

Проведение интервью с учетом психологической травмы: рекомендации для наблюдателей за соблюдением прав человека

При проведении интервью с учетом психологической травмы вы как интервьюер должны заботиться о благополучии всех его участников. Следуя модели интервьюирования PEACE, этот справочный материал содержит советы о том, что стоит делать, а чего следует избегать на каждом этапе интервью.



Планирование и подготовка

- Определите цели интервью
- Найдите информацию об опрашиваемом человеке
- Продумайте организационные вопросы
- Составьте дорожную карту интервью
- Подготовьтесь психологически

Следует:

- Четко определить цели интервью исходя из целей всей миссии
- Учитывать, как на интервью могут повлиять личные особенности опрашиваемого человека (например, возраст, пол, религиозные убеждения, культура, владение языками, наличие инвалидности, состояние психического здоровья) и создавать в зависимости от них соответствующие условия
- Определить маршруты перенаправления
- Составить дорожную карту интервью с указанием тем для обсуждения, вопросов для представления каждой из них и других дополнительных вопросов
- Удостовериться, что переводчик готов осуществить дословный перевод беседы от первого лица
- Учитывая характер предстоящей беседы, оценивать, насколько вы психологически готовы к проведению интервью



Не следует:

- Брать интервью без четкой цели
- Не учитывать мнения людей из разных групп
- Брать интервью у человека, который ранее давал интервью участникам другой мониторинговой миссии
- Не оценивать наличие возможного конфликта интересов среди проводящих интервью коллег
- Составлять фиксированную дорожную карту интервью с большим количеством закрытых вопросов
- Проводить интервью, когда вы уязвимы и психологически неготовы



Установление контакта и разъяснение процедуры

- Вовлеките опрашиваемого человека в беседу
- Установите с опрашиваемым человеком доверительный контакт
- Объясните основные правила, которым вы будете следовать во время интервью
- Объясните, как будет использована полученная в ходе интервью информация
- Передайте контроль над интервью опрашиваемому человеку



Следует:

- Представиться и поприветствовать опрашиваемого человека по имени
- Относиться к опрашиваемому как к человеку со собственными только ему потребностями, а не как к очередному свидетелю нарушения
- Задавать нейтральные вопросы, которые не имеют отношения к теме интервью и на которые можно ответить непринужденно, чтобы установить доверительный контакт с опрашиваемым человеком
- Разъясняя ход интервью, задавать вопросы и вовлекать опрашиваемого человека в разговор
- Подробно объяснить, как будет использована информация, собранная в ходе интервью, и кто будет иметь к ней доступ. Обеспечить соблюдение конфиденциальности и неприкосновенности частной жизни
- Попросить опрашиваемого человека объяснить процесс интервью, чтобы можно было убедиться, что он действительно понял, что будет происходить и смог дать информированное согласие
- Отметить, что отдельные темы интервью могут оказаться сложными для обсуждения. Убедиться, что опрашиваемый человек осознает, что он контролирует ход беседы
- Прежде чем приступить, убедиться, что опрашиваемый человек понимает переводчика и ему комфортно с ним работать
- Обсудить различные варианты записи интервью



Не следует:

- Говорить и держаться слишком официально
- Переходить к объяснению процедуры, не установив личного контакта с человеком
- Задавать только закрытые вопросы
- Не давать человеку говорить
- Зачитывать объяснения с листа или проговаривать их заученно
- Спрашивать опрашиваемого человека о том, понял ли он объяснение, и при этом не проверять степень понимания
- Приступать к интервью, не установив доверительного контакта
- Переходить к интервью, не получив полного согласия опрашиваемого человека
- Предполагать, что опрашиваемый человек всегда согласен на запись интервью

- Получите от опрашиваемого человека свободное изложение обстоятельств на определенную тему
- При необходимости узнайте подробности
- При необходимости уточняйте информацию
- Оспаривайте сказанное только в случае необходимости

Изложение обстоятельств

Следует:

