

Лекция 16. Техника ведения интервью (часть 2)

План лекции:

- 16.1. Основные факторы эффективности работы интервьюера.
 - 16.1.1. Психологическая готовность к интервью.
 - 16.1.2. Правила поведения интервьюера во время интервью.
 - 16.1.3. Восприимчивость к реакции респондента.
 - 16.1.4. Понимание специфики работы.
 - 16.1.5. Вопросы личной безопасности.
- 16.2. Еще раз об обязанностях интервьюера и правилах проведения опроса.
- 16.3. Порядок завершения опроса.
- 16.4. Соблюдение конфиденциальности данных.
- 16.5. Контроль качества работы интервьюера.

Изучив тему занятия, вы будете знать:

- основные качества, которые должен демонстрировать интервьюер при взаимодействии с респондентом;
- приемы, которые целесообразно использовать в беседе с респондентом;
- в чем выражаются специфические требования в работе интервьюера;
- какие меры личной безопасности должны соблюдаться;
- как правильно завершить интервью;
- требования к соблюдению конфиденциальности полученной от респондента информации;
- по каким параметрам оценивается работа интервьюера.

16.1. Основные факторы эффективности работы интервьюера

Качество конечных результатов обследования во многом зависит от интервьюера, его личной активности и дисциплинированности, от того, какое количество отобранных для опроса домохозяйств будет фактически опрошено.

Во время проведения интервью успех в получении соответствующей информации зависит от умения интервьюера убедить опрашиваемого в необходимости обследования, в искренности и честности интервьюера, от правильного использования вопросников (инструментария) при проведении обследования, понимания вопросов, включенных в нее, от соблюдения инструкций при записи ответов на вопросы, полного и точного сбора данных.

Прежде всего мы остановимся на таких моментах, как:

- психологическая готовность к интервью;
- правила поведения интервьюера во время интервью;
- восприимчивость к реакции респондента;
- правильное понимание специфики работы.

16.1.1. Психологическая готовность к интервью

В ходе беседы с респондентом необходимо демонстрировать:

- общую позитивную настроенность на общение;
- энергичность;
- интерес к опросу и ответам респондента;
- доброжелательность.

Как показывает практика, **пессимистично настроенные интервьюеры** получают в среднем **в 4 раза больше отказов** от участия в наблюдении.

Помните о том, что вы не можете предотвратить некоторые неприятные для вас и неудачные ситуации, но можете изменить свое отношение к ним. Помните, что **успешные интервьюеры не воспринимают отказ как личную обиду**.

Будьте уверены в себе и в полезности своего участия в обследовании. **Уверенность в себе** стимулирует у собеседника на уровне подсознания положительный ответ. Для этого рекомендуется ориентироваться на один из стилей поведения, который наиболее близок вам в повседневной жизни.

«Ответственный человек». Суть стиля заключается в умении хорошо организовывать свою деятельность, в проявлении ответственности, дисциплинированности, честности, надежности, пунктуальности в работе.

«Человек, вызывающий доверие». Для данного стиля необходимы навыки установления отношений сотрудничества с незнакомыми людьми, нейтрализации возможной агрессивности, подозрительности респондентов.

«Человек, который может выслушать». В данном стиле важны навыки нейтрального, безоценочного слушания, умение задавать вопросы и фиксировать ответы «автоматически», не выказывая ничем своего одобрения или неодобрения ответов респондента, не подталкивая его к какому-либо ответу.

«Человек, с которым интересно, приятно поговорить». Для данного стиля необходимы навыки формирования позитивной атмосферы интервью, умение не только получить от респондента требуемую информацию, но и дать ему взамен чувство морального удовлетворения.

