



Проблемное интервью: дьявол в деталях

Вячеслав Борисов

Что мы все знаем о проблемных интервью?

- «Открытые» вопросы
- Побуждение к рассказу истории
- Акцент на процессе
- Нет наводящим вопросам
- Нет вопросам, в ответах на которые клиент становится проектировщиком

Противники общения (ингибиторы)

- Необходимость найти время
 - Абсолютная
 - Относительная
- Угроза своему «я»
 - Подавление или вытеснение сведений
 - Психологические факторы угрозы «я»
 - Реальная угроза
- Этикет
 - Нежелание сообщать сведения о других
 - Желание «подсобить» интервьюеру
- Травма

Помощники общения

- Стремление к исполнению ожиданий
- Потребность в признании и одобрении
- Использование альтруистических мотивов
- Сочувствие, понимание
- Приобретение нового опыта
- Катарсис
- Потребность в познании смысла
- Внешние стимулы

Подготовка и организация

- Подготовка информации о предмете
- Сбор информации о респонденте
- Время
 - Вписываемся в распорядок дня респондента
 - Утро/день/вечер — не так важно
 - Запас по времени — не менее 30 минут
- Место. Где минимум отвлекающего
- Запись
 - Диктофон
 - На ходу
 - По памяти

Проведение. Начало

- Информация об интервью, его цели, времени
- Вербальные и невербальные сигналы
- Первые вопросы отвлеченные + продолжают предварительное общение

Проведение. Мониторинг

- Активное слушание, «зондирование»
- Контроль
 - Усилия по фокусировке
 - Контроль релевантности
 - Контроль полноты
 - Конкретизация темы
 - Логический контроль
- Воздействия: сильные и слабые
 - Пауза, молчание
 - Подбуривание
 - Прямые просьбы
 - Конкретизирующие вопросы
 - Вопросы-синонимы

Проведение. Откуда берутся искажения?

- Влияние восприятия интервьюера
 - Мысленный спор
 - Избирательное слушание
 - Искажение в коммуникации
 - Стереотипы восприятия
- Влияние позиции интервьюера
 - Спор
 - Осуждение
 - Эмоциональное поощрение и наказание
- Ложь и фантазии респондента

Ошибки и советы

- Ошибки

 - Личное мнение

 - Чрезмерная активность

 - Ограничение ответов

 - Навязывание тем

 - Быстрые переходы

- Советы

 - Личные качества

 - Фиксация главной мысли

 - Рефлексия чувств

 - Не более 4-5 интервью в день

 - Не менее 30 минут между интервью

Завершение

- Подготовка респондента
- Момент «выключения диктофона»

Вопросы ?

«Ремонтно-строительный проект»

Вопрос: «Как вы оцениваете качество выполненных работ?»

Ответ: «...вот окно делал полный придурок...ненавижу его, все нервы вымотал..стояла как-то, смотрела, как он пытается хотя бы прибраться и представила как выкинула его в его же творение на улицу...полегчало немного..»

«Социальная сеть»

Вопрос: «Как вы относитесь к тому, что Вконтакте не показывает посетителей вашей страницы?»

Ответ: «...да и слава богу..а то вот на сайте знакомств видишь, кто к тебе заглядывает, так страшно становится...да и я, порой, слишком любопытная..»

«Социальная сеть»

Вопрос: «Вы сказали, что иногда любите в шутку привлекать к себе внимание. Как вы это делаете?»

Ответ: «...о, очень просто..ставишь статус «в активном поиске», фотографию в купальнике на аватар и делаешь парочку комментариев в оживленной группе..час веселья обеспечен..»

«Фабрика пошива униформы»

Вопрос: «Где вы заказываете пошив униформы своим сотрудникам?»

Ответ: «...да есть парочка проверенных мест, с которыми сотрудничаем..с ними только проблема — заказы на одиночные элементы не берут. А то у нас тут одна девочка присела клиенту в тарелку с Болоньезе нечаянно, фирменная зеленая юбка стала выглядеть провокационно..»

«Модельное агентство»

Вопрос: «Какие сайты других модельных агентств, которые на вас произвели впечатление и чем?»

Ответ: «Да особо нет..есть посимпатичнее, есть попроще...а, вот недавно видел один..там моделей, которых ты отбираешь, можно было в корзину добавлять..в КОРЗИНУ, прикинь? забыл вот выяснить, они это всерьез или просто так вышло..»

«Ремонтно-строительный проект»

Вопрос: «Как вы представляете идеальный ремонт?»

Ответ: «...представляю так:

- парни, сделайте чтоб было за..сь ...
- ок, хозяин, приходи через пару недель и все будет за..сь...

Пришел через 2 недели, зашел в хату - а там все за...сь..»