

## 1. ВНЕШНИЙ ВИД ИНТЕРВЬЮЕРА

– Интервьюер должен выглядеть опрятно и иметь внешний вид, располагающий к общению;

– в одежде лучше придерживаться нейтрального делового стиля.

### НЕ СЛЕДУЕТ:

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

## 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА ИНТЕРВЬЮЕРА

– Интервьюер должен быть уверен в себе и заранее настроен на успешную коммуникацию с респондентом;

– позитивное настроение и уверенность в успехе интервью позволят избежать отказа;

– следует быть готовым проявлять навыки общения (умение слушать и объяснять, создать непринужденную обстановку, быть дружелюбным и ненавязчивым);

– необходимо быть готовым к вызывающим неприязнь обстоятельствам и избегать негативных реакций;

– быть естественным и непринужденным;

– быть готовым проявлять терпеливость и уравновешенность.

### НЕ СЛЕДУЕТ:

- пытаться расположить к себе респондента проявлением чувства юмора;

- стараться расположить к себе респондента собственной внешней привлекательностью или неуместными комплиментами.

## 3. РЕЧЬ ИНТЕРВЬЮЕРА

– Речь интервьюера должна быть четкой, внятной и относительно громкой в зависимости от обстоятельств;

– необходимо соблюдать культуру речи: интервьюеру следует избегать употребления просторечных выражений, жаргонизмов, междометий;

– речь должна быть вежливой и уважительной;

– сохраняйте определенный темп беседы, чтобы респондент не устал;

– следует заранее подготовиться к объяснению целей и задач интервью простыми и понятными респонденту словами.

### НЕ СЛЕДУЕТ:

- использовать терминологию, которая может быть непонятна респонденту;
- пытаться привлечь внимание респондента, используя неестественные интонации;
- быть монотонным при разговоре с респондентом;
- быть излишне многословным;
- говорить слишком быстро.

## 4. ПЛАНИРОВАНИЕ ПОСЕЩЕНИЯ ДОМОХОЗЯЙСТВА

– Интервьюер должен уметь правильно выбирать время посещения респондентов (также следует понимать, что повторное посещение в одно и то же время вряд ли приведет к позитивному результату);

– важно убедиться, что адрес респондента точно соответствует списку адресов домохозяйств из таблицы № 3-отбор;

– необходимо иметь при себе удостоверение интервьюера, паспорт, обращение к домохозяйству и комплект вопросников;

– при неготовности респондента отвечать важно уметь договориться о времени повторного визита (возможно, обменяться телефонами с респондентом);

– при повторном посещении необходимо четко соответствовать согласованному времени визита.

## 5. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С РЕСПОНДЕНТОМ

– Необходимо заранее отрепетировать процедуру представления респонденту (представиться членам домохозяйства и назвать представляемую организацию, показать свое удостоверение и кратко изложить причину своего визита);

– следует заранее отработать вариант простого и понятного (без специальной терминологии) объяснения целей и задач обследования;

– по возможности необходимо быть готовым аргументировать важность беседы; подчеркнуть значимость участия домохозяйства в обследовании как единственного источника информации о жизнедеятельности домохозяйства, заинтересованности государства в изучении потребностей как домохозяйства, так и отдельно взятого человека;

– необходимо создать дружелюбную и уважительную атмосферу беседы (принять естественную позу; представляясь, соблюсти верную дистанцию; выбрать правильный темп речи; улыбнуться, попытаться расположить респондента к непринужденной беседе);

– при установлении контакта необходимо быть уверенным в себе и вести себя так, как будто респондент тоже заинтересован в проведении интервью и дружелюбен к вам;

– важно установить физический контакт (например, передать респонденту обращение к домохозяйству);

– при первичном контакте важно избегать негативных реакций на внешний вид респондента, его манеру речи, домашнюю обстановку;

– необходимо быть вежливым и соблюдать правила этикета (поздороваться со всеми в домохозяйстве; при необходимости разуться; снять головной убор);

– после установления контакта обязательно гарантировать респонденту конфиденциальность его ответов и при необходимости еще раз объяснить цели и задачи обследования.

## ПРИМЕР ВСТУПИТЕЛЬНОГО СЛОВА:

*«Я представитель Федеральной службы государственной статистики. Меня зовут ...*

*Мы проводим выборочное обследование домашних хозяйств, изучающее вопросы фактического уровня жизни российских семей, а также информацию о том, доходят ли установленные государством социальные пособия до лиц, которым они предназначены.*

*Ваши ответы помогут выявить реальные проблемы, с которыми Вы и Ваша семья сталкиваются в повседневной жизни.*

*Ваше домохозяйство отобрано случайным образом.*

*Мы бы очень хотели, чтобы Вы приняли участие в нашем обследовании.*

*Мы гарантируем Вам полную конфиденциальность представленной Вами информации, все Ваши ответы будут использоваться только в обобщенном виде».*

## ДЛЯ ЗАМЕТОК

---

---

---

---

---

---

---

---

## Выборочное наблюдение доходов населения и участия в социальных программах в 2017 году



## ПАМЯТКА ИНТЕРВЬЮЕРУ

## РЕКРУТИРОВАНИЕ ДОМОХОЗЯЙСТВ И ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