

Технология подготовки и проведения интервью в педагогическом исследовании

Руденко Валентина Анатольевна — заместитель главы администрации Цымлянского района Ростовской области, кандидат педагогических наук.

Наряду с анкетированием в педагогической диагностике широко применяется метод интервью, во многом близкий к анкетированию. По данным авторефератов кандидатских и докторских диссертаций по педагогике, почти в каждом третьем исследовании применялось интервью как метод сбора информации. Применение интервью, как и педагогической анкеты, связано с конкретными целями и задачами диагностики.

В социальных науках используются два вида интервью: свободное и стандартизированное. Основная особенность *свободного интервью* — отсутствие жёсткого плана и однозначно сформулированных вопросов, так как в этом случае задача исследователя заключается в выявлении различных аспектов изучаемой проблемы, в расширении и углублении своей ориентировки в её основных аспектах. Вопросы по своей направленности предварительно подбираются, но стиль их формулировки, последовательность, уточнения определяет сам интервьюер, руководствуясь своим опытом и профессиональной интуицией. В качестве интервьюера обычно выступает сам исследователь или, реже, высококвалифицированный профессиональный интервьюер. Не менее важной задачей такого интервью является уточнение целесообразного перечня вопросов, которые позднее должны будут войти в структуру анкеты или стандартизированного интервью, в число пунктов ещё не созданной программы систематического наблюдения, метода анализа документов и т.д.

Свободное интервью проводится обычно на небольшой выборке в несколько десятков человек, в которой, однако, желательно представить все подгруппы проектируемого для дальнейшего исследования контингента. Так, если предполагается изучать жизненные планы старшеклассников, то даже в эту пробную выборку должны войти учащиеся из городских и сельских школ различного типа, юноши и девушки примерно в одинаковой (с генеральной совокупностью) пропорции.

Поскольку структура проблемы ещё не достаточно чётко определена, интервью приближается по своему характеру к диагностической беседе-диалогу, в ходе которой фиксируются ответы опрашиваемого на свободно формулируемые вопросы.

Свободное интервью может проводиться и на заключительной стадии исследования для уточнения и уяснения противоречивого материала, полученного в процессе массового опроса, тестирования, формирующего эксперимента. При разработке достаточно сложной профессиональной анкеты, предназначенной также и для регулярных обследований в системе педагогического мониторинга образовательных процессов, без предварительного свободного интервью практически не обойтись. В чём **преимущества** свободного, нестандартизированного интервью? В возможности добиться понимания опрашиваемым смысла вопроса, большей естественности беседы и, как следствие, достоверности данных, его гибкости, приспособлении к особенностям опрашиваемого, в получении более полной информации. Поэтому оно предпочтительнее анкеты или стандартизированного интервью, тем более если обследуемые — подростки, не знакомые с анкетированием, или родители с невысоким базовым уровнем образования, представители национальных меньшинств, недостаточно свободно владеющие языком, на котором проводится опрос.

Однако при свободном интервью трудно сопоставлять полученные данные и их стандартизацию при массовой обработке. Поэтому оно и применяется при небольших выборках как вспомогательное или контролирующее другие методы. Результаты обычно обрабатываются вручную самим исследователем и его помощниками. Это довольно трудоёмко, и, кроме того, обработчик должен хорошо ориентироваться в проблематике исследования.

При внедрении любых инноваций в школе руководству необходимо выяснить отноше-

ние к новым идеям и технологиям всего педагогического коллектива, родительского актива, и тогда свободное интервью оказывается просто незаменимым (если только эта инновация не навязывается «сверху», что почти наверняка её губит). Поэтому азы техники интервьюирования должен знать не только заместитель директора школы по науке (или экспериментальной работе), но и каждый педагог-инноватор, разрабатывающий свои средства диагностического контроля внедряемых инноваций. Тем более это нужно в тех случаях, когда информация вопросов интервью достаточно интимна или ценностно-значима и нельзя упускать её структурные фрагменты (что часто бывает при заполнении респондентами анкет и приводит к большому проценту отбраковки анкет или к необходимости повторять исследование). Заметим, что тогда анкетирование по своей процедуре максимально приближается к технике проведения стандартизированного интервью.

Для получения основных данных больше сведений даёт анкета или **стандартизированное интервью** с жёсткой схемой последовательности вопросов и однозначной их формулировкой, проводящееся на точно рассчитанной выборочной совокупности опрашиваемых. Стандартизированное интервью целесообразно проводить и для уточнения данных, контроля других методик в крупномасштабных исследованиях с применением широкого спектра методов сбора эмпирической информации.

