать свое мнение.

Для успешного проведения первого контакта **помните несколько правил:**

1. **Будьте кратки** и не вдавайтесь в подробности, пока вас об этом не попросят.
2. **Будьте естественны** – у вас очень сжатый отрезок времени для установления чувства взаимного доверия и симпатии с респондентом. Прервите свое выступление вопросом или шуткой, чтобы получить отклик.
3. **Будьте очаровательны** – многие соглашаются принять участие в обследовании потому, что им нравится интервьюер.
4. **Будьте любезны** – избегайте фамильярности. Ведите себя доброжелательно и с достоинством, корректно показывая уважение к собеседнику.
5. **Подкрепляйте доверие манерой одеваться**, соответствующей району, где вы проводите опрос – ваша одежда должна быть опрятной и не вызывать раздражения у респондентов.
6. **Будьте восприимчивы** к тому, как человек реагирует на ваше вступление, и будьте готовы видоизменять его по ситуации. Наблюдайте и слушайте внимательно. Вы всегда должны пытаться выбрать наилучший способ поведения в зависимости от собеседника, чтобы добиться сотрудничества с его стороны.

Возможно, в некоторых случаях вы будете испытывать чувство неопределенности или даже стресс при приближении к нужному адресу и

стуча в дверь, потому что не уверены относительно приема и боитесь отказа. Постепенно опыт придаст вам уверенности в себе.

Помните, что люди, в большинстве случаев, положительно относятся к интервьюированию. Некоторые будут соглашаться не очень охотно, другие – определенно нуждаются в убеждении. Найдутся люди, которые будут отказываться. Поведение людей будет разниться в зависимости от того, чем они занимаются и как себя чувствуют в тот момент, когда вы к ним пришли. Поэтому **будьте готовы уходить ни с чем и снова приходить в другой день.**

Исследования указывают на тот факт, что процент откликов (согласий), достигнутый отдельным интервьюером, сильно зависит от его предварительных ожиданий относительно процента откликов (согласий) и уверенности в том, что он сможет успешно установить контакт с респондентом. Выявлено, что интервьюеры, которые были уверены в том, что смогут убедить респондентов принять участие в опросе, получили в четыре раза меньше отказов, чем сотрудники, пессимистически настроенные в отношении своих возможностей склонять людей к опросу.

Если вы видите, что **обратились в неудобное время**, или на эту причину сослался собеседник, выражая нежелание отвечать на вопросы, вам лучше извиниться и договориться о будущей встрече примерно такими словами: *«Я еще буду в этом районе такого-то числа или в такой-то день и, возможно, еще раз загляну к вам»*. Не стоит просить разрешения у собеседника прийти еще раз, чтобы не ставить себя в зависимость от ответа.

При неготовности респондента к интервью важно **договориться о времени повторного визита** (возможно, обменяться телефонами с респондентом). В ходе повторного посещения необходимо **быть пунктуальным** и четко соответствовать согласованному времени визита.

При необходимости интервьюер должен быть готов еще раз объяснить цели и задачи обследования, а также аргументированно подчеркнуть важность участия в нем респондента.

Как бы то ни было, интервьюер должен понимать, что отказ от интервью – естественное право респондента, и уметь применить методические средства, **максимально снижающие число отказов**. Особое внимание

следует обратить на освоение методики первого контакта, ибо большая часть отказов происходит до начала собственно опроса.

Если собеседник не проявляет интереса к обследованию или выражает нежелание отвечать, предпочтительнее попытаться тут же убедить его.

Вы можете попытаться убедить не желающего отвечать на вопросы респондента.

Представьте собеседнику **подтверждение и дополнительную информацию**:

- сообщите правдивую информацию о том, сколько времени займет интервью;
- упомяните, что вы можете прийти в другой раз, в более удобное время;
- объясните, как был выбран адрес и что замена не допускается;
- используйте письмо-обращение, объясните цель обследования, укажите, что оно интересное и важное как для них самих, так и для других людей.

