

УДК 303.62

ББК 76.01

Ч89

**Чулыгин О.**

Ч89 Тише! Говорит клиент : Как глубинные интервью помогают решать задачи бизнеса / Олег Чулыгин. — М. : Альпина ПРО, 2021. — 232 с.

ISBN 978-5-907470-13-2

Олег Чулыгин — интервьюер, исследователь, соучредитель и исполнительный директор Центра стратегического консалтинга. Автор усовершенствованной методологии проведения глубинных интервью. За 20 лет исследований автор провел более 10 000 интервью с клиентами, помог решить задачи 700 консалтинговых проектов.

Книга Олега Чулыгина поможет вам подготовиться к интервью, провести собственное исследование или оценить работу других специалистов. Особое внимание автор уделяет психологии интервьюеров и респондентов, описывает распространенные ошибки при проведении интервью, чтобы подготовиться к любому сценарию развития событий.

УДК 303.62

ББК 76.01

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [mylib@alpina.ru](mailto:mylib@alpina.ru)*

© О. Чулыгин, 2021

© Оформление. ООО «Альпина ПРО»,  
2021

ISBN 978-5-907470-13-2

## СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	5
БЛАГОДАРНОСТИ .....	8
ВВЕДЕНИЕ .....	9
Кому полезны глубинные интервью .....	15
Как глубинные интервью могут помочь .....	20
<b>ШАГ 1. ТВОЕ ПЕРВОЕ ИНТЕРВЬЮ .....</b>	<b>33</b>
Про интерес .....	35
Семь принципов составления вопросов .....	46
Как задавать вопросы .....	50
Цель исследования. Главный вопрос .....	55
Быть учеником .....	57
Тишина в речи .....	63
Тишина в одежде .....	65
Тишина в обстановке .....	67
Однозадачность, фокусировка .....	76
Ответственность исследователя .....	78
Диктофон .....	84
<b>ШАГ 2. ТВОЕ ПЕРВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ .....</b>	<b>87</b>
Сонастройка .....	89
Типажи респондентов .....	103
Продолжительность интервью .....	117
Временная компетентность .....	124
Сотворчество .....	138
Техники вопрошания .....	157
Инсайт .....	163
Рефлексия .....	169

<b>ШАГ 3. ПУТЬ К МАСТЕРСТВУ</b> .....	175
Верификация: внутренняя и внешняя .....	177
Интерпретация интервью .....	183
Ловушки для исследователя .....	187
Синтез, сборка материала .....	202
Рекрутинг, выборка и сегментация .....	205
Сколько человек нужно опросить .....	208
Как представить результаты исследования .....	209
Исследователь всегда приходит вовремя .....	224
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	227