Каковы **преимущества** стандартизированного интервью? Его данные сопоставимы, более надёжны, интервьюером допускается минимум ошибок в формулировках вопросов (поскольку они уже продуманы и записаны в программе), оно не требует высокой квалификации интервьюера. Это не означает, что интервьюеров не надо готовить. Обычно в качестве интервьюеров в педагогических исследованиях выступают студенты педагогических специальностей, учителя или аспиранты вузов. Однако само по себе педагогическое образование не даёт квалификации, необходимой для грамотного проведения даже жёстко стандартизированного интервью. Перед началом интервьюирования надо не только сделать детальный аналитический разбор программы, скрупулёзно рассмотреть каждый вопрос, проверить логику предъявления вопросов, но и провести тренинг поведения интервьюера в типичных ситуациях отказа, уклонения обследуемых от ответов или их явной неискренности и т. п.

Недостатки стандартизированного интервью: возможны ошибки опрашиваемых при неоднозначном понимании вопроса (особенно при изучении разновозрастного контингента), формальный характер опроса, затрудняющий достижение эффективного личного контакта из-за недостаточной подготовленности или недобросовестности интервьюеров.

Конструирование программы интервью по алгоритму аналогично конструированию профессиональной анкеты, однако есть и некоторые особенности.

Следует учитывать **психологические особенности** этого метода. Например, способность опрашиваемого понимать вопросы и готовность дать достоверный ответ зависит от социально-психологических особенностей личности:

- развития абстрактного мышления опрашиваемого, его способности понимать вопросы различной степени конкретности (абстрактности);
- речевых навыков опрашиваемого, их возможности отвечать на вопросы, касающиеся событий, в разной степени удалённых во времени от момента опроса;
- особенностей памяти опрашиваемых, их возможности отвечать на вопросы, касающиеся событий, в разной степени удалённых во времени от момента опроса;
- наблюдательности и особенностей внимания опрашиваемых, умения правильно наблюдать и оценивать явления собственной технической деятельности;
- ценностных ориентаций опрашиваемого и его восприимчивости к влиянию факторов престижного характера;
- готовности опрашиваемого к самостоятельным и искренним ответам, твёрдости его личностной позиции (в частности, от степени его опасений огласки ответов);
- готовности и желания опрашиваемого найти время для беседы или вести содержательную беседу в неудобное для него время.

Последние обстоятельства имеют особое значение при изучении передового педагоги-

ческого опыта, при исследовании деятельности и мотивации поведения педагогов и учащихся в одном учебном заведении для выявления результативности внедрения инноваций. Поэтому после завершения подготовки первого варианта программы интервью целесообразно провести с коллегами по исследованию небольшую критическую разборку всех вопросов.

Место проведения интервью. Составители программы интервью и интервьюеры должны организовать обследование, тщательно продумывая время и место проведения интервью с каждым, кто входит в намеченную выборочную совокупность. Так, с учащимися можно проводить интервью в классе после занятий (опрашивая их по одному), в библиотеке или во дворе школы и даже дома у школьника при посещении его семьи (что хуже, так как на ответы детей могут оказывать влияние родители). С родителями нужно беседовать наедине в классе или лучше у них дома, в естественной обстановке. Вызов их из-за интервью в школу обычно воспринимается негативно: родителей перед интервью надо будет успокаивать, что, может, и не удастся сделать.

Перед интервьюированием коллег-учителей надо предварительно договориться с ними о месте проведения интервью. Учитывая стрессовый характер самой педагогической деятельности, не стоит проводить интервью после 6–8 часов работы учителя, когда он нуждается в психологической разрядке. Скорее всего, подойдут для этого «окна» между уроками или время перед началом рабочего дня, но в любом случае лучше всего спросить мнение самого обследуемого педагога.

Таким образом, никакие жёстко расписанные во времени планы проведения опросов методом интервью не будут полностью выполнены в намеченные сроки, если в них заранее не заложить 20–30-процентный временной резерв. Кроме того, надо иметь в виду, что при анкетировании опрашиваемый может вернуться к непонятному или сложному для него вопросу самостоятельно. В процессе устного интервью такое возвращение весьма затруднено (особенно если кто-либо из участников спешит).

