

ИНТЕРВЬЮ КАК МЕТОД КОММУНИКАТИВНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Методы коммуникативных
исследований

Определение метода

Метод интервью —

социально-психологический
вербально-коммуникативный метод,
заключающийся в
проведении разговора
между исследователем и
респондентом по заранее
разработанному плану с целью
выявления субъективного отношения
респондента к изучаемой проблеме

Возможности и недостатки метода

Плюсы

- ☐ Гибкость
- ☐ Глубина
- ☐ «Насыщенные» данные

Минусы

- ☐ Относительная дороговизна
 - ☐ Неструктурированность данных
 - ☐ Возможные фактические искажения
 - ☐ Возможные «лишние» данные
 - ☐ Долгая расшифровка
-

Типология интервью

По формату

- ☐ Структурированное
- ☐ Неструктурированное

По количеству респондентов

- ☐ Одиночное
- ☐ Групповое
- ☐ Массовое

По стадии

- ☐ Предварительное
 - ☐ Основное
 - ☐ Контрольное
-

Планирование исследования

- Подготовить набор тем для обсуждения
 - Выстроить последовательность беседы (*последовательность подтем, вопросов, акценты в беседе*)
 - Зафиксировать основные вопросы (*основные вопросы, уточняющие вопросы, наводящие вопросы, «буферные» вопросы*)
-

Структура интервью

Вводная фаза

- ☐ Представление
- ☐ Цели интервью
- ☐ Разогрев

Побуждающая фаза

- ☐ Обозначение проблем

Основная фаза

- ☐ Вопросы в порядке, определенном планом

Закрывающая фаза

- ☐ Суммирование полученной информации
 - ☐ Уточнение
-

Типы вопросов

Вводные

- ☐ Не могли бы Вы рассказать о ...
- ☐ Не могли бы Вы вспомнить, как...
- ☐ Было бы интересно узнать, что Вы думаете о..

Вопросы, демонстрирующие внимание

- ☐ Так Вы говорите, что ...
- ☐ Повтор в форме вопроса ключевого слова ответа

Углубляющие вопросы

- ☐ Не могли бы Вы рассказать об этом побольше?

Уточняющие вопросы

- ☐ И что же Вам понравилось там?
 - ☐ Вы тоже это купили?
-

Типы вопросов

Прямые вопросы

- ☐ *Где Вы купили эту вещь?*
- ☐ *Когда в последний раз Вы смотрели эту передачу?*

Косвенные вопросы

- ☐ *Если бы Вам это предложили. Вы бы согласились?*
- ☐ *Многие считают что... Вы тоже так думаете?*
- ☐ *Для людей Вашего возраста типично ... А для Вас?*

Структурирующие вопросы

- ☐ *А теперь давайте оговорим о...*
- ☐ *Итак, Вы говорили что... Расскажите об этом подробнее*

Интерпретирующие вопросы

- ☐ *Так Вы говорите, что ...*
 - ☐ *То есть Вы считаете, что...*
-

Требования к вопросам

- Избегать намеков на оценку
(не «нравится ли вам этот фильм», а «что вы думаете об этом фильме»).
 - Быть готовым объяснить каждый вопрос
 - Избегать двусмысленных, непонятных альтернативных вопросов, а также вопросов, содержащих утверждение
 - Фокусировать человека на его личном опыте
 - Уточнять то, что можно понять двояко
 - Почаще спрашивать «почему».
 - Простые вопросы – в начале и в конце интервью, сложные – в середине
-

Общие требования к интервью

- ☐ Проявлять доброжелательность
 - ☐ Проявлять интерес к собеседнику
 - ☐ Внимательно слушать собеседника
 - ☐ Стараться реже записывать слова собеседника, и не записывать вообще, когда он говорит о сугубо личном или очень важном для него
 - ☐ Чаще обращаться по имени
 - ☐ Больше говорить о том, что интересует собеседника и реже – о том, что его не интересует
 - ☐ Не спорить
 - ☐ Признавать собственную неправоту
-

Обработка результатов

□ Концептуализация данных

Разбивка текста интервью на части, блоки, фрагменты, соотнесение их с идеями, событиями, ситуациями, о которых говорит собеседник, и присвоение каждому из них названия

*Пример: понятие «**интерес к передаче**»
проявляется в суждениях «я всегда смотрю эту передачу», «когда идет эта передача я не отхожу от телевизора», «я всегда жду эту передачу»*

ЧТО ГОВОРИТ СОБЕСЕДНИК?

Обработка результатов

☐ Категоризация данных

*Группировка понятий, описывающих
одно крупное явление*

*Пример: понятия «**интерес к
передаче**», «**интерес к журналу**»,
«**поиск информации в интернете**»
могут быть сгруппированы в
категорию «**интерес к масс-медиа**»
О ЧЕМ ГОВОРИТ СОБЕСЕДНИК?*

Обработка результатов

□ Категоризация данных

Развитие категорий в системе свойств

*Пример: категория «**интерес к масс-медиа**»
выражается в таких свойствах, как длительность
(«давно смотрю», «недавно стал читать»,
«никогда не заводил аккаунт»), интенсивность
(«постоянно в сети», «редко покупаю», «смотрю
от случая к случаю»), отношение («нравится
смотреть», «не люблю, но смотрю», «в Facebook
ужасное управление, но интересный контент»)*

*КАКИМ МОЖЕТ БЫТЬ ТО, О ЧЕМ ГОВОРIT
СОБЕСЕДНИК?*

Обработка результатов

☐ Интерпретация данных

Объяснение выделенных категорий

- *Что собеседник имел в виду?*
 - *Почему он обращается к конкретным категориям?*
 - *Насколько его мнение (оценка, отношение, опыт) является типичным или уникальным?*
 - *Насколько «социально одобряемым» является его мнение?*
 - *Насколько повлияло на ответы собеседника его отношение к интервьюеру?*
-

Обработка результатов

☐ Интерпретация данных

*Главное при интерпретации –
не приписывать собеседнику того, чего
он не говорил и на что не намекал, а
описать отношение, ситуацию или
опыт с точки зрения него самого*
