

# Проведення інтерв'ю з урахуванням психологічної травми для спостерігачів за дотриманням прав людини: що слід і чого не слід робити

Під час проведення інтерв'ю з урахуванням психологічної травми ви, як інтерв'юер, маєте піклуватися про емоційну безпеку всіх учасників. Дотримуючись моделі інтерв'ю PEACE, у цьому довідковому матеріалі ви знайдете поради щодо того, що можна і чого не можна робити під час інтерв'ю з урахуванням психологічної травми.



# Підготовка та планування

- Визначити цілі інтерв'ю
- Зібрати інформацію про опитувану особу
- Зробити логістичні приготування
- Укласти дорожню карту інтерв'ю
- Підготуватися психологічно

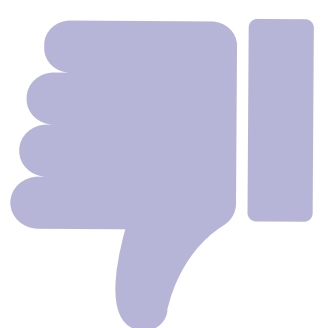
## Слід:

- Чітко визначити цілі інтерв'ю, що узгоджуються із загальною метою місії
- Проаналізувати й урахувати те, як особистісні характеристики опитуваної особи (наприклад, вік, стать, релігія, культура, мова, інвалідність, стан психічного здоров'я) можуть вплинути на інтерв'ю
- Намітити маршрути перенаправлення
- Розробити дорожню карту інтерв'ю із зазначенням тем для обговорення, початкових і можливих подальших запитань
- Пересвідчитися у цілковитій готовності перекладача здійснювати дослівний переклад від першої особи
- Оцінити власну психологічну підготовленість до проведення інтерв'ю з урахуванням природи розслідування



## Не слід:

- Проводити інтерв'ю без чітко визначеної цілі
- Ігнорувати різноманітні голоси
- Проводити інтерв'ю з особою, яку вже опитували інші організації в межах моніторингових місій
- Забувати про оцінку потенційного конфлікту інтересів всередині команди інтерв'юерів
- Готувати негнучку, жорстку дорожню карту інтерв'ю з численними закритими запитаннями
- Проводити інтерв'ю, знаходячись у вразливому стані



# Встановлення контакту та роз'яснення процедури

- Залучити опитувану особу до бесіди
- Установити позитивні, довірливі стосунки з опитуваною особою
- Пояснити базові правила проведення інтерв'ю
- Пояснити, як використовуватиметься отримана під час інтерв'ю інформація
- Передати контроль за перебігом інтерв'ю опитуваній особі



## Слід:

- Представитися, назвавши своє ім'я, та привітати опитувану особу на ім'я
- Ставитися до опитуваної особи як до людини з унікальними потребами, а не як до чергового свідка
- Поставити нейтральні запитання, не пов'язані з темами інтерв'ю, що передбачають невимушені відповіді, завоювати довіру з боку опитуваної особи
- Роз'яснюючи процес інтерв'ю, ставити запитання опитуваній особі та залучати її до обговорення
- Докладно пояснити, як буде використано інформацію, отриману під час інтерв'ю, та хто матиме доступ до неї; упевнитися, що ви дотримуєтеся правил конфіденційності та таємниці приватного життя
- Попросити опитувану особу переказати процес інтерв'ю своїми словами, щоби ви могли пересвідчитися, що вона дійсно зрозуміла ваші пояснення та дає інформовану згоду
- Визнати потенційно складний характер тем інтерв'ю та переконатися, що опитувана особа розуміє, що вона контролює перебіг інтерв'ю
- Перш ніж продовжити інтерв'ю, переконатися, що опитувана особа розуміє роль перекладача та відчуває себе комфортно
- Обговорити різні варіанти фіксації інтерв'ю



## Не слід:

- Використовувати вкрай офіційну мову або формальний підхід
- Переходити одразу до пояснення інтерв'ю, не поспілкувавшись з людиною особисто
- Ставити закриті запитання
- Монополізувати розмову
- Зачитувати пояснення з написаного сценарію або розповідати так, ніби його завчено напам'ять
- Запитувати особу, чи зрозуміла вона пояснення щодо інтерв'ю, не з'ясувавши попередньо рівень такого розуміння
- Продовжувати інтерв'ю без досягнення взаєморозуміння й налагодження стосунків
- Продовжувати інтерв'ю без отримання цілковитої згоди з боку опитуваної особи
- Припускати, що опитувану особу завжди влаштовує будь-який варіант фіксації інтерв'ю