Типология вопросов при подготовке анкеты и программы интервью одна и та же. Часто по большой и сложной анкете исследователь с каждым респондентом (обследуемым) проводит индивидуальный опрос — и анкетирование переходит в «жёсткое интервью» по строгой программе. При этом бывает, что не искушённый в тонкостях технологии опросов педагог допускает ошибку: сам задаёт, а при необходимости и поясняет обследуемому сложные вопросы. Но в интервью, особенно в вопросах, требующих мобилизации памяти опрашиваемых, необходимо больше вводных, напоминающих ситуацию или цели интервью вопросов (разумеется, корректно сформулированных). Их цель — восстановление в памяти опрашиваемого обстановки событий отдалённого времени (либо возвращение разговорившегося «о своём» опрашиваемого к темам интервью). Технологией постановки вводных вопросов можно овладеть только с помощью тренинга или на горьком опыте, наделав много ошибок и испортив выборку обследования «сдвигами информации» — естественным следствием этих ошибок. Для педагогического исследования или систематических диагностических обследований на одних и тех же объектах это слишком дорогая цена — средств на повторные опросы обычно не хватает. При проведении интервью возникает также необходимость в вопросах, уточняющих позицию опрашиваемого. Их форма и техника предъявления должны быть заранее продуманы.

Продолжительность интервью. При переходе от анкетирования к интервью как более сложной, профессионализированной форме опроса следует учитывать «болезненность» фактора времени — как при опросах учащихся (не привыкли к таким длительным напряжённым психически беседам), так и педагогов или руководителей образовательных учреждений.

По традиционным социологическим требованиям интервью должно продолжаться не более часа. Чем ниже уровень образования опрашиваемых, тем короче должно быть интервью. Оптимальным считается 30–40 минут для взрослого человека. Один вопрос — одна минута, это средний расчёт длительности интервью. При расчёте объёма анкеты или программы интервью целесообразно ориентироваться именно на эти нормативы, добавляя 20–40%

времени на каждый намеченный вопрос при неопытности обследуемых (не привыкших к опросам) или сбрасывая столько же при работе с педагогами или руководителями, систематически участвующими в проводящихся опросах.

Каковы **отрицательные факторы, влияющие на качество интервью?** Спешка, занятия домашними делами и профессиональной деятельностью в момент опроса (например, проверка тетрадей в учительской). Интервьюер ни в коем случае сам не должен делать вид, что он спешит и торопит с ответами опрашиваемых — это приводит к напряжённости, разрушает контакт. При интервью продолжительностью в 20–30 минут нельзя опрашивать более 10 человек в день, так как интервьюер может настолько «проникнуться» проблематикой опроса, что подсознательно будет фиксировать те ответы, которые соответствуют его личным установкам и жизненным позициям. Педагогам-исследователям при естественном профессиональном «дидактизме», назидательности это особенно свойственно, а сдвиг информации в результате происходит. Самоконтроль и взаимный контроль, а также выборочные опросы (например, каждого десятого намеченного респондента) в присутствии коллеги — участника исследования — таковы средства профилактики.

Задача интервьюера — помочь опрашиваемому **правильно понять** вопрос, то есть более чётко и однозначно его сформулировать в доступных респонденту понятиях. Хуже всего понимаются вопросы абстрактного характера. Поэтому надо сначала задавать более конкретные вопросы, а потом постепенно переходить к более общим (метод «пирамиды»). Если же трудности связаны с получением конкретных ответов — делается наоборот (метод «воронки»).

Немалые затруднения при интервьюировании, особенно в случае проведения свободного интервью, опрашиваемые испытывают при необходимости ранжирования каких-либо факторов или при определении степени интенсивности проявления каких-либо качеств, признаков, свойств. Шкалы различного типа часто встречаются в профессионально составленных анкетах и в программах интервью, поэтому чаще всего надо пояснить опрашиваемому, какого типа ответ от него требуется (но не что конкретно он должен говорить, так как это уже психологическое давление, грубейшее нарушение этики интервьюирования).

Для ориентации опрашиваемого разработаны приёмы, вводящие его в сущность требуемого шкалирования собственного ответа.

Термометр «ощущений» помогает учащемуся или учителю упорядочить большее число возможных вариантов ответа

- 100° — Чрезвычайно горячо, или крайне одобряю
- 85° — Очень горячо, или очень одобряю
- 70° — Горячо, или одобряю
- 60° — Тепло, или слегка одобряю
- 50° — Никаких ощущений
- 40° — Прохладно, или слегка не одобряю
- 30° — Холодно, или не одобряю
- 15° — Очень холодно, или очень не одобряю
- 0° — Чрезвычайно холодно, или крайне не одобряю

Достоверность ответов во многом зависит от того, насколько близко вопрос интервьюера затрагивает ценностные ориентации личности. Причём у разных людей при одной и той же программе интервью (анкете) это могут быть разные вопросы. Отмечена устойчивая тенденция давать на вопросы престижного характера ответы, «завышающие» личность (например, о мотивах поступления в вуз, о чтении журналов и книг). Поэтому необходимо очень осторожно формулировать престижные вопросы. В них не должны отражаться установки диагноста, его мнение. Позиция диагноста — нейтралитет. Ему нужно только мнение опрашиваемого.

