

Базовый сценарий тренинга «Техника установления контакта при рекрутировании респондентов»

(при условии полного 9-кратного цикла упражнений минимальное ориентировочное время тренинга: 2 ч. 50 м.; максимальное – 3 ч. 35 м.)

Этап 1 (подготовка к практическому занятию – ориентировочное время: 30 мин.)

Перед началом практических занятий обучающиеся просматривают видеосюжет по установлению контакта с респондентом. После чего получают задание по самостоятельной подготовке «Вступительного слова», на основе примеров, продемонстрированных в видеосюжете, и примеров, приведенных в **Лекции 11** и **Лекции 16**, а также **Памятке по технике ведения интервью**. В качестве подготовки к тренингу рекомендуется также воспользоваться информацией, представленной в **Лекции 2** и конспект-слайдах к ней.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся должны подготовить простой и понятный текст, содержащий следующие обязательные структурные элементы:

1. Представление с демонстрацией удостоверения интервьюера и паспорта, а также передачей потенциальному респонденту обращения к домохозяйству;
2. Разъяснение цели визита интервьюера в домохозяйство;
3. Краткое и простое пояснение целей статистического наблюдения;
4. Гарантия конфиденциальности получаемых от респондента сведений.

Дополнительно обучающиеся должны продумать ответы на часто встречающиеся вопросы:

1. Почему выбрано именно это домохозяйство?
2. Почему важно, чтобы респондент ответил на вопросы интервьюера?
3. Для чего нужно это статистическое наблюдение?



4. Сколько времени отнимет беседа?
5. Какую именно информацию хочет получить интервьюер?
6. Безопасно ли для респондента раскрывать информацию о себе и членах домохозяйства?

Этап 2 (Разделение на группы и распределение ролей – ориентировочное время: 10-15 мин.)

В начале занятия обучающиеся разбиваются на группы из трёх человек. При этом деление на группы происходит не по желанию самих обучающихся на основании их личных симпатий, а в случайном порядке. Для этого можно использовать карточки распределения функциональных ролей, приведенные в **приложении 1 к сценарию «Карточки распределения ролей и групп»**, на которых указаны функциональные роли (интервьюер, респондент, наблюдатель) и номер группы (1-5).

Описание функциональных ролей:

1. Интервьюер. Обучающийся, выполняющий роль интервьюера, должен получить согласие респондента на проведение интервью.
2. Респондент. Обучающийся, выполняющий эту роль, играет респондента в соответствии со случайно выпавшим ему амплуа, описания которых приведены ниже. Для распределения амплуа между обучающимися, выполняющими функциональную роль «респондент», можно использовать карточки, приведенные в **приложении 2 к сценарию**.
3. Наблюдатель. Обучающийся, выполняющий эту функциональную роль, является не просто пассивным наблюдателем, а экспертом-инспектором, который фиксирует ошибки в работе интервьюера и вносит их в специальный протокол (**приложение 3 к сценарию**).

Исходная ситуация практического занятия:

«Респондент» вытягивает карточку с амплуа и старается, соответствовать манере поведения, охарактеризованной в описании амплуа. Действует при установлении контакта согласно типовому коммуникативному поведению, указанному в описании. Сообщает амплуа «наблюдателю», но не сообщает его «интервьюеру». Самостоятельно принимает решение о согласии или не согласии на проведение в зависимости от убедительности «интервьюера».



«Интервьюер» в соответствии со своей основной задачей (получить согласие респондента на проведение беседы или договориться о повторном визите в более удобное время) должен установить контакт, используя подготовленные на **этапе 1** речевые заготовки. При этом в отсутствие информации об амплуа «респондента» он должен постараться интуитивно найти оптимальный подход к респонденту.

«Наблюдатель» внимательно следит за «респондентом» и «интервьюером». Фиксирует ошибки, которые касаются:

- содержания речи «интервьюера»;
- грамотности речи;
- скорости, громкости, четкости речи;
- интонаций «интервьюера»;
- позы и телодвижений «интервьюера»;
- мимических реакций «интервьюера»;
- соответствия общей манеры общения выбранной «интервьюером».

А также отмечает наиболее удачные моменты в работе «интервьюера», для того чтобы после проведения упражнения оценить успехи и разобрать ошибки.

Описание амплуа респондентов:

1. «Плохо понимающий респондент»

Описание амплуа: например, человек с низким уровнем образования, который не понимает, что от него хочет интервьюер или пожилой (возможно, с нарушением слуха) человек, который в силу возраста и состояния здоровья не понимает с первого раза цели и задачи интервью.

Поведение: постоянно переспрашивает, обстоятельно пытается разобраться в ситуации, повторяет отдельные части фраз интервьюера, пытаясь понять их смысл.