16.1.2. Правила поведения интервьюера во время интервью

Необходимо соблюдать следующие правила ведения беседы:

- представьтесь сами, представьте свою организацию;
- объясните цель вашего прихода и задайте первый вопрос без паузы между объяснением и вопросом. Придерживайтесь дружелюбного тона, подразумевающего вежливый ответ. Продумайте возможный вопрос, варианты ответов и свою реакцию на них таким образом, чтобы получить согласие на участие в обследовании;
- высказывая просьбу принять участие в обследовании, произносите следующую типовую фразу: «Мы просим Вас принять участие в обследовании, потому что...». «Потому что» имеет практически магическое действие и сильно увеличивает значимость вашей просьбы,

например, «...потому что это очень важно для нас. Вы еще не участвовали в нашем обследовании и т.д.»;

- сразу называйте людей по имени (после представления спросите, как зовут человека, открывшего дверь), быстрое и частое использование имени заставляет собеседника прислушиваться к вашим словам;
- не следует использовать извиняющийся тон и такие фразы, как «Вы не могли бы уделить мне несколько минут?» или «Не возражаете, если я задам Вам несколько вопросов?». Такие вопросы с самого начала настраивают на отказ. Лучше сказать респонденту: «Я хотел бы задать Вам несколько вопросов» или «Я хотела бы поговорить с Вами несколько минут»;
- необходимо подчеркнуть, что полученная от респондента информация конфиденциальна;
- следует отвечать искренне на любые вопросы респондента об обследовании или как его домохозяйство выбрали для проведения опроса. Если респондент пытается начать разговор на другие темы, скажите, что попытаетесь ответить на его вопросы после завершения опроса.

Как мы уже говорили, перед началом опроса вам следует убедиться, что вы и респондент **расположились удобно для ведения диалога**.

Ведение нормального диалога возможно в ситуации, когда вы поднимаете взгляд на человека, с которым говорите. Научитесь делать это во время интервью между чтением вопросов и записью ответа.

Постарайтесь читать вопросы естественным тоном и задавать их в манере беседы. Это поможет чувствовать реакцию собеседника на то, что вы говорите, и на скорость, с которой задаете вопросы.

И вам, и респонденту покажется естественным, если по ходу опроса вы будете каким-либо образом реагировать на некоторые из полученных ответов. Однако будьте осторожны и избегайте фраз, которые могут вызвать у респондента мысль, что вы каким-либо образом одобряете полученный ответ. Лучше всего пользоваться нейтральными фразами, такими как «ясно» или «понятно».

Между вопросами постарайтесь не давать респонденту слишком сильно уходить в сторону, чтобы не потерять его интерес и внимание до окончания интервью.

Не следует также позволять респонденту излишне вовлекать вас в свои проблемы. Если, например, у вас попросят совета, то следует объяснить, что вы не имеете достаточной квалификации, чтобы давать советы по частным проблемам. И также будет разумно не рассказывать респонденту очень много о себе в личном плане и не обсуждать с ним ваши взгляды на какие-либо вопросы.

Проводя опрос, вы должны продвигаться **в темпе, удобном для респондента**. Скорость, с которой вы задаете вопросы, должна подчиняться скорости, с которой респондент говорит и обдумывает свои ответы. Особенно важно соблюдать это правило, когда вы проведете уже достаточное количество интервью и будете хорошо знакомы с вопросами. Помните, что респондент слышит вопрос впервые.

Не забывайте **говорить ясно и отчетливо** в течение всего опроса, даже если вы вынуждены говорить тихо, чтобы не потревожить кого-либо. Если вы имеете дело с респондентом, который имеет нарушения слуха, то должны говорить громко либо (в порядке исключения!) показать ему текст вопроса.

Когда интервьюер чувствует, что респондент не понял вопрос, **полезно сделать паузу**. Покажите респонденту, что вы понимаете ответ, но считаете его неполным и ждете каких-то дополнений. Пауза часто может сопровождаться выжидательным взглядом или кивком головы. Это дает возможность респонденту собраться с мыслями и продолжить ответ на вопрос. Разумные паузы способствуют общению, установлению контакта между вами и респондентом.