Эффект месторасположения подсказок. В стандартизированном интервью в рамках одного опроса надо применять несколько вариантов расположения подсказок в вопросе. Иначе преимущественно отмечаются первые и последние подсказки.

Следует **отказаться от упоминания терминов, которые имеют большую ценностную, эмоциональную нагрузку.** Острые вопросы лучше всего «растворять» в серии других,

не акцентировать на них внимание обследуемого.

Вопросы рекомендуется формулировать по возможности *нейтрально* — так, чтобы у респондента не появилось желания давать только положительные ответы. Надо учитывать, что положительный ответ респонденты предпочитают давать потому, что нормальный человек склонен положительно оценивать те действия, которые он совершал (совершает) в результате собственного выбора (например, смена профессии, выбор книг, подписка на журналы и газеты). Сказывается и нежелание вступать в полемику с интервьюером, мнение которого нередко подсознательно отождествляется с положительными утверждениями.

Избежать негативного воздействия «престижного фактора» можно, используя следующие приёмы:

- формулировка вопросов в виде альтернативных суждений, указывая, что каждое из них имеет сторонников;
- выяснение мнения о поведении других лиц (с помощью проективной техники);
- отказ от использования терминов с большой эмоциональной нагрузкой;
- «баланс» между различными подсказками;
- использование в одном опросе нескольких вариантов анкет (с той же формулировкой вопросов, но с разным расположением подсказок);
- «растворение» острых вопросов в серии других, относительно нейтральных.

Социологами и социопсихологами хорошо апробированы **средства стимулирования ответов опрашиваемого** (респондента) и получения наиболее полной и точной информации. К их числу относятся (при проведении интервью или опроса по анкете в группе):

1. Выражение согласия (внимательный взгляд, кивок, улыбка, словесное поддакивание).
2. Использование коротких пауз.
3. Повторение основного вопроса — спокойно, чётко (в лучшем случае с мягким «оттенком укоризны» и сочувствием к опрашиваемому, так занятому делами, что прослушал...).
4. Частичное несогласие. (Например, «Вы говорите, что... Однако многие полагают, что...»)
5. Требование пояснения в предельно мягкой и корректной форме. («Мне не совсем ясно. Не могли бы Вы объяснить, что Вы имеете в виду?»); или: «Итак, Вы только что сказали... уточните, пожалуйста...»)
6. Уточнение путём неправильного повторения ответа. (Интервьюер: «Итак, Вы сказали, что обычно в учительской возникают споры об оценках». Респондент: «Нет, я сказал — иногда». Интервьюер: «Простите, я, очевидно, не расслышал».)
7. Корректное указание на противоречия в ответах. (Например: «Вы только что говорили, что... А теперь заметили нечто другое. Может быть, я неверно Вас понял...»)
8. Повторение последних слов респондента (метод «эхо»). (Например: Респондент: «Я изучал этот курс на ФПК в течение трёх месяцев и не почувствовал, что он мне полезен». Интервьюер: «Вы не почувствовали, что он Вам полезен?»)
9. Нейтральное требование большего количества «фоновой» добавочной информации. (Например: «Это интересно. Я хотел бы знать больше о Вашем мнении по этому поводу. Не могли бы Вы ответить немного подробнее».)
10. Требование конкретной добавочной информации. (Например: «Почему Вы думаете именно так? Как Вы пришли к этому выводу? Когда?»)

При получении дополнительной информации следует поблагодарить респондента и высказать понимание, согласие, одобрение: «Да, да, Вы правы, теперь мне ясно, что Вы имели в виду. Это очень интересно». Такая вежливость создаёт благоприятные предпосылки для последующего общения как со взрослыми, так и с подростками.

При ответе «Не знаю» интервьюер должен разобраться, действительно ли опрашиваемый не знает или не понимает смысл вопроса, или не умеет выразить своё мнение, или боится публично выразить своё мнение, дать «неправильный» ответ. В результате корректного выяснения причин неопределённого ответа интервьюер уточняет компетентность опрашиваемого или разъясняет смысл вопроса.

В конце интервью надо обязательно поблагодарить опрашиваемого за его участие в исследовании, за ценную в социальном плане (для школы, района, вуза и т.д.) информацию. Это делается независимо от того, с кем вы беседовали — со своим директором или с «двоечником» из 9 «Б». Оба потратили своё время, сотрудничая с вами, а каждый труд должен быть вознаграждён. Тогда в следующий раз с вами будут охотно беседовать и, возможно, будут более искренни.