- Позволить опрашиваемому человеку решать с какой темы начать рассказ (если нужно обсудить несколько тем)
- Начинать обсуждение темы с нарративного вопроса, побуждая опрашиваемого человека свободно говорить о пережитом опыте
- Позволить опрашиваемому человеку рассказывать о событии так, как он его помнит, не перебивать
- Использовать навыки активного слушания
- Менять порядок вопросов в зависимости от полученной в ходе беседы информации
- Если нужно получить больше информации, задавать открытые вопросы («расскажите, объясните, опишите»)
- Переходить к закрытым вопросам (Кто? Что? Где? Когда? Как?) после всех открытых вопросов
- Проявлять чуткость к опрашиваемому человеку и помнить, что на его воспоминания может влиять пережитый травмирующий опыт
- Если опрашиваемому человеку сложно вспомнить отдельные подробности, задавать вопросы о сенсорной информации
- Формулировать вопросы так, чтобы они отражали опыт травмы, например, «Что Вы можете вспомнить о том, что произошло?» вместо «Что произошло?»
- Принять тот факт, что опрашиваемый человек может быть не способен сообщить всю нужную информацию

Не следует:

- Устанавливать контроль над опрашиваемым человеком
- Начинать беседу с узких или закрытых вопросов
- Просить опрашиваемого человека вспомнить какие-либо подробности до того, как он закончит рассказ
- Настаивать на том, чтобы человек рассказывал о пережитом опыте, придерживаясь хронологии событий
- Настаивать на том, чтобы человек сообщил подробности или сведения, которые не может вспомнить
- Наставить на том, чтобы человек сообщил подробности или сведения, которые не важны для расследования
- Перебивать опрашиваемого человека
- Слишком быстро переходить к закрытым вопросам
- Ожидать, что опрашиваемый человек будет подробно помнить травмирующий опыт, от которого еще не оправился
- Вынуждать опрашиваемого человека заново проживать болезненный опыт, чтобы узнать больше подробностей
- Задавать вопросы, которые указывают на вину опрашиваемого человека или недоверие к нему, например, «Почему вы пошли туда одни?»



- Кратко перескажите полученную информацию
- Оцените, нужна ли опрашиваемому человеку помощь
- Убедитесь, что данное опрашиваемым человеком согласие в силе
- Объясните следующие шаги

Завершение

Следует:

- Дать понять, что интервью подходит к концу
- Кратко изложить, что рассказал опрашиваемый человек, используя его формулировки
- Позволить опрашиваемому человеку поправить вас, если были допущены ошибки или что-то было понято неверно
- Помочь опрашиваемому человеку успокоиться
- Узнать, нужна ли опрашиваемому человеку помощь. Если нужно, получив его согласие, направить к нужной службе
- Ответить на все вопросы опрашиваемого человека
- Убедиться, что данное ранее согласие по-прежнему в силе и что человек не против использования предоставленных им сведений
- Напомнить опрашиваемому человеку, что будет дальше
- Сообщить опрашиваемому человеку, как он может связаться с вашей организацией



Не следует:

- Внезапно завершать интервью
- Спорить с опрашиваемым человеком о необходимости записи интервью
- Игнорировать эмоциональное состояние опрашиваемого человека
- Предполагать или настаивать на том, что опрашиваемому человеку нужна психосоциальная или любая иная помощь
- Завершать интервью, не рассказав, что будет дальше или как с вами можно связаться



Оценка

- Оцените, насколько были достигнуты поставленные для этого интервью цели
- Оцените, как вы справились с этим интервью



Следует:

- Сравнить полученную информацию с целями
- Стараться улучшать навыки интервьюирования при каждом интервью
- После завершения интервью провести общую встречу с другими интервьюерами и переводчиком (при его участии) для обсуждения итогов
- Задать себе эти вопросы:
 - Что получилось сделать хорошо?
 - Что можно было сделать лучше?
 - Какие области нужно развивать?
 - Как я могу улучшить эти навыки?

Не следует:

- Предполагать, что вам не нужно улучшать навыки интервьюера
- Быть излишне строгим к себе
- Просить опрашиваемого человека оценить вас, как интервьюера