Часто течению процесса опроса помогают **небольшие предисловия**, вводящие новую тему (новый раздел). Иначе у респондента может создаться впечатление, что вопросам не будет конца или что они уже не относятся к тому, что вы говорили об обследовании.

Возможно, вам придется встретиться с респондентом, о котором у вас создается впечатление, что **он говорит неправду**. В этом случае вам следует **не прерывать интервью**, а довести его до конца.



16.1.3. Восприимчивость к реакции респондента

Вне зависимости от выбранного стиля поведения **необходимо быть восприимчивым** к реакциям респондента на беседу и готовым изменить выбранный стиль поведения, подстраиваясь к респонденту. Для этого в ситуации беседы следует внимательно **наблюдать и слушать респондента**, не демонстрируя ему при этом излишней настороженности. Чуткость позволяет выбрать наилучший способ поведения в зависимости от собеседника, чтобы добиться сотрудничества с его стороны.

В ходе интервью важно постоянно поддерживать у респондента уверенность в правильности совершаемых действий, сохранять позитивный, деловой настрой (*«важная совместная работа»*), а также возвращать «обратную связь» как на невербальном уровне: кивки головой; жесты внимания, так и на вербальном: *«спасибо за ответ»*; *«это очень важно»* и пр.

Интервьюер должен быть **готов к вызывающим неприязнь обстоятельствам** (не вызывающий симпатии респондент, обстановка домохозяйства неудобна для проведения беседы и пр.). При этом следует проявлять **терпеливость и уравновешенность**, а также категорически избегать проявления негативных реакций, которые могут повлиять на готовность респондента к беседе. При всех обстоятельствах оставайтесь **спокойным и вежливым**.

Добейтесь взаимопонимания с респондентом!

Произведите благоприятное первое впечатление. При первой встрече с респондентом постарайтесь, чтобы он чувствовал себя непринужденно. Вводные фразы каждого вопросника следует зачитывать именно так, как они напечатаны в вопроснике.

Всегда применяйте конструктивный подход. Никогда не говорите извиняющимся тоном и не употребляйте фраз типа «Вы не очень заняты?». Подобными вопросами вы провоцируете отказ еще до начала опроса. Лучше заявить респонденту: «Я хотел бы задать вам несколько вопросов» или «Хотелось бы с вами поговорить».

Подчеркните конфиденциальность ответов. Объясните, что собранная вами информация останется конфиденциальной, что имена конкретных лиц не будут использоваться *ни в каких* целях и что вся полученная информация будет в совокупности использоваться для написания отчета.

Откровенно отвечайте на любые вопросы респондента. Прежде чем дать согласие на проведение опроса, респондент может задать вам несколько вопросов о характере обследования и о том, на основании чего для опроса был отобран именно он/она. Респондента может также интересовать продолжительность опроса. Если он/она такой вопрос задаст, сообщите ему/ей среднюю продолжительность заполнения каждого из вопросников, рассчитанную на основании предварительных испытаний и сообщенную вам в ходе подготовки. Скажите, что вы готовы прийти в другое время, если в данный момент респонденту неудобно отвечать на вопросы.

Опрашивайте респондента наедине. Присутствие при опросе третьего лица может помешать вам получить от респондента честные и откровенные ответы. Поэтому очень важно, чтобы опросы проводились наедине и чтобы на все вопросы ответы давал сам респондент, особенно когда им является женщина и задаваемые вопросы касаются самых деликатных сторон ее жизни.

Если же при опросе присутствуют другие люди, объясните респонденту, что некоторые вопросы носят частный характер, и спросите, где бы лучше всего было побеседовать с ним или с ней наедине.

Создав с самого начала доверительную обстановку, вы предоставите респонденту возможность внимательнее относиться к задаваемым вами вопросам. При этом ни одеждой, ни манерой разговора не следует подлаживаться под опрашиваемого: надо держаться спокойно и естественно. Однако имеет смысл «подстраиваться» под респондента на уровне позы, дыхания, темпа и ритма речи, или же на уровне системы взглядов, ценностей, общего жизненного опыта (сопереживая).