Вместе с тем помните, что домашние хозяйства должны принимать участие в обследовании на добровольной основе и что **недопустимо принуждать** потенциальных респондентов к участию.

При благожелательном отношении следует выяснить намерения домохозяйства относительно участия в наблюдении и при получении согласия более подробно разъяснить членам домохозяйства условия проведения наблюдения.

11.2. Место проведения интервью

Обратите внимание на тот факт, что нас интересуют **ответы конкретного человека** на вопросы. Желательно, чтобы беседа проходила в отдельной комнате, наедине с респондентом. Другие лица, присутствующие при интервью, нередко включаются в беседу, поправляют респондента, иногда создают шутливую атмосферу. Респондент может невольно соотносить свои ответы с возможной реакцией на них присутствующих.



Конечно, в жизни очень часто случается так, что вы проводите интервью в то время и в том помещении, где находятся другие люди. Объясните присутствующим в комнате людям, что беседа ведется только с одним человеком и что **коллективное обсуждение** ответов в данном случае **не допускается**. Вы должны сделать это тактично, не обижая присутствующих в помещении людей, но настойчиво, для того, чтобы не повторять это в ходе интервью.

11.3. Время проведения интервью

Само по себе время начала интервьюирования не играет существенной роли. Более важно **соотношение времени интервью с обычным распорядком дня респондента**. Желательно, чтобы время интервьюирования по возможности вписывалось в распорядок дня и не слишком сильно его нарушало, чтобы респондент никуда не торопился, не был слишком уставшим, не был занят какими-то неотложными домашними делами, иначе интервью получится скомканным. Поскольку респондент дает согласие на интервью добровольно, окончательный выбор времени всегда остается за ним.

Влияние фактора времени на интервью сказывается не только в отношении момента выбора его начала, но и его продолжительности. Типичная продолжительность интервью составляет от 40 минут до 2 часов. На этапе установления контакта с респондентом это может послужить причиной отказа от участия в наблюдении. Силу этого отрицательного момента можно уменьшить, указав на вопрос о продолжительности интервью несколько меньшее время. Так, при **ожидаемой продолжительности интервью 1,5–2 часа** можно сказать, что оно продлится **немногим более часа**. При этом следует убедиться, что респондент не имеет жестких ограничений по времени (точно назначенных встреч или другой срочной необходимости покинуть дом).

1.4. Как объяснить респонденту процедуру интервью

Важно объяснить респонденту, как интервью будет проходить. В большинстве случаев вы будете беседовать с человеком, для которого это будет первое знакомство с техникой интервью. Поэтому задача интервьюера

в самом начале беседы – объяснить респонденту, **как будет проходить опрос**.

Объясните, что вы будете зачитывать вопрос, а человек будет слушать, а затем отвечать на него. В ряде случаев вы сразу же будете предлагать ему варианты ответов, из которых он будет выбирать тот, который ближе всего к его мнению.

Когда вы в первый раз встретите вопрос, в котором используется карточка, объясните респонденту, как надо с ней работать. Ваши слова будут звучать примерно так: *«А сейчас я прочитаю Вам вопрос, но читать варианты ответов не буду. Я дам Вам карточку, на которой все эти варианты напечатаны. Вы должны будете прочитать эти варианты ответов и выбрать тот, который лучше всего Вам подходит»*.

Умение правильно **объяснить респонденту его обязанности** в ходе интервью – это гарантия успеха самого интервью. Главное – не только объяснить процедуру и убедиться в том, что респондент вас правильно понял, но и в ходе всего интервью **стимулировать хорошую работу респондента**. Подумайте о доброжелательной обратной связи. Вы можете использовать для этого такие нейтральные комментарии, как «да», «конечно», «хорошо», которые покажут респонденту, что вы довольны его сотрудничеством, одобряете его работу и считаете, что все идет нормально.

11.5. Проведение основного этапа интервью

Итак, предварительная работа закончена, и теперь предстоит самое важное – основной этап интервью.

