



## UPUTE ZA VOĐENJE INTERVJUA

Proces snimanja kazivanja se sastoji od četiri faze:

1. Istraživanje i priprema
2. Prije snimanja kazivanja
3. Snimanje kazivanja
3. Nakon snimanja kazivanja

### FAZA 1: ISTRAŽIVANJE I PRIPREMA

Priprema i istraživanje su ključni za snimanje osobnih sjećanja. Faktori koje pritom trebamo uzeti u obzir su **poznavanje osnovnih informacija o mjestu/području** u kojem se snima kazivanje, te **upućenost u osnovne informacije o kazivaču/kazivačici**.

#### Osnovne informacije o mjestu/području u kojem se kazivanje snima

Za svako mjesto i/ili područje na kojem se kazivanje snima iznimno je važno poznavati strukturu stanovništva te povijesne događaje koji su utjecali na oblikovanje identiteta stanovnika toga kraja. Kako Documenta u okviru svojih aktivnosti prikuplja sjećanja na ratne sukobe, politička previranja i političko nasilje, u okviru istraživanja o nekom području, naglasak se stavlja na takav tip informacija. Primjerice, u snimanjima sjećanja na području Gline i okolnih mjesta, i u pripremnj smo fazi osobitu pozornost obratili na događaje iz Drugog svjetskog rata i pokolje koji su se u tom kraju dogodili tijekom 1941. godine - pokolj u Glinskoj crkvi i pokolj u Prekopi.

Upućenost u takvu vrst informacija olakšava volonteru/ki vođenje intervjua, dajući im određene smjernice u vođenju intervjua i doprinosi njegovoj kvaliteti.

#### Osnovne informacije o kazivaču/kazivačici

Upućenost u osnovne informacije o kazivaču/kazivačici također olakšava ispitivaču/icu vođenje intervjua i doprinosi kvaliteti intervjua. Informacije koje su u ovoj fazi bitne odnose se na: **etničku pripadnost kazivača/ice, dob kazivača/ice** (osoba koja je imala 8 godina kada je započeo rat ili kad je netko blizak odveden u zatvor različito će razumjeti svoje iskustvo od nekoga tko je u isto vrijeme imao 15, 20 ili više godina), **okvirne informacije o stupnju obrazovanja** (osoba bez ikakvog obrazovanja ima drugačiju refleksiju o svome iskustvu nego visokoobrazovana osoba).

### PRAKTIČNI SAVJETI U FAZI PRIPREME I ISTRAŽIVANJA

- ozbiljno pristupite fazi pripreme i istraživanja jer ćete tako biti opušteniji i zadovoljniji, a intervju će biti kvalitetniji;

- nemojte dogovarati snimanja jedno za drugim, potrebno vam je vrijeme za predah;
- večer ili jutro prije snimanja intervjua nazovite osobu koju ćete intervjuirati kako biste potvrdili svoj dolazak;
- provjerite jeste li ponijeli svu dokumentaciju potrebnu za intervju (suglasnosti, protokol, lista pitanja);
- ostavite dovoljno vremena da možete na vrijeme stići na zakazani intervju;

## **FAZA 2: PRIJE SNIMANJA KAZIVANJA**

**Prije početka snimanja kazivanja treba obratiti pozornost na sljedeće:**

### **1. Uspostavljanje povjerenja s kazivačem/kazivačicom prije snimanja kazivanja**

Uspostavljanje povjerenja i dobrog odnosa s kazivačem/icom je neophodno kako bi se uspješno snimilo kazivanje. Za osobe koje vode intervju, ovaj odnos započinje **prvim kontaktom s kazivačem/icom** pa je važno pronaći pravu ravnotežu između bliskog odnosa i formalnog pristupa. Potrebno je iskazati poštovanje prema osobi čije sjećanje snimamo, ali istovremeno biti opušten/a i prijateljski raspoložen/a.

### **2. Podrobno informiranje kazivača/kazivačice o projektu i svrsi snimanja njegovog/njezinog sjećanja.**

Komunikacija treba biti primjerena kazivaču/kazivačici kako bi on ili ona u najvećoj mogućoj mjeri shvatili cilj i smisao snimanja njihovog sjećanja. U ovom dijelu poželjno je kazivaču ili kazivačici pokazati i listu pitanja te ih uputiti u to da će kroz intervju nastojati pratiti kronologija zbivanja. Također je poželjno napomenuti im da ukoliko postoje stvari ili događaji o kojima ne bi željeli pričati tijekom intervjua, imaju punu slobodu suzdržati se od toga.

