

**Из опыта проведения
интервью в ходе внешнего
аудита: формирование
вопросов интервью**

**Курмангалиева А.Ш.,
проректор по учебной работе
Казахской национальной консерватории
им. Курмангазы**

Интервью -

вид направленного общения (разговор, беседа) с определенными группами людей, применяемый в качестве наиболее гибкого эмпирического метода сбора уточняющей или недостающей информации.

Цели проведения интервью:

- **Определение достоверности информации и фактов, изложенных в отчете по самооценке.**
- **Сбор недостающей информации.**
- **Уточнение данных, сведений и фактов.**
- **Определение степени вовлеченности стейкхолдеров в деятельность вуза и принятие решений.**
- **Выяснение динамики процессов улучшения.**
- **Разработка рекомендаций вузу.**

Характеристики успешного интервью

- ✿ Грамотное распределение ответственности между экспертами
- ✿ Атмосфера доброжелательности и доверия
- ✿ Управление временем спикером сессии
- ✿ Лаконичность вопросов
- ✿ Содержательность вопросов
- ✿ Ведение записей
- ✿ Обсуждение результатов сессии

Основы эффективного интервью

- ◆ **Знание стандартов и критериев аккредитации.**
- ◆ **Тщательное изучение отчета по самооценке.**
- ◆ **Системный анализ соответствия информации, фактов и доказательной базы критериям аккредитации.**
- ◆ **Подготовка интервью: домашние заготовки.**

Основы эффективного интервью

- ❖ **Налаживание эмоционального контакта с респондентами.**
- ❖ **Создание для опрашиваемых мотивов, побуждающих давать искренние ответы.**
- ❖ **Правильная организация и выдерживание направления общения.**
- ❖ **Правильная постановка вопросов.**
- ❖ **Правильная фиксация ответов.**
- ❖ **Нейтральная позиция по отношению к предмету исследования.**

Основы эффективного интервью

- ❖ **Говорить четко и разборчиво.**
- ❖ **Избегать прокурорского тона.**
- ❖ **Обращать внимание не только на слова, но и на позы и жесты интервьюируемого.**
- ❖ **Не вступать в дискуссии с опрашиваемыми, не прерывать их, не подчеркивать личную заинтересованность в результатах.**

Структура интервью

**Зачин — основная часть —
концовка**

- ④ Вводное слово спикера
- ④ Интервью
- ④ Заключительное слово спикера

Организационные особенности проведения интервью

- Интервью могут проводиться параллельно двумя подгруппами.
- В интервью с экспертной группой имеют право принять участие все желающие из АУП, ППС, студентов вуза.
- Интервью можно записывать на диктофон после получения разрешения на аудиозапись.

Алгоритм подготовки к интервью:

- ✚ Выявление несоответствий или противоречий в тексте отчета по самооценке в разных стандартах, между изложенной информацией и доказательной базой.
- ✚ Подготовка списка подтверждающих документов, которые необходимо запросить у организации образования.
- ✚ Формулирование вопросника для разных групп интервьюируемых.

Виды вопросов

- ☀ Простые
- ☀ Сложные
- ☀ Открытые
- ☀ Закрытые
- ☀ Перекрестные
- ☀ Уточняющие
- ☀ Сквозные

Неудачные вопросы

- ➡ Когда ответ уже содержится в самом вопросе: «Как я понимаю, это произошло по такой-то причине, правильно?».
- ➡ Состоящие из двух частей: это сбивает людей с толку, кроме того, это дает им возможность выбрать для ответа ту часть, которая им больше.
- ➡ Вопросы, состоящие более чем из двух предложений: человек просто забывает первое предложение.

Неудачные вопросы

- ➡ **Размытые вопросы:** как правило, на них отвечают недоуменным молчанием.
- ➡ **Вопросы, которые начинаются с извинений:** не нужно предлагать человеку причину для отказа от ответа.
- ➡ **Наводящие вопросы:** они демонстрирует вашу необъективность, а эксперт должен оставаться нейтральным.
- ➡ **Закрытые вопросы:** имеет смысл их задавать, если будет возможность задать уточняющий вопрос.

**Спасибо,
успехов в экспертной деятельности!
aisha-5@mail.ru**