Для успешного проведения интервью необходимо очень **хорошо усвоить правила заполнения вопросников** и соблюдать их во время интервью, чтобы свободно ориентироваться в переходах, автоматически отличать текст, предназначенный для чтения вслух, от обращенного исключительно к интервьюеру.

Обязательно **укажите время начала интервью** в адресной части вопросника.

Перед началом опроса следует убедиться, что вы и респондент расположились максимально удобно для ведения диалога. Ведение

нормального диалога возможно в ситуации, когда вы поднимаете взгляд на человека, с которым говорите. Научитесь делать это во время интервью между чтением вопросов и записью ответа.

Постарайтесь читать вопросы естественным тоном и задавать их **в манере беседы**. Это поможет чувствовать реакцию собеседника на то, что вы говорите, и на скорость, с которой задаете вопросы.

Между вопросами постарайтесь не давать респонденту слишком сильно уходить в сторону, чтобы не потерять его интерес и внимание до окончания интервью. Не следует также позволять респонденту излишне вовлекать вас в свои проблемы.

Проводя опрос, вы должны продвигаться **в темпе, удобном для респондента**. Скорость, с которой вы задаете вопросы, должна подчиняться скорости, с которой респондент говорит и обдумывает свои ответы. Особенно важно соблюдать это правило, когда вы проведете уже достаточное количество интервью и будете хорошо знакомы с вопросами. Помните, что респондент слышит вопрос впервые.

Часто течению интервью помогают **небольшие предисловия**, вводящие новую тему (новый раздел). Иначе у респондента может создаться впечатление, что вопросам не будет конца, или что они уже не относятся к тому, что вы говорили об обследовании. *Например: «А теперь я задам Вам несколько вопросов о вашей основной работе...»*

Вопросник выборочного обследования разбит на отдельные разделы, и вам потребуется только зачитать их названия или перефразировать своими словами. Если вы пользуетесь собственными предисловиями, следите, чтобы они не содержали фраз, которые могут каким-либо образом повлиять на ответы респондента.

Небольшие паузы, возникающие, пока вы отмечаете ответ респондента в бланке вопросника, будут выглядеть естественными. Но все же будет лучше, если вы не дадите респонденту слишком долго скучать и одновременно с внесением записей в анкету (вопросник) будете **повторять его ответ вслух**.

Во всех случаях вам следует помнить ряд наиболее важных правил проведения интервью (примеры типичных ситуаций и варианты поведения интервьюера приведены в Приложении 12).

1. Быть нейтральным. Большинство людей вежливы и, как правило, будут давать ответы, которые, как они думают, интервьюер хочет от них услышать. Поэтому очень важно, чтобы интервьюер оставался абсолютно нейтральным в ходе постановки вопросов. Никогда ни выражением лица, ни тоном голоса не следует давать респонденту думать, что он дал «правильный» или «неправильный» ответ на вопрос. Никогда **не стоит показывать одобрение или неодобрение** на ответ респондента.

В ходе интервью респондент может задавать вопросы по тематике анкеты. В этом случае лучше сказать, что мнение респондента интересно и что ответ будет дан позже, в конце интервью, чтобы не замедлять темп работы.

Ответы респондента должны быть ясными. Слишком общие или уклончивые ответы следует уточнять, переспрашивая. Если респондент дает неоднозначный ответ, нужно задать нейтральный зондирующий вопрос, например: *«Что Вы имеете в виду?»*; *«Не могли бы Вы объяснить подробнее?»*; *«Я не расслышала Вас; не могли Вы еще раз повторить?»*; *«Не спешите. Подумайте минуту»*. Ни при каких обстоятельствах не стоит оказывать влияние на ответ: ни подсказывая возможный ответ («разжевывать»), ни жестами – покачивая головой, кивая и т.п.

Нужно избегать использования наводящих и отрицающих вопросов, формулировка которых предлагает ответ. Например, неправильно говорить *«Вы по-прежнему учитесь в школе, не так ли?»* или *«Вы уже не учитесь в школе, так?»*. Правильный вопрос: *«Учитесь ли Вы по-прежнему в школе или нет?»*.