Стремитесь обеспечить получение ответов должного качества. Остановитесь и подождите, если респондент пытается вспомнить сведения в ответ на трудный вопрос. При необходимости просите респондента уточнить ответ. Возможно, вы его неверно поняли.

Проверяйте, не противоречат ли друг другу ответы, которые дает респондент. Считайте вопросники инструментами, которые вы используете для беседы с респондентом. Старайтесь понять и запомнить полученные ответы и, если они противоречат друг другу, задавайте вопросы еще раз.

Во всех случаях вам следует помнить ряд наиболее важных правил проведения интервью (примеры типичных ситуаций и варианты поведения интервьюера приведены в разделе мультимедийного пособия «Справочные материалы»).

16.1.4. Понимание специфики работы

Эффективность интервьюера определяется также правильным пониманием специфики работы. В ней особую роль играет ваш внешний вид, умение правильно выстроить свою речь и проявить навыки общения, побуждающие к сотрудничеству.

Внешний вид интервьюера:

- интервьюер должен выглядеть опрятно и иметь внешний вид, располагающий к общению. По вашей внешности респондент составит о вас первое впечатление. То, как вы одеты, скажется на успехе вашего опроса. Одевайтесь опрятно и просто;
- в одежде лучше придерживаться нейтрального или делового стиля;
- одежда должна быть подходящей для местности, на которой работает интервьюер, и приемлемой для широкого круга респондентов.

Интервьюеру не следует:

- использовать слишком яркие цвета в одежде;
- надевать привлекающие внимание аксессуары и украшения;
- использовать яркую косметику.

Речь интервьюера должна быть:

- четкой и внятной;
- относительно громкой в зависимости от обстоятельств;
- в общении с респондентом интервьюер должен быть вежлив и уважителен;
- интонации должны быть естественными.

Также необходимо соблюдать **культуру речи** (следует избегать употребления просторечных выражений, жаргонизмов, междометий). Важно выбрать и **подходящий темп речи**, при котором респондент отчетливо понимает интервьюера.

Интонации интервьюера должны быть **естественными**. Не следует пытаться использовать интонации, не присущие вам в обычной жизни, в то же время необходимо избегать монотонности речи, поскольку подобная манера общения может быстро утомить респондента.

При общении с респондентами следует избегать:

- монотонности речи;
- многословности;
- слишком быстрого темпа речи;
- использование терминологии, которая может быть непонятна респонденту.

Ваша **манера поведения** должна быть расслабленная и дружелюбная; не используйте «навязчивый торговый тон» и жаргон, отвечайте на их вопросы в тех выражениях, которые они поймут.

Следует быть готовым проявлять **навыки общения, побуждающие к сотрудничеству**:

- умение слушать и объяснять;
- создать непринужденную обстановку;
- быть дружелюбным;
- проявлять терпеливость;
- избегать любых проявлений фамильярности.

Будьте гибкими:

- изменяйте свой подход к установлению контакта;
- будьте готовы ретироваться и вернуться в другое время, особенно если чувствуете, что нависла угроза отказа. Постарайтесь уйти до того, как отказ станет явным, чтобы не показаться навязчивым;
- будьте осторожны и не пользуйтесь фразами, которые могут звучать резко или намекать, что респондент некомпетентен. Тщательное, но облеченное в вежливую форму зондирование – наилучший путь получения необходимой вам информации;
- не пытайтесь доказать свою точку зрения: если респондент хочет спорить с вами, скажите, что придете позже;

- не позволяйте вовлечь себя в продолжительное разбирательство вопросов и ответов программы обследования;
- улыбайтесь независимо от того, как собеседники реагируют. Помните, что большинство людей ненавидят говорить «нет», особенно тем, кто приятен и улыбается.