- Почути розповідь на конкретну тему без втручань і перебивань
- Розпитати про подальші деталі за потреби
- Уточнити деталі за потреби
- Перепитувати лише в разі необхідності

## Виклад обставин

### Слід:

- Дозволити опитуваній особі самій вирішувати, з якої теми почати (якщо є кілька тем для обговорення)
- Розпочинати кожну тему наративним запитанням, яке заохочує опитувану особу вільно говорити про свій досвід
- Дати опитуваній особі можливість безперервно розповідати про пережите, як вона його пам'ятає
- Задіювати навички активного слухання
- Припасувати послідовність запитань до плину розповіді опитуваної особи
- Якщо необхідно отримати більше інформації, використовувати відкриті запитання (Розкажи, Поясни, опиши)
- Переходити до закритих, спеціальних запитань (Хто, Що, Де, Коли, Як) лише після вичерпання відкритих запитань
- Уважно й чуйно поставитись до досвіду опитуваної та визнати, що її пам'ять могла зазнати впливу травми
- Використовувати запитання, сфокусовані на сенсорному сприйнятті, щоб допомогти особі, коли їй вочевидь складно згадати певні деталі
- Формулювати запитання з розумінням досвіду травми, наприклад, «Що ви пам'ятаєте про те, що сталося?» замість «Що сталося?»
- Прийміть для себе той факт, що опитувана особа може бути не в змозі надати всю інформацію, на яку ви сподіваєтеся

### Не слід:

- Контролювати розповідь опитуваної особи
- Починати з вузьких чи закритих запитань
- Скерувувати опитувану особу до опису конкретних деталей або спогадів перш, ніж вона закінчить свою розповідь
- Наполягати на тому, щоб опитувана особа згадувала свій досвід у хронологічному порядку
- Наполягати на інформації чи деталях, які опитувана особа не може пригадати
- Наполягати на інформації чи деталях, які не стосуються вашого розслідування
- Перебивати опитувану особу
- Занадто швидко переходити до закритих запитань
- Очікувати, що опитувана особа пригадає конкретні подробиці травматичних подій, від яких вона не оговталася
- Спонукаати опитувану особу знову пережити той досвід, щоб отримати детальну інформацію про нього
- Ставити запитання, що містять будь-який натяк на провину чи недовіру, наприклад, «Чому ви пішли туди самі?»



# Завершення

- Переглянути отриману інформацію
- Оцінити необхідність подальшої допомоги для опитуваної особи
- Пересвідчитися у незмінності згоди з боку опитуваної особи
- Пояснити наступні кроки

## Слід:

- Дати зрозуміти, що інтерв'ю добігає кінця
- Стисло підсумувати сказане опитуваною особою, використовуючи її власні слова
- Дати опитуваній особі можливість виправити помилки чи непорозуміння
- Допомогти опитуваній особі урівноважити емоції
- Запитати, чи бажає опитувана особа подальшої допомоги, і за потреби зробити перенаправлення (за її згодою)
- Відповісти на всі запитання опитуваної особи
- Попросити опитувану особу підтвердити згоду й обговорити, чи вона все ще погоджується на використання наданої нею інформації
- Нагадати опитуваній особі, що відбуватиметься далі
- Пояснити опитуваній особі, як можна зв'язатися з вашою організацією в майбутньому



## Не слід:

- Раптово закінчувати інтерв'ю
- Сперечатися з опитуваною особою щодо записаної версії інтерв'ю
- Ігнорувати емоційний стан опитуваної особи
- Припускати чи наполягати на тому, що опитувана особа потребує психосоціальної чи іншої підтримки
- Завершувати інтерв'ю, не пояснивши наступні кроки та не надавши свої контактні дані



# Оцінка

- Оцінити інтерв'ю з огляду на досягнення його цілей
- Оцінити свою успішність як інтерв'юера



## Слід:

- Оцінити отриману під час інтерв'ю інформацію з огляду на його цілі
- Використовувати кожне інтерв'ю як можливість удосконалити свої навички інтерв'юера
- Запланувати розбір інтерв'ю по його завершенню з іншими інтерв'юерами (якщо такі є) та перекладачем (за наявності)
- Поставити собі такі запитання:
  - Що ви зробили правильно?
  - Що можна було би зробити краще?
  - Що можна було б додатково розвинути чи вдосконалити?
  - Як можна набути необхідні для цього навички?

## Не слід:

- Припускати, що ваші навички проведення інтерв'ю не потребують удосконалення
- Бути надмірно критичними до себе
- Очікувати, що опитувана особа оцінить успішність вашої роботи як інтерв'юера