2. Никогда не предлагать ответы респонденту. Если ответ респондента не соответствует вопросу, **не следует подсказывать**, например, следующим образом: *«Я полагаю, Вы имеете в виду, что Это так?»* Во многих случаях респондент согласится с интерпретацией ответа интервьюером, даже если это не то, что он имел в виду. Вместо этого лучше задать зондирующие вопросы так, чтобы сам респондент дал соответствующий ответ.

Избегайте предположений о том, что вы знаете точный ответ, исходя из того, что респондент сказал ранее. Безусловно, вам нужно помнить то, что он отметил ранее, и если у вас возникла трудность с получением более точного ответа, следует быть готовым провести надлежащим образом зондирование. Самый простой способ сделать это – сказать: *«Я полагаю, Вы отметили это ранее, но мне нужно просто прояснить...»*

Следует сделать все возможное, чтобы избежать поведения, осознанного или неосознанного, вербального или невербального, которое могло бы повлиять на ответ респондента. Важно, чтобы факты и мнения, высказанные респондентом, были его собственными.

Если вы сочтете полезным предложить респонденту какие-то альтернативные варианты, убедитесь, что указали два или три, а не один. *Например, правильно спросить: «Это было в будний день или в выходной?», но неправильно – «Это было в выходной?»*. Когда вы предлагаете респонденту только один ответ, ему легче согласиться с вами, чем пытаться вспомнить.

3. Нельзя менять формулировку или последовательность вопросов.

Основное правило, которое вы должны помнить и применять во время опроса – не следует изменять формулировки вопросов или их порядок.

Даже если вам или респонденту не нравится вопрос, вы должны **зачитывать его точно так, как он сформулирован** в анкете (вопроснике). Изменение формулировки вопроса может привести к неверному его толкованию, ошибочному ответу и в результате к неправильному ходу опроса.

Очень важно, чтобы все респонденты услышали каждый вопрос совершенно одинаково, чтобы смысл вопроса не был изменен. **Порядок вопросов** является также очень важным. Помимо логики их следования существует взаимовлияние вопросов друг на друга.

Каждый вопрос с неизменной формулировкой интервьюер читает **вслух дословно** (не следует сопровождать его введением или пояснениями). **Ответ сразу же должен быть занесен в вопросник.**

Если респондент неправильно понял вопрос, повторите вопрос медленно и четко. Вопрос зачитывается еще раз в той же формулировке, какая приведена в вопроснике. Если он все еще не понимает, можете

перефразировать вопрос, не меняя при этом смысла исходного вопроса. Предоставьте только минимальную информацию, требуемую для получения соответствующего ответа.

При выяснении нельзя разрешать опрашиваемому заглядывать в вопросник и читать вместе с вами. Он **не должен также знать заранее, какие последуют вопросы**, так как выбор задаваемых вопросов зависит в определенной мере от ответов и знание очередности вопросов может повлиять на ответы. Поэтому не читайте новый вопрос, пока не получите ответ на уже прочитанный.

4. Каждый вопрос следует дочитывать до конца. Если респондент ответит до того, как будет зачитан весь вопрос, есть вероятность того, что его ответ отличался бы, если бы сначала он услышал вопрос целиком. Если респондент прерывает вас, вы должны сказать: *«Я хотел бы, чтобы вы выслушали вопрос целиком перед тем, как ответить»*.

5. Рекомендуется вести себя так, чтобы по возможности сократить время интервью. Опрашиваемый легко устает, и посторонние рассуждения по поводу первых вопросов могут помешать закончить интервью, снизить его качество.

6. Необходимо соблюдать инструкции по каждому вопросу, содержащиеся в указаниях по заполнению вопросников и непосредственно в тексте вопросников.