16.1.5. Вопросы личной безопасности

Будучи интервьюером, вы работаете, как правило, в одиночку, часто вечерами, а иногда и в небезопасных районах. Поэтому будет весьма разумно, если вы осознаете, что можете попасть в рискованные ситуации по причине неприятного поведения отдельных лиц.

Чтобы обезопасить себя, вы должны **осознавать потенциальный риск** и подумать о возможном влиянии ваших слов и действий в любых агрессивных ситуациях, в которые можете попасть.

Имеется ряд предложений, которые вы можете найти полезными для себя во избежание риска насилия или преодоления агрессивных ситуаций:

- постарайтесь максимальное количество визитов нанести в дневное время;
- будьте внимательны и уверенны, находясь в малознакомом районе;
- не привлекайте внимание своим внешним видом (не используйте яркий макияж, не надевайте броскую или нескромную одежду);
- надевайте строгую деловую одежду;
- избегайте носить драгоценности;
- не берите с собой сумочку, если можете без нее обойтись;
- если вы вынуждены проводить интервью в вечернее время, разумно отправиться на встречу с сопровождающим, который не должен быть вовлечен в процесс проведения интервью.

Всегда выбирайте **безопасный путь**. Парк, стройку, заборы промышленных предприятий, дворы и темные аллеи нельзя проходить в одиночестве.

Если у вас длинные волосы, подберите их, так как висящие книзу волосы легко схватить и намотать на руку.

Желательно не иметь при себе чего-либо броского и дорогостоящего: *золотые кольца, перстни, серьги и т.п.*

В подъезд, особенно темный, безопаснее входить с другой женщиной.

Если в подъезде есть лифт – не входите туда с подозрительной личностью, а если это все же случилось – нажмите кнопку не нужного вам, а ближайшего этажа.

В случае, когда кнопки этой конструкции лифта «залипают» – можно нажать их несколько, чтобы было больше остановок.

Еще одно: почувствовав что-то неладное (пока не явную угрозу) во время движения лифта, повернитесь спиной к доске с кнопками и нажмите «вызов диспетчера» или «стоп» как бы случайно: неожиданная телефонная связь напугает злоумышленника, что вы не одни, а остановка – что лифт может подчиняться не только ему.

Необходимо помнить, что короткая юбка, облегающая кофточка, яркая косметика и вызывающее поведение – самый надежный способ вызвать к себе интерес злоумышленника.

Если вы звоните в квартиру, то желательно это сделать при свидетелях (*например, ими могут быть кто-то из соседей. Для этого можно сознательно ошибиться квартирой*).

Когда кто-то из хозяев открывает вам дверь, **не спешите заходить в квартиру** или, по крайней мере, не закрывайте за собой дверь, не отрезайте себе пути отхода в случае необходимости. Постарайтесь визуально оценить человека, его состояние, если это мужчина – один ли он дома, есть ли внешние признаки агрессивности.

Бегство не всегда следует считать лучшим выходом из положения. Бежать следует лишь при условии, что вы уверены в успехе, иначе у злоумышленника может лишь подогреться инстинкт охотника. В случае угрозы нередко люди начинают кричать «ПОМОГИТЕ», в данном случае вам это вряд ли поможет, так как предполагает ситуацию риска для тех, кто мог бы помочь – привлечь внимание лучше криком «ПОЖАР».

При проведении опроса в домохозяйстве важно придерживаться спокойной манеры поведения – **плавно двигаться и размеренно говорить**. Быстрая

речь и/или резкие движения могут спровоцировать неадекватные реакции у человека с высокой тревожностью, агрессивностью, возбудимостью.

16.2. Еще раз об обязанностях интервьюера и правилах проведения опроса

Интервьюер, обследующий домашнее хозяйство, обязан:

1. Внимательно изучить весь инструментарий, инструкцию по его заполнению и проводить свою работу в полном соответствии с действующей инструкцией.
2. Посещать в установленные сроки обследуемые домашние хозяйства.
3. Оперативно, качественно и в запланированные сроки проводить опрос в домашних хозяйствах.
4. Не разглашать содержание ответов респондентов посторонним лицам. Информацию, полученную от домашних хозяйств, сообщать только территориальным органам области (города). Интервьюер несет личную ответственность за сохранение конфиденциальности ответов.