### **3. Uspostavljanje optimalnih uvjeta za kazivanje i snimanje**

Tijekom uvodnog razgovora kazivača ili kazivačicu je potrebno upoznati s time da snimanje kamerom zahtjeva određene uvjete te ih zamoliti za suradnju i razumijevanje u tom smislu. Mogući izvori zvukovnih smetnji; telefon, mobitel, kućanski uređaji i sl., trebaju biti isključeni.

Također je potrebno pojasniti da je optimalan broj prisutnih osoba na snimanju intervjua, kazivač sam, osoba koja vodi intervju i snimatelj/ica. Jedino u iznimnim slučajevima, ukoliko se procijeni da je za kazivača/icu od iznimne važnosti da tijekom intervjua bude prisutna i neka bliska osoba, koja će davati tihu podršku, dopuštena je prisutnost još jedne osobe.

### **4. Dokumenti potrebni prilikom vođenja intervjua metodom usmene povijesti**

#### **PROTOKOL**

Protokol se ispunjava prije početka snimanja kazivanja, a služi kako bi se prikupile osnovne informacije o kazivaču/ici. Informacije iz Protokola mogu poslužiti kao orijentir prilikom

postavljanja pitanja tako što će na temelju Protokola osoba koja vodi intervju već prije intervjua dobiti ideju o tome na koje segmente u intervjuu treba staviti težište. Npr. ako kazivač/ica u odgovorima na pitanja iz Protokola kaže da je bio/bila zatočen/a u logoru, ispitivač/ica tijekom intervjua treba paziti na to da taj dio sjećanja bude primjereno zastupljen.

## SUGLASNOST

Neposredno prije početka snimanja kazivaču/ici se daje Suglasnost za snimanje. Potpisom na ovu Suglasnost kazivač/ica svjesno pristaje na snimanje. Starijim osobama često je potrebno dodatno pojašnjenje i pomoć prilikom čitanja i ispunjavanja te je osoba koja vodi intervju dužna u tome pomoći.

Nakon snimanja kazivač ili kazivačica odlučuju pristaju li da njihovo kazivanje bude javno objavljeno ili žele da bude dostupno samo u svrhu znanstvenog istraživanja. Od iznimne je važnosti da ispitivač/ica jasno objasni kazivaču/ici što podrazumijeva Suglasnost za objavljivanje, a što Suglasnost za istraživanje, kako bi se odluka koju će suglasnost potpisati temeljila na svjesnom izboru. Ukoliko kazivač/ica nakon procesa intervjuiranja iz nekog razloga promijeni mišljenje, te odustane od javnog objavljivanja, unatoč toga što je prvotno potpisana Suglasnost za objavljivanje, kazivaču/ici se izlazi u susret.

## LISTA PITANJA

Osobna sjećanja koja Documenta prikuplja temelje se na polustrukturiranom intervjuu. Pitanja koja se nalaze na listi slijede vremensku kronologiju u ovisnosti od starosne dobi kazivača/ice i služe kao podsjetnik ispitivaču/ispitivačici tijekom intervjua. Listu pitanja moguće je u većoj ili manjoj mjeri modificirati kako bi bila što primjerenija kazivaču/ici. Npr. ako je već kod dogovaranja intervjua ustanovljeno da kazivač ili kazivačica pripada u skupinu civilnih žrtava rata te da je osoba podnijela odštetni zahtjev, kroz pitanja će se tijekom intervjua obratiti posebna pozornost na taj dio priče.

Tijekom vođenja intervjua ispitivači/ce slijede kronologiju zbivanja, ali istovremeno paze da slijede i logiku same priče. U tom smislu, izrazito je nepoželjno naprasno prekidati kazivača kako bi se postavilo sljedeće pitanje sa liste. Također, ispitivači/ce imaju mogućnost postavljati dodatna pitanja ukoliko smatraju da su nužna za pojašnjenje priče.

### **Praktični savjeti**

- Ostavite dovoljno vremena prije početka intervjua kako biste uspostavili kontakt sa kazivačem/kazivačicom.
- Kazivanje se snima individualno, tj. nije moguće snimanje više osoba istovremeno.
- Jedine osobe koje bi trebale biti u sobi za vrijeme snimanja su osoba koja vodi intervju, kazivač/ica, i snimatelj/ica.
- Potrebno je zamoliti kazivača/icu da isključi telefon i mobitel prilikom snimanja.
- Suglasnost za snimanje se daje na potpisivanje kazivaču/ici prije samog snimanja.
- Protokol s podacima o kazivaču/ici popunjava se prije snimanja i nema samo formalni karakter, već služi kao orijentir za intervju koji će uslijediti.