7. Не выделять один из вариантов ответа. Например, если вы хотите напомнить респонденту возможные варианты, зачитайте вслух все возможные ответы, а не один или два, которые, по вашему мнению, могут подходить к ситуации.

8. Не пропускать вопросы. Даже если респондент уже рассказал о ситуации, когда доходит очередь до вопроса, который касается этой проблемы, все равно задайте вопрос и запишите ответ.

Иногда может показаться, что тот или иной вопрос не имеет смысла и не относится к респонденту. Однако на деле это оказывается не всегда верно. Поэтому никогда сами не решайте – задавать следующий вопрос данному респонденту или нет, а точно следуйте указаниям к переходам.

Пропуск вопросов в большинстве случаев **приводит к невосполнимой потере информации.**

9. Не зачитывать вариант ответа «Затрудняюсь ответить» («не знаю»). Для некоторых вопросов указан вариант ответа «Затрудняюсь ответить». Однако этот вариант не включен в список возможных ответов и не должен зачитываться интервьюеру. Это связано с тем, что респондент может предпочесть эту категорию. Всегда следует задавать зондирующие вопросы на такой ответ. Некоторые люди боятся выражать свое мнение и сначала говорят «затрудняюсь ответить», а затем приводят уточнение. Если после зондирующего вопроса респондент все еще говорит «затрудняюсь ответить», отмечается соответствующий вариант ответа.

10. Не следует судить или строить догадки о способностях и знаниях респондента. Не делайте скоропалительных выводов, основанных на ранее проведенных интервью. Не считайте, что ответ на любой вопрос будет именно таким, исходя из вашего предыдущего опыта работы с людьми. С другой стороны, помните, что разногласия между вами и респондентом могут повлиять на интервью. Респондент, полагая, что у вас другое мнение, может испугаться или относиться с недоверием. Ведите себя и говорите так, чтобы он чувствовал себя непринужденно и спокойно разговаривал с вами.

11. Не торопиться. Задавайте вопросы медленно, чтобы респондент понимал, о чем его спрашивают. После того, как вы задали вопрос, сделайте паузу и дайте респонденту время подумать. Если респондент чувствует, что его торопят, он может ответить, что не знает, или дать неточный ответ. Если вы чувствуете, что респондент отвечает не думая, только чтобы интервью прошло побыстрее, скажите респонденту: *«Не торопитесь. Ваша информация очень важна, поэтому тщательно обдумайте Ваши ответы».*



Контрольные вопросы

1. Назовите обязательные действия интервьюера при первом посещении домохозяйства.

Проверить правильность адреса; соблюдать дистанцию, отступить от двери в знак уважения и доверия к человеку, стоя к нему лицом или вполоборота; поздороваться, представиться членам домохозяйства прямо «на пороге дома»; показать свое удостоверение и паспорт; передать обращение к домохозяйству, кратко изложить цель своего визита (вступительное слово лучше подготовить заранее); объяснить ценность участия каждого попавшего в выборку домохозяйства; говорить при этом следует чисто и не слишком быстро.

2. Основные пункты, которые должны быть включены во вступительное слово интервьюера.

После краткого обсуждения дайте интервьюерам задание о составлении своего варианта вступительного слова и его презентации на следующий учебный день.

3. Какие условия проведения интервью являются оптимальными?

Интервьюер наедине с респондентом в комнате, расположение по смежным сторонам стола, респондент имеет время для проведения интервью.

4. Какие действия должны быть произведены интервьюером, прежде чем приступить непосредственно к интервью?

Объяснить респонденту процедуры интервью, указать в адресной части вопросника номер домохозяйства, индивидуальный код члена домохозяйства и время начала интервью.

5. Каковы основные правила проведения интервью?

Быть нейтральным, никогда не предлагать ответы респонденту, не менять формулировку или последовательность вопросов, каждый вопрос следует дочитывать до конца, соблюдать инструкции по каждому вопросу, не выделять один из вариантов ответа, соблюдать темп, удобный для респондента, не торопиться, поддерживать непринужденную, спокойную обстановку.