К повседневным обязанностям интервьюера относятся следующие:

- найти подлежащее опросу домашнее хозяйство;
- представиться членам этого домашнего хозяйства и заручиться их согласием на проведение опроса;
- применить вопросники ко всем отвечающим критериям членам домашнего хозяйства.

При проведении опроса:

- Не задерживайтесь за беседой слишком долго, но и не проводите опрос в слишком быстром темпе.
- Постарайтесь, чтобы интервью проходило без «посредников», чтобы не было оказано никакого влияния или давления на респондента.
- Сохраняйте определенный темп беседы, чтобы респондент не устал и не мог пускаться в рассуждения, а вы сохранили должную работоспособность.

- Задавайте все вопросы, даже если респондент отвечает на два вопроса сразу. Вы можете объяснить, что должны задать каждый вопрос в отдельности, или сказать: «Я правильно понял...» или «Напомните мне...», а затем задать вопрос.
- Если ответ вам кажется неясным или неполным, вы можете задать нейтральные, уточняющие вопросы: «Что Вы имеете в виду?»; «Не могли бы объяснить подробнее?». Объяснять респонденту смысл вопроса не следует, если на это нет специальной инструкции.
- Если респондент проявляет нерешительность, дайте ему время подумать над ответом, при необходимости прочитайте вопрос еще раз.

Нельзя показывать вопросник никому, в том числе респонденту, если только не будет других инструкций от руководителей наблюдения. Иногда респондент может сам захотеть заполнить вопросник или прочесть вопрос. Если респондент попросит об этом, следует вежливо, но твердо отказать. В тексте вопросника содержится много служебной информации, которую специально не зачитывают и не показывают респонденту.

Заполнять вопросник следует разборчиво и полностью!

Правила заполнения вопросника. Существует несколько общих правил, которым вы всегда должны следовать при записи ответов:

- записывайте ответы сразу же;
- ответы должны быть записаны аккуратно и четко;
- ответы должны быть записаны во время опроса;
- ответы следует записывать точно в отведенном пространстве и требуемом формате;
- ответы должны быть записаны только шариковой ручкой.

При заполнении вопросников **запрещается употреблять красные, зеленые и черные чернила.**

Прежде чем завершить работу с вопросником, проверьте, нет ли в ней пропусков, хорошо ли заполнен блок демографии. Если пропущен ответ на какой-либо вопрос, обязательно вежливо задайте вопрос, на который не получен ответ.

Старайтесь не оставлять пробелов в вопроснике. Неполностью заполненные бланки вопросников теряют значительную часть своей ценности и иногда становятся просто ненужными. Вместе с тем пробелы всегда лучше, чем записи, которые интервьюер делает позже, на основании собственных представлений, когда вдруг обнаружит, что забыл задать какой-нибудь вопрос.

16.3. Порядок завершения опроса

Интервьюеру рекомендуется начать думать о завершении интервью за 5–10 минут до его окончания. Существует ряд способов подготовить респондента к завершению интервью. Это в основном фразы типа: «В то короткое время, которое у нас осталось...» или «Прежде, чем закончить...» и т.д.

Завершая опрос, интервьюер обязан просмотреть каждый из заполненных вопросников.

Это нужно делать до того, как вы покинете домашнее хозяйство, с тем, чтобы убедиться, что все соответствующие вопросы заданы, все полученные ответы понятны и разумны и ваш почерк разборчив. Удостоверьтесь также в том, что вы точно исполнили инструкции относительно перехода к другому вопросу или модулю. Незначительные поправки вы можете внести сами, но, когда дело касается серьезных ошибок, соответствующие разъяснения следует получать у респондентов.