- Za vrijeme snimanja kazivanja moguće je postavljati dodatna pitanja i pitati za dodatna pojašnjenja.

### **FAZA 3: SNIMANJE KAZIVANJA / VOĐENJE INTERVJUA**

Vođenje intervjua zahtijeva od ispitivača/ice nenametljivost, empatičnost i pristojnost. Polustrukturirani intervjui kakav koristimo sastoji se od otvorenih pitanja koja dozvoljavaju slobodan tijek kazivanja osobe koja govori. Ispitivač/ica tijekom intervjua izbjegavaju postavljati pitanja kroz koja kazivaču/ici sugeriraju odgovor. Ispitivač/ica nastoje kanalizirati tijek priče kazivača, a ne ga nametnuti.

Budući da se intervjui rade osobe različite dobi, socijalnog statusa i obrazovanja, osoba koja vodi intervjui treba u skladu s tim prilagoditi način postavljanja pitanja.

Cilj nam je obuhvatiti sjećanja na razdoblje koje obuhvaća pripremu Drugog svjetskog rata do danas pa intervjui može uključiti čitavu životnu povijest kazivača/ice: predratna, ratna i poslijeratna iskustva, iskustva iz vremena poslijeratnih vansudskih egzekucija, godine socijalizma, politička previranja pred rat 90-ih, događaje iz ratnih sukoba 90-ih... Većina intervjua traje između jedan i dva sata, ali ovisno o iskustvima i sjećanjima kazivača/ice, mogu trajati i duže. Osobe koje vode intervjui moraju prilagoditi količinu vremena koja se posvećuje svakom razdoblju ovisno o velikom broju faktora; složenost i višeslojnost sjećanja, životna dob kazivača/ice, sjećanja na događaje koji su imali izniman utjecaj na život kazivača ili kazivačice itd.

Intervjui se obično snima prilikom jednog posjeta, ali u izuzetnim prilikama, npr. životna dob kazivača/ice, zdravstveni status, kompleksnost priče, snimanje intervjua može zahtijevati i više od jednog posjeta.

#### **Tehnike intervjuiranja**

Kada počne snimanje, treba zamoliti kazivača/icu da razgovijetno kaže svoje ime i prezime, datum, godinu i mjesto rođenja. Potom se postavljaju pitanja sa liste pitanja. Lista pitanja je koncipirana na način da se na početku intervjua postavljaju općenitija pitanja, što nije slučajno. Kazivač/kazivačica najčešće treba vremena da se opusti i stekne povjerenje.

Osoba koja vodi intervjui u načelu slijedi kronologiju iskustva kazivača/ice te utvrđuje ona iskustva koja zauzimaju središnje mjesto u životu te osobe. Osobe koje vode intervjui izbjegavaju sugestivna pitanja, te niz "pitanja i odgovora". Savjetuje se da, umjesto da postavljaju pitanja tipa "da li ste", "možete li", "biste li", formiraju otvorena pitanja koja uključuju fraze kao što su: "Recite mi nešto o" ili "Molim Vas opišite", „Što vas je iznenadilo?“, „Kako ste uspjeli?“, „Koga se još sjećate?“...

Osoba koja vodi intervjui mora potaknuti osobu koju intervjui da govori opširno i pripovjednim stilom te da podijeli svoja zapažanja i reakcije na ono čemu je svjedočila. Pritom, treba imati na umu da su neki ljudi skloni digresijama, te je potrebno vješto kazivača/icu vratiti na temu o kojoj je pričao/la.

Pitanja je poželjno postavljati jedno po jedno. Ispitivač/ica tijekom kazivanja treba imati na umu da kazivanje u što je većoj mogućoj mjeri treba biti jasno, kako njoj samoj, tako i onima koji kazivanje budu slušali/gledali kao krajnji korisnici.

