

Памятка «Взаимодействие с конфликтными респондентами»

Интервьюер, помните, что Ваша главная задача – получить достоверные и полные ответы респондента на все задаваемые в ходе интервью вопросы и сохранить доверительную атмосферу для последующих визитов!

В ходе проведения полевых работ интервьюер может столкнуться с разными негативными реакциями респондента. Причины таких реакций могут быть самыми разными и зачастую латентными: общее недоверие незнакомым людям, страхи и опасения давать информацию о себе и своем ЛПХ, текущие бытовые проблемы, плохое самочувствие и пр.

Не стремитесь выяснять у респондента, в чём причина негативных реакций, если он сам об этом не говорит!

Это может усугубить ситуацию, но старайтесь внимательно наблюдать за поведением респондента и удерживать позитивную атмосферу в общении.

Необходимо быть готовым к возникновению таких сложных ситуаций и уметь преодолевать их.

Общие превентивные приемы для предотвращения:

1. Всегда сохраняйте и демонстрируйте уверенность в себе и в той работе, которую Вы выполняете. Вы являетесь представителем Федеральной службы государственной статистики и проводите важное статистическое обследование;
2. Вы всегда настроены на успешное проведение интервью;
3. Не нарушайте достигнутых договоренностей по времени и месту проведения опроса;
4. Стимулируйте и поддерживайте мотивацию респондента на участие в обследовании;
5. Демонстрируйте доверительное отношение и позитивный настрой на общение с респондентом. Используйте одобряющие, подбадривающие жесты и слова: кивание, улыбка, выражение благодарности;
6. Выражайте понимание и сочувствие, если респондент делится своими проблемами, но не отступайте от вопросов интервью, не развивайте подобные темы;
7. Активно пользуйтесь справочниками, указаниями для уточнения информации от респондента, если он сомневается в правильности своих ответов;
8. Помогайте респонденту чувствовать свою уверенность и компетентность. Объясняйте респонденту, что важен любой ответ и каждый конкретный случай, и опыт ЛПХ, что не существует правильных заранее задуманных и ожидаемых ответов;
9. В случае невозможности продолжения интервью из-за отсутствия компетентного члена домохозяйства или плохого самочувствия респондента договоритесь о повторном визите для окончания опроса;

В зависимости от причины отказа коммуникативные приемы интервьюера по работе с возражениями могут быть