В момент этой проверки опроса имеет смысл проинформировать об этом респондента. Это можно сделать, говоря: «Я закончил интервью, по Вашему мнению, следует ли уточнить отдельные вопросы?»

Если опрос завершен, **поблагодарите респондента** и выразите ему признательность за сотрудничество, попросите номер телефона на тот случай, если с ним потребуется связаться. Объясните, что это нужно на тот случай, если организаторы обследования сочтут нужным удостовериться, что опрос действительно состоялся.

При выражении благодарности за согласие участия в обследовании следует еще раз подчеркнуть, что оно было очень важно и что сведения, которые он записал, не будут использованы ни в каких иных целях, кроме изучения вопроса в целом.

Иногда респондент интересуется, что все-таки даст такое обследование, принесет ли оно практическую пользу. Интервьюер ни в коем случае не должен раздавать обещания и фантазировать насчет конечных итогов работы. Он указывает лишь общую цель обследования, его практическую значимость.

Интервьюер может только обещать информировать опрашиваемого о результатах обследования в целом, если тот обратится в организацию, адрес и телефон которой написаны в письме и вручаются респонденту.

Если кто-нибудь из респондентов спросит, не обратятся ли к нему снова, вы не должны давать категоричных заверений, что этого больше не случится, так как вполне вероятно, что это домашнее хозяйство будет отобрано и для будущих интервью, а также может опрашиваться по другим вопросам.

Обязательно укажите время окончания интервью в адресной части вопросника.

Перед тем, как покинуть дом, убедитесь, что у членов семьи была возможность задать вам подробные вопросы об обследовании. Ваша задача – провести опрос в домашнем хозяйстве так, чтобы респонденты остались довольны вами, обследованием и тем опытом, который они приобрели в качестве опрашиваемых. Это окажет положительный эффект при проведении будущих обследований.

После того, как вы закончили интервью, уже **не в присутствии респондентов**, просмотрите еще раз вопросники, проверьте, всё ли вы записали правильно, всё ли понятно, исправьте нечеткие записи. У вас еще свежи воспоминания о проведенной беседе. Вы имеете возможность записать все комментарии на полях и в конце вопросника в разделе для замечаний интервьюера. Однако помимо этой части вы можете записать любые конкретные замечания о ходе интервью на полях вопросников.

У каждого интервьюера через некоторое время после проведения нескольких опросов, как правило, наступает желание переставить вопросы местами или что-либо добавить, сделать вопрос более понятным. В ходе обследования этого делать нельзя, а по завершении опросов полезно сообщить о подобных впечатлениях инструктору, через кого они поступят непосредственно разработчикам вопросников. Опыт интервьюеров постоянно используется при составлении новых или доработке действующих вопросников.

16.4. Соблюдение конфиденциальности данных

При заключении договора на работу в качестве интервьюера **вы давали письменное обязательство о хранении конфиденциальности** статистических данных, а также других сведений об опрошенных лицах, которые вы получили при посещении домашних хозяйств. Обязательство **остается в силе и после окончания вашей работы** интервьюером.

Сохранение конфиденциальности означает, что никакая информация о респонденте или домашнем хозяйстве, посещаемом вами, не должна передаваться другим лицам, организациям, представителям общественности или прессы. Даже в пределах того домашнего хозяйства, которое вы будете посещать, вы должны рассматривать каждое интервью как конфиденциальное и, если обстоятельства опроса будут способствовать, избегать передавать от одного лица другому то, что вам будет сообщено.

Нужно тщательно следить, чтобы заполненные анкеты не попали к другим лицам, которые не являются ответственными работниками, организующими обследование.

Вы никому не должны говорить фамилии опрошенных. Никто из респондентов не должен знать, какие семьи и по каким адресам еще отобраны для опроса.

Ни вопросники, ни списки адресов **не следует оставлять разбросанными на виду** у публики.

