



Подготовка к проведению сторителлинг-интервью

Екатерина Богомолова,
социолог, профессиональный интервьюер



Вступление

- ▶ **Екатерина Богомолова** – магистр социологии (НИУ ВШЭ)
- ▶ **Специализация:** качественные и количественные методы проведения социологических исследований
- ▶ **Профессиональные интересы:** социальная и экологическая ответственность компаний, оценка эффективности социальных программ, коммуникации с экспертами и организация экспертных сообществ

Содержание тренинга

- ▶ **Вступление. Сбор участников, знакомство. Тайминг: 10 минут.**
- ▶ **Теоретическая часть. Тайминг: 50 минут.**
 - ▶ Сторителлинг-интервью (нарративное интервью).
 - ▶ Ситуация интервью: что важно учитывать при проведении сторителлинг-интервью.
 - ▶ Этапы проведения сторителлинг-интервью.
 - ▶ 1 этап. Свободный нарративный рассказ – собственно, история. Примеры вопросов гайда.
 - ▶ 2 этап. Нарративное расспрашивание, уточняющие вопросы, интерпретации. Примеры вопросов гайда.
 - ▶ Роль уточняющих вопросов.
- ▶ **Интерактивная часть. Тайминг - 40 минут.**
 - ▶ Работа в командах: каждая организация получает гайд другой организации, вносит коррективы, дает обратную связь.
 - ▶ Разбираем сложные моменты, обсуждаем все вместе 1-2 гайда.
- ▶ **Ответы на вопросы. Тайминг: 20 минут.**

Сторителлинг-интервью (нарративное интервью)

- **Нарративное интервью** (англ. и фр. narrative — повествовательный) — метод сбора качественных данных, который сводится к анализу **рассказов и историй** людей.






Ситуация интервью: что важно учитывать при проведении сторителлинг-интервью

- ▶ Главный принцип сторителлинга - **отсутствие возможности подготовиться к рассказу**. Никакие вопросы/ темы собеседнику не высылаются заранее.
- ▶ На первом этапе интервью важно сделать из опрашиваемого рассказчика. Для этого мы не следуем списку вопросов, а задаем самый первый основной **вопрос о жизненной ситуации**, о которой мы хотим услышать рассказ. Далее следуют уточняющие вопросы, оценки, интерпретации.
- ▶ **Цикл «основной вопрос – рассказ; уточняющие вопросы – оценки, интерпретации»** может повториться несколько раз.
- ▶ Задача опрашивающего - получить как можно более развернутый рассказ. На этом этапе важно не прерывать рассказчика, проявить себя как эмпатичного слушающего.
- ▶ Рассказ может не совпадать с ходом событий, не иметь хронологии. Хронологию можно восстановить после основного рассказа уточняющими вопросами или уже при анализе материалов интервью.



Этапы проведения сторителлинг-интервью

- ▶ **1 этап. Свободный нарративный рассказ** – следуя собственной логике, информант рассказывает свою историю без вмешательств со стороны интервьюера.
- ▶ **2 этап. Нарративное расспрашивание** – интервьюер уточняет отдельные детали и не вполне очевидные интерпретации, восстанавливает оборванные нити повествования и «отцензурированные» эпизоды, отталкиваясь от своего гайда.
- ▶ Как данные этапы соотносятся с гайдом интервью?
→ Работа над списком вопросов



1 этап. Свободный нарративный рассказ – собственно, **история**

- ▶ Начать интервью с самого общего (но самого главного) вопроса.
- ▶ Примеры вопросов:
 - ▶ *Расскажите, пожалуйста, о себе и о своей семье. Какой была ваша жизнь до того, как вы пришли в программу? С какими трудностями вы сталкивались?*
 - ▶ *Как Вы узнали о программе и как Вы принимали решение об участии? Что на Вас повлияло тогда? Какие проблемы хотели решить?*
 - ▶ *Расскажите, пожалуйста, что происходило в Вашей жизни когда Вы решили принять участие в нашей программе?*

На этом этапе важно дать время и место рассказчику, стараться не прерывать его историю. Приветствуется активное слушание, эмпатичное выспрашивание: «Понимаю Вас», «А что было дальше?»

1 этап. Свободный нарративный рассказ – собственно, **история**


- ▶ Слушаем историю рассказчика. Возможно, он продолжит свой рассказ и начнет делиться тем, как участие в программе повлияло на его жизнь/ жизнь его ребенка/ жизнь семьи. В данном случае, мы не прерываем и слушаем дальше.
- ▶ Если этого не происходит, допустимо задать еще один вопрос (и этот вопрос также основной, инициирующий продолжение сторителлинга). Варианты вопросов:
 - ▶ *Какие изменения произошли в жизни Вашего ребенка и в ваших взаимоотношениях за время участия в программе? Какие были положительные результаты, достижения, победы за это время? Как эти результаты влияют на вашу повседневную жизнь?*

Этап свободного рассказа продолжается. Когда вы получили подробную историю – время переходить к рефлексии: мысли, чувства, оценки рассказчика.

→ Переход ко второму этапу сторителлинг интервью.

2 этап. Нарративное расспрашивание, уточняющие вопросы, интерпретации.