Kako bi se utvrdili točni nazivi, imena, datumi i ostali vremenski okviri zbivanja koja se opisuju nužno je postavljati dodatna pitanja. Takva dodatna pitanja zahtijevaju od osobe koja

govori više detalja i dubinskih informacija. Ako se kazivač/ica ne može prisjetiti pojedine činjenice vezane uz iskustvo o kojem priča ili kaže nešto što nije u skladu s povijesnim činjenicama (npr. navede pogrešan datum nekog događaja), osoba koja vodi intervju trebala bi se suzdržati od izravnog ispravljanja ili suprotstavljanja kazivaču/ici. Umjesto toga, preporuča se da osoba koja vodi intervju pokuša utvrditi ispravnu informaciju suptilnim postavljanjem dodatnih pitanja ili detaljnijim ispitivanjem kazivača/ice kako bi mu/joj potaknula sjećanje. Kao što je već spomenuto, način ophođenja doprinosi uspjehu cijelog intervjua. Osobe koje vode intervju ne smiju osuđivati ili pretpostaviti da znaju što će kazivač/ica sljedeće reći. Također, iznimno je važno da je ispitivač/ica sposoban/na suzdržati se od suprotstavljanja ukoliko kazivač/ica iskazuje stavove koje ispitivač/ica smatra neispravnim ili štetnim.

Pri vođenju intervjua treba paziti da se ne govori “aha”, “hmm”, “da”, itd., što se inače koristi u svakodnevnoj komunikaciji. Također, ispitivači/ice trebaju paziti da ne prekidaju ili govore istovremeno sa kazivačem/icom, jer su tišine i pauze najčešće vrlo učinkoviti način dobivanja odgovora od kazivača/ica. Kazivaču/kazivačici treba dati priliku da razmisli, prisjeti se i dozove u pamćenje neka zbivanja. Komentare (osim postavljenih pitanja) osobe koja vodi intervju treba svesti na minimum.

Neverbalna komunikacija je od vrlo velike važnosti. Klimanje glavom, geste rukama te održavanje kontakta očima ohrabruje kazivača/icu da nastavi pričati te pokazuje da je osoba koja vodi intervju angažirana i koncentrirana na ono o čemu se govori.

Ponekad kazivač/ica može govoriti o ljudima ili mjestima čija su imena nerazumljiva ili izgovorena dijalektom. Preporučamo da pribilježite ta imena za vrijeme intervjua, istovremeno održavajući kontakt očima. Nakon što je intervju završen potrebno je provjeriti točne nazive i imena sa kazivačem/icom, ili naknadno pri izradi transkripta snimke.

Budući da se snimljena kazivanja pohranjuju u cijelosti, snimanje treba nastaviti i kad kazivač/ica postane vidljivo potresena, uznemirena, počne plakati ili mu/joj je potrebno nekoliko trenutaka da sabere misli. Osoba koja vodi intervju u tom slučaju bi trebala koristiti neverbalnu komunikaciju, a ne pokušavati pružiti utjehu riječima. Kako bi se osigurala neprekinutost intervjua, snimanje se prekida samo u izvanrednim slučajevima ili u slučaju da kazivač/ica ne može nastaviti i zatraži da se snimanje prekine.

Za vrijeme trajanja intervjua mogu se dogoditi trenuci kada će osobi koja vodi intervju biti neugodno ili će mu/joj biti teško slušati o iskustvima kazivača/ice. U takvim situacijama je prirodna reakcija na takvu priču prihvatljiva dok god ona ne ometa kazivača/icu. Važno je da osoba koja vodi intervju bude svjesna svojih osjećaja te da se fokusira na kazivača/icu i na tijek samog intervjua.

U slučajevima kada kazivač/ica kaže da je za vrijeme rata pisao/la dnevnik, prozu, poeziju, glazbu ili slično, može je se potaknuti da ta svoja djela prikaže pred kamerom na kraju snimanja.

Ponekad kronologija priče može biti narušena pa priča postaje nerazumljiva. Osoba koja vodi intervju u tim situacijama može tražiti pojašnjenja na sljedeći način: “Molim Vas da me ispravite ako sam krivo razumio/la, ali rekli ste da...?”, “I zatim ste otišli...” ili “Ponovite mi još jednom, tko je...?” Ako je potrebno, osoba koji vodi intervju bi također trebala pitati za točne datume događaja.

U slučajevima kada se kazivač/ica ne može sjetiti neke riječi, osoba koja vodi intervju mora biti strpljiva i pružiti joj dovoljno vremena da se sjeti. Ako se kazivač/ica ipak ne uspije sjetiti, a osoba koja vodi intervju zna o kojoj se riječi radi, on/ona treba izgovoriti tu riječ.