Когда бы вас ни вовлекали в общее обсуждение работы по обследованию, вам следует воздержаться от разговоров о текущих и завершенных опросах с лицами, которые не являются ответственными работниками, организующими обследование.

Вы никогда не должны обсуждать работу по проведению опроса с кем-либо из представителей прессы. Любого репортера, кто проявит интерес к вашей работе, следует направлять в территориальный орган области (города).

Вы должны внимательно следить за своим удостоверением. В случае его утери вы должны немедленно сообщить в территориальный орган статистики области (города).

16.5. Контроль качества работы интервьюера

Основным показателем эффективности работы интервьюера является решение им поставленных задач, а именно опроса запланированного количества домохозяйств (24 домохозяйства) в запланированные сроки и по возможности без обращения к резервному списку домохозяйств.

Среди других показателей эффективности работы интервьюера принципиальное значение имеют:

- полнота и достоверность собираемых сведений;
- низкий процент отказа домохозяйств от участия в наблюдении;
- отсутствие (минимальное количество) ответов «затрудняюсь ответить» (код «-7»);
- отсутствие ошибок при подготовке отчетной документации.

Ваша работа будет оцениваться по нескольким параметрам – достижимость домохозяйства, полнота интервью, четкость заполнения вопросников, выполнение работы в срок. Все эти параметры крайне важны для нас.

Ваша добросовестность в работе является залогом успеха всего проекта.

Контроль качества работы интервьюеров проводится по следующим направлениям:

1. Посещаются ли интервьюером семьи в установленные графиком сроки.
2. Проводится ли обследование в соответствии с инструкцией.
3. Правильно ли даются разъяснения, если того требует респондент.
4. Соблюдаются ли указания по технике заполнения вопросников.
5. Заполняются ли вопросники в семье, не делается ли каких-либо изменений в записях без ведома семьи.

В заключение несколько слов об отношении к работе. Некоторые интервьюеры могут подумать, что поскольку в обследовании принимают участие сотни интервьюеров, ошибка, совершенная одним из них, не окажет существенного влияния на результаты. Это не так: любая, самая, на первый взгляд,

несущественная ошибка, совершенная в ходе интервью, окажет влияние на результаты всего обследования в целом.

Помните, что ошибки, которые могут произойти на этапе сбора информации, исправить практически невозможно.

Если вы внимательно отнеслись к тому, что мы обсуждали, усвоили все правила, поняли, что можно, а чего нельзя делать в ходе интервью, то качество информации, получаемое вами, будет отвечать самым высоким профессиональным требованиям. Кроме того, многие интервьюеры справедливо считают, что эта работа помогает им самим стать более зрелыми, интересными людьми. Общение с другими людьми помогает им лучше узнать себя.

Контрольные вопросы

1. Назовите личные качества интервьюера, способствующие получению согласия респондента на участие в обследовании.

Уверенность в себе, естественность поведения, вежливость и дружелюбие, уважительное отношение к респонденту, умение скорректировать свои «домашние заготовки» в зависимости от ситуации, быстро реагировать на изменение настроения респондента.

2. Какие факторы содействуют эффективной работе интервьюера?

Получение основного перечня требований к одежде, речи, правилам и стилю ведения беседы.

3. Какого из перечисленных стилей поведения НЕ стоит придерживаться во время интервью?

«Свой человек».

4. Назовите основные этапы завершения интервью.

Подготовительные фразы за 5–10 минут до завершения интервью, регистрация времени окончания интервью, благодарность за участие в интервью с одновременным вручением товаров для фиксации данных, получение телефона домохозяйства (по возможности), краткие ответы на вопросы респондента (при их наличии).

5. По каким направлениям проводится контроль работы интервьюера?

Посещаются ли интервьюером семьи в установленные графиком сроки; проводится ли обследование в соответствии с инструкцией; правильно ли даются разъяснения, если того требует респондент; соблюдаются ли указания по технике заполнения вопросников; заполняются ли вопросники в семье, не делается ли каких-либо изменений в записях без ведома семьи.