2. «Недоверчивый респондент»

Описание амплуа: человек, настороженно относящийся к интервьюеру, считающий, что интервьюер не тот, за кого себя выдает — возможно, продавец какого-то товара или аферист.

Поведение: Требуется предъявить доказательства полномочий интервьюера, проверяет документы. Задает вопросы о том, почему обращаются именно к



нему; какую информацию ему придется сообщить интервьюеру; зачем интервьюеру информация о нем и т.п.

3. «Респондент, не имеющий времени»

Описание амплуа: занятой человек, который не располагает достаточным количеством времени для интервью.

Поведение: чувствует дискомфорт от необходимости говорить с интервьюером, торопит его и всем видом показывает, что ему сейчас не до беседы. Задает вопросы о длительности интервью, отказывается от интервью, ссылаясь на нехватку времени.

4. «Хороший респондент»

Описание амплуа: адекватный человек, воспринимающий просьбу интервьюера о проведении беседы спокойно, не имеющий особых возражений против интервью.

Поведение: нейтрально реагирует на просьбу интервьюера о беседе, уточняет цели наблюдения, хорошо идет на контакт и соглашается на проведение интервью.

5. «Конфликтный, скептически настроенный респондент»

Описание амплуа: человек, не желающий вступать в беседу, заранее негативно настроенный к любым опросам, изначально считающим деятельность интервьюера бессмысленной тратой времени.

Поведение: демонстрирует скептическое отношение к интервьюеру, высказывает сомнение в важности наблюдения и полезности его целей, разговаривает с интервьюером невежливо и пренебрежительно.

6. «Высокостатусный респондент»

Описание амплуа: человек, который обладает высоким социальным статусом, считает ниже своего достоинства участвовать в опросе, не имеет желания отвлекаться на подобную не соответствующую его статусу беседу.

Поведение: ведет себя надменно, реагирует на обращение интервьюера нехотя, подчеркивает несоответствие задачи своему статусу, интересуется содержанием вопросников и не хочет раскрывать информацию о своих доходах и собственности.





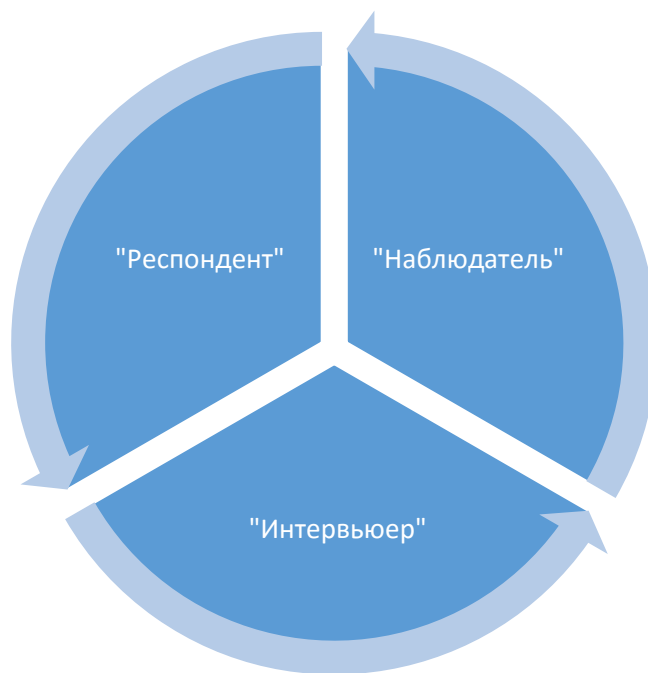
Этап 3 (Упражнение и рефлексия – ориентировочное время одного цикла упражнение+рефлексия: 10 мин.; девятикратного повторения цикла: 90 мин.)

Обучающиеся моделируют ситуацию установления контакта и рекрутирования респондента в соответствии с закрепленными за ними функциональными ролями и амплуа.

По завершении игровой ситуации, вне зависимости от того, согласился «респондент» на проведение интервью или нет, участники группы проводят обсуждение упражнения. Ключевую роль в обсуждении играет наблюдатель, который указывает на ошибки «интервьюера» и отмечает моменты, в которых «интервьюер» был наиболее убедителен. Обучающийся, выполняющий роль «респондента», также активно участвует в обсуждении и сообщает, что именно повлияло на его решение согласиться или отказаться от интервью.

Этап 4 (Смена ролей – ориентировочное время: 3-5 мин.; при 8-кратной смене ролей: 24-40 мин.) По окончании обсуждения игровой ситуации участники группы меняются ролями. Целесообразно, чтобы смена проходила по следующей схеме: «интервьюер» занимает место «наблюдателя»; «наблюдатель» становится «респондентом»; «респондент» — интервьюером.