### **Rad s video-kamerom**

Poželjno je da kazivač/ica sjedi u blizini i u visini objektiva kamere. Trebala bi se tako namjestiti da se čini kao gleda u kameru, a ne u neku drugu stranu.

Kamera je fokusirana na kazivača/icu cijelo vrijeme trajanja intervju, a osoba koja vodi intervju ostaje iza kamere. Dok snimatelj/ica postavlja kameru i ostalu opremu, osoba koja vodi intervju razgovara s kazivačem/icom ili pregledava fotografije, dokumente i ostale predmete koje je kazivač/ica pokazao.

Snimatelj/ica treba obratiti pažnju na sve moguće zvukovne smetnje. Uz dopuštenje kazivača/ice treba isključiti telefon, mobitel i ostale glasne kućanske uređaje, satove, itd.

Budući da je u blizini mikrofona, osoba koja vodi intervju mora biti svjesna zvukova koje može proizvesti npr. šuškanje papirima. Papirnate maramice i čaša vode trebaju biti postavljeni tako da ih kazivač/ica mogu lako dosegnuti.

### **Na kraju intervju**

Po završetku snimanja potrebno je zahvaliti kazivaču/ici na ukazanom povjerenju i vremenu koje su odvojili za snimanje. Često kazivači/ice žele još malo porazgovarati, ispričati kako su se osjećali za vrijeme snimanja.

Nakon što se kamera ugasi, osoba koja vodi intervju provjerava kako se pišu imena i nazivi geografskih lokacija koje se spominjalo za vrijeme intervju, a koji se nisu dobro razumjeli prilikom snimanja.

Na kraju daje kazivaču/ici Suglasnost za objavljivanje/istraživanje na potpis.

### **Fotografije i predmeti**

Predmeti vezani za intervju uključuju: uspomene iz razdoblja prije i za vrijeme rata, fotografije, dokumente (npr. sudska presuda...) i sl.

Nakon intervju, snimatelj/ica snima ili fotografira dokumente, fotografije, predmete i/ili uspomene. Predmete je poželjno poredati kronološkim redom. Za vrijeme snimanja, fotografije i predmete ne bi trebalo držati u ruci nego ih staviti na ravnu površinu. Svaki predmet se snima posebno, a kazivač/ica iza kamere opisuje svaki predmet. Opis načina na koji je kazivač/ica došla do neke fotografije ili predmeta često rezultira dodatnim detaljima o životu i iskustvima te osobe, koji se vjerojatno nisu spominjali u samom intervjuu.

Ponekad se određeni materijali mogu ponijeti za arhiviranje u bazu i to isključivo u slučajevima kada kazivač/ica inzistira na poklanjanju materijala poput fotografija, dokumenata i drugih predmeta.

Osoba koja vodi intervju treba zamoliti kazivača/icu, ako je moguće, da se prisjeti:

- imena i prezimena osoba na fotografijama
- datuma kada je fotografija snimljena
- mjesta na kojem je fotografija snimljena
- kako se došlo do fotografije
- ostalih informacija u vezi predmeta koje osoba želi podijeliti

#### **FAZA 4: NAKON SNIMANJA KAZIVANJA**

Po završetku snimanja, ispitivači/ce se zahvaljuju kazivaču/ici te s njom popričaju i popiju kavu/sok. Potrebno je još jednom naglasiti kako će DVD kopija snimljenog intervjua biti poslana nekoliko tjedana nakon snimanja intervjua.

Proces intervjuiranja može biti intenzivan i iscrpljujući za osobu koja vodi intervjua, pa se savjetuje da se nakon intervjua malo odmori i uzme neko vrijeme za sebe.

Terenski rad, a pogotovo onaj koji uključuje daleka putovanja u različitim vremenskim uvjetima može biti izuzetno iscrpljujuć i zamoran, premda je, dakako, najteži dio aktivnosti pri terenskom radu razgovor sa samim kazivačima/cama koji su vrlo često žrtve stradanja, patnji i zločina. Ne gubeći to iz vida Documenta se trudi se omogućiti ispitivačima/cama potrebnu tehničku, logističku i psihološku podršku. S tim u skladu, a posebno zbog rizika od moguće sekundarne traumatizacije održavamo i radionice o sveobuhvatnom pristupu u radu na oporavku od ratnih trauma pod vodstvom istaknutih psihologa/inja s dugim iskustvom rada na ovom području.