- ▶ На данном этапе интервьюер занимает более активную позицию – задает уточняющие вопросы, но сохраняет взаимосвязь с основным рассказом.
- ▶ Гайд остается гибким инструментом, вопросы зачитываются при необходимости, если рассказчик говорит коротко, односложно, не упоминает важных подробностей.
- ▶ Примеры вопросов:
 - ▶ *Расскажите, пожалуйста, какие трудности и проблемы возникали за время участия в программе? Как Вы справлялись с этими ситуациями? К кому обращались за помощью, поддержкой? Что Вы чувствовали в момент сложностей? А когда все разрешилось, когда произошла маленькая победа? Что Вы чувствуете сейчас, когда рассказываете об этом?*
 - ▶ *Какие Ваши ожидания от программы оправдались? Какие не оправдались? А что было, наоборот, приятной неожиданностью? Можете ли Вы сказать, что получили больше или меньше, чем ожидали? Почему, расскажите подробнее. Если бы вы встретили друга, с которым не виделись больше года, что бы вы рассказали ему про ваш опыт участия в программе, начиная со слов «Я и не ожидал(а), что...»*



2 этап. Нарративное расспрашивание, уточняющие вопросы, интерпретации.

- ▶ Примеры вопросов:

- ▶ *Если бы вы рассказывали о Вашем опыте участия в программе другому родителю, который еще находится на этапе принятия решения, что бы вы ему рассказали? О чем важно знать? Какие Ваши ожидания от программы оправдались? Какие не оправдались? А что было, наоборот, приятной неожиданностью? Можете ли Вы сказать, что получили больше или меньше, чем ожидали? Почему, расскажите подробнее.*
- ▶ *Если бы вы встретили друга, с которым не виделись больше года, что бы вы рассказали ему про ваш опыт участия в программе, начиная со слов «Я и не ожидал(а), что...»*



2 этап. Продолжаем рефлекссию полученной истории.

- ▶ Завершаем второй этап интервью.
- ▶ В завершении интервьюер может задать дополнительные вопросы, касающиеся программы, получить ее прямую оценку.
- ▶ Примеры вопросов:
 - ▶ *Представьте, что Вы руководитель программы и у Вас есть возможность ее доработать, улучшить. Что бы Вы изменили? Добавили? Убрали?*
 - ▶ *Что еще необходимо добавить в программу для того, чтобы планы на будущее у вашего ребенка исполнились?*
 - ▶ *Как Вы думаете, удастся ли вам и вашему ребенку сохранить результаты, к которым вы пришли за время участия в программе? В чем могут возникнуть сложности? Как с этими сложностями можно будет справиться?*

Обязательно поблагодарите рассказчика за его историю и участие в интервью.



Роль уточняющих вопросов

- ▶ Именно уточняющие вопросы помогают развернуть краткие ответы на поставленный вопрос в нарратив, историю.
- ▶ В гайде не должно быть много вопросов, однако важно ориентироваться в том, когда и как задавать уточняющие вопросы **(пропишите их в гайде, но помните о том, что задаются они только при необходимости!)**
- ▶ Чаще всего уточняющие вопросы уместны ближе к концу истории, на втором этапе интервью.
- ▶ Примеры уточняющих вопросов:
 - ▶ *Что Вы чувствуете, когда это рассказываете?*
 - ▶ *Приведите, пожалуйста, пример/ расскажите, пожалуйста, о конкретных ситуациях?*
 - ▶ *А что было потом?*
 - ▶ *Как Вы с этим справились? Кто или что Вас поддерживало?*
 - ▶ *Оглядываясь назад, как Вы относитесь к пройденному опыту?*



Роль уточняющих вопросов

- ▶ Например, если рассказчик много делится фактами, но не рассказывает о том, как он к ним относится, что думает, что чувствует, то вопросы могут быть такие:
 - ▶ *Что вы чувствуете, когда вы об этом рассказываете?*
 - ▶ *По прошествии времени, оглядываясь назад, как бы вы охарактеризовали этот опыт? Чему он вас научил, что вы почерпнули из этой ситуации?*



Роль уточняющих вопросов

- ▶ Например, если родитель дает «одобряемый» ответ – отмечает только положительные стороны своего опыта, только хвалит, говорит обобщающими фразами «все замечательно», «нам все понравилось» и тд. Уточняющие вопросы могут быть следующими:
 - ▶ *Вы много говорите о позитивных моментах, а можете ли Вы вспомнить, с какими проблемами и трудностями сталкивались? Как вы их решали? Кто вас поддерживал?*
 - ▶ *Все ли было гладко, были ли какие-то препятствия? Какие? Как вы с ними справлялись?*
 - ▶ *Какие ваши ожидания от программы оправдались, а какие – нет? Расскажите, пожалуйста, об этом подробнее. Что бы Вы изменили в программе? Что бы Вы сделали по-другому?*



Роль уточняющих вопросов

- ▶ Например, если рассказчик много говорит о прошлом и о настоящем, но ничего не говорит о будущем (долгосрочная перспектива, закрепление полученных результатов):
 - ▶ *Как Вам кажется, те результаты, к которым вам удалось прийти за время участия в программе, они сохранятся надолго? Как их можно закрепить?*
 - ▶ *Что необходимо, для того, чтобы в будущем, столкнувшись с подобными проблемами, вы могли их решить проще и быстрее?*



Интерактивная часть

- ▶ Вы получили список вопросов, подготовленный другой организацией.
- ▶ С учетом полученной сегодня информации, постарайтесь внести коррективы в гайд:
 - ▶ Выделите этапы сторителлинг-интервью.
 - ▶ Какие вопросы относятся к первому этапу? (Этап 1 – основные вопросы, свободный рассказ, сторителлинг).
 - ▶ Какие вопросы относятся ко второму этапу? (Этап 2 – нарративное расспрашивание, интерпретации).
 - ▶ Внесите коррективы. Предложите дополнения в виде уточняющих вопросов.
- ▶ Обратная связь. Обсудите ваши предложения с участниками из организации, чей гайд вы корректировали. Поменяйтесь, получите обратную связь по своему списку вопросов.
- ▶ Разбираем сложные моменты, обсуждаем все вместе 1-2 гайда.



Ответы на вопросы