Движение ролей по приведенной схеме позволяет избежать «негативной» групповой динамики. «Интервьюер» может испытывать негативные реакции (например, при завершении игровой ситуацией «отказом» или при большом количестве ошибок). В связи с этим у него может возникать желание (возможно, неосознанное) необоснованно отказать «интервьюеру», который только что отказал ему самому, однако выполнение роли «наблюдателя» не дает ему такой возможности и, наоборот, помогает восстановить силы и эмоциональное состояние, а также самому увидеть сильные и слабые стороны в работе следующего «интервьюера».

Для отработки навыков установления контакта и коррекции ошибок участникам группы рекомендуется произвести 8 смен ролей, что означает моделирование 9 игровых ситуаций. В течение подобного цикла каждый из участников группы выполняет каждую функциональную роль (интервьюер, респондент, наблюдатель) три раза и проигрываются все амплуа «респондентов».

Этап 5 (Общее обсуждение занятию – ориентировочное время: 20-40 мин.)

После завершения тренинга в группах целесообразно провести общее обсуждение игровых ситуаций с участием всех обучающихся. В ходе такого общего обсуждения обучающихся стоит попросить поделиться мнениями о





том, какие ошибки встречаются наиболее часто; какие респонденты наиболее трудны для рекрутирования; какие приемы при установлении контакта оказались наиболее успешными в их группе? На этом этапе ведущий обучения может вносить пояснения по особо важным, на его взгляд, моментам.





Приложение 1 к сценарию. Карточки распределения ролей и групп

Интервьюер 1	Респондент 1	Наблюдатель 1
Интервьюер 2	Респондент 2	Наблюдатель 2
Интервьюер 3	Респондент 3	Наблюдатель 3
Интервьюер 4	Респондент 4	Наблюдатель 4
Интервьюер 5	Респондент 5	Наблюдатель 5





Приложение 2 к сценарию. Карточки распределения амплуа респондентов

«Плохо понимающий респондент»

Описание амплуа: например, человек с низким уровнем образования, который не понимает, что от него хочет интервьюер или пожилой (возможно, с нарушением слуха) человек, который в силу возраста и состояния здоровья не понимает с первого раза цели и задачи интервью.

Поведение: постоянно переспрашивает, обстоятельно пытается разобраться в ситуации, повторяет отдельные части фраз интервьюера, пытаясь понять их смысл.

«Недоверчивый респондент»

Описание амплуа: человек, настороженно относящийся к интервьюеру, считающий, что интервьюер не тот, за кого себя выдает — возможно, продавец какого-то товара или аферист.

Поведение: Требует предъявить доказательства полномочий интервьюера, проверяет документы. Задает вопросы о том, почему обращаются именно к нему; какую информацию ему придется сообщить интервьюеру; зачем интервьюеру информация о нем и т.п.

«Респондент, не имеющий времени»

Описание амплуа: занятой человек, который не располагает достаточным количеством времени для интервью.

Поведение: чувствует дискомфорт от необходимости говорить с интервьюером, торопит его и всем видом показывает, что ему сейчас не до беседы. Задает вопросы о длительности интервью, отказывается от интервью, ссылаясь на нехватку времени.

«Хороший респондент»

Описание амплуа: адекватный человек, воспринимающий просьбу интервьюера о проведении беседы спокойно, не имеющий особых возражений против интервью.

Поведение: нейтрально реагирует на просьбу интервьюера о беседе, уточняет цели наблюдения, хорошо идет на контакт и соглашается на проведение интервью.

«Конфликтный, скептически настроенный респондент»

Описание амплуа: человек, не желающий вступать в беседу, заранее негативно настроенный к любым опросам, изначально считающим деятельность интервьюера бессмысленной тратой времени.

Поведение: демонстрирует скептическое отношение к интервьюеру, высказывает сомнения в важности наблюдения и полезности его целей, разговаривает с интервьюером невежливо и пренебрежительно.

«Высокостатусный респондент»

Описание амплуа: человек, который обладает высоким социальным статусом, считает ниже своего достоинства участвовать в опросе, не имеет желания отвлекаться на подобную не соответствующую его статусу беседу.

Поведение: ведет себя надменно, реагирует на обращение интервьюера нехотя, подчеркивает несоответствие задачи своему статусу, интересуется содержанием вопросников и не хочет раскрывать информацию о своих доходах и собственности.



Приложение 3 к сценарию. Протокол наблюдения

Протокол наблюдения

Фиксируйте ошибки: содержания речи «интервьюера»; грамотности речи; скорости, громкости, четкости речи; интонаций «интервьюера»; позы и телодвижений «интервьюера»; мимических реакций «интервьюера»; соответствия общей манеры общения выбранной «интервьюером».

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

11. _____

12. _____

13. _____

14. _____

15. _____

