

Jak se stát úspěšným tazatelem?

1) KLÍČOVÉ PRVKY ÚSPĚŠNÉHO DOTAZOVÁNÍ

- Držte se plánu.
- Poučte se z vlastních chyb, sdílejte dobrou praxi.
- Nenechte se odradit věcmi, které nemůžete ovlivnit.
- Organizujte si čas i práci na výzkumu.
- Rychle a co nejdříve zahajte dotazování.
- Čas je nenahraditelný pro Vás i pro respondenty.
- Čím lépe si práci zorganizujete, tím lepší budou výsledky Vaší práce.
- Mějte důvěru v přínos projektu, máte-li o něm jakékoli pochybnosti, obraťte se na nás.
- Nalaďte se na respondenty.
- Budte vytrvalí, a zároveň příjemní.
- Postupujte podle pokynů a metodologie (Úkol tazatele, Manuál, Příručka tazatele).
- Dodržujte termíny - dané respondentům i agentuře SC&C.
- Omlouvejte se dostatečně předem.
- Budte diskrétní, vzbudte důvěru, zachovávejte mlčenlivost.
- Budte od začátku vždy o krok před respondentem, protože Vy přesně víte, na co se bude respondent ptát.
- Nenechávejte se odbýt. Lidé jsou hodní, a Vy potřebujete, aby byli hodní i na Vás. Někdy to jde hůře, ale jde to.
- **Přesvědčení odmítavých** - zaměřte se na základní problém a stručně a pohotově reagujte tak, abyste co nejdříve začali se samotným dotazováním. Kolikrát s Vámi dotazník udělají jen proto, že s Vámi soucítí, nebo že je jim hloupé vás odmítnout.



2) PEČLIVÁ PŘÍPRAVA VÁM USNADNÍ PRÁCI V TERÉNU

- Naučte se úvodní představení agentury, výzkumu a své osoby.
- Zkoušejte si dotazník před zrcadlem, s kolegou, s členy rodiny, s přáteli.
- Připravte si a zkontrolujte vše, co budete potřebovat.
- Seznamte se s lokalitou, v níž budete pracovat.
- Nebojte se, buďte sebejistí.
- Buďte pozitivní, usměvaví, přátelští.
- Buďte pohotoví.
- Dbejte na profesionální vzhled, přizpůsobte oděv místu a situaci.
- Mluvte srozumitelně, jednoduše a přesně.
- Vtáhněte respondenta do hovoru.
- Naslouchejte.
- Ukažte porozumění.
- Dávejte zpětnou vazbu.
- Budujte vztah.
- Nepoužívejte stejné věty a stejná gesta na všechny - každý člověk je jiný.
- Buďte pozorní ke komunikaci respondenta s Vámi, vnímejte respondentovu řeč těla.



3) ČASTÁ A ZBYTEČNÁ POCHYBENÍ V KOMUNIKACI S AGENTUROU

a) Máte problém

Máte problém a nekomunikujete (problém v terénu, nejasnosti). Když máte problém, **kontaktujte nás**. Každý problém se dá vyřešit, když o něm víme.

b) Nečtete

Nečtete e-maily a sms zprávy. Nepíšeme Vám jen tak pro nic za nic. V e-mailech zasíláme **důležité informace**, upozornění, doporučení a přehledy.

c) Nevíte

Nejste si jisti, zda jste dobře pochopili pravidla a metodologii sběru. Stydíte se zeptat a tak raději hádáte. Pokud si nejste jistí, kontaktujte nás a zeptejte se, protože **Vaše volba** bude, dle fungování Murphyho zákonů, s 99% pravděpodobností **nesprávná**.

d) Nekomunikujete

Nepodáváte hlášení, nereagujete na e-maily, sms zprávy, telefony. To je vůbec to **nejhorší, co můžete udělat**. Tím, že s námi nekomunikujete, nás dostáváte do velmi složité situace, která může ohrozit vývoj práce na projektu. Takovým chováním se vystavujete riziku vyloučení z naší tazatelské sítě.



4) ČÁSTÁ A ZBYTEČNÁ POCHYBENÍ V DOTAZOVÁNÍ

Cílem je získat přesné informace. Všem respondentům jsou pomocí stejné metody dotazování kladeny stejné otázky. Proto je bezpodmínečně nutné, všem osobám klást dotazy přesně stejným způsobem.

Nejčastější chyby:

- Zkracování otázek
- Přeskakování otázek
- Vysvětlování otázek
- Odpovědi za respondenta / „navádění“ respondenta k určitým odpovědím vlastním komentářem



Pravidla kladení otázek jsou pro kvalitu dat rozhodující. Otázky musejí být přečteny vždy celé a v daném pořadí. I lehké odchylky od textu otázek nebo pořadí mohou mít vliv na srovnatelnost odpovědí.

Jak je to správně:

- Otázky čtete tak, jak jsou uvedeny v dotazníku.
- Čtete je pomalu a zřetelně (použití příjemného hlasového tónu navozuje jistotu, zájem a profesionalitu).
- Přečtete vždy celou otázku.
- V případě, že si nejste jisti, že respondent slyšel celou otázku, zopakujte ji.
- Pokud se respondent ptá na jednu možnost odpovědi, přečtete je znovu všechny.



- Když se Vás respondent ptá na definici nebo na vysvětlení, je třeba mu vysvětlit, že otázka má přesně ten význam, jaký jí respondent přikládá.
- Jestliže Vás respondent při čtení otázky přeruší, měli byste celou otázku přečíst ještě jednou, abyste měli jistotu, že ji respondent slyšel celou.
- Pokud respondent odpověděl předčasně, není zodpovězení otázky úplné.
- V případě, že potřebujete nějakou odpověď objasnit či rozvést, použijete „dodatečné otázky“- doptejte se.

5) ODMÍTNUTÍ

Lidé mají v souvislosti s výzkumy nejrůznější obavy a pochybnosti. Chtějí vědět, jaké otázky jim budou kladeny, budou se ptát na průběh dotazování, na délku rozhovoru. Už na začátku práce si musíte být jisti, že dovedete dát správné odpovědi na všechny otázky. Připravte si odpovědi a odpovídejte vlastními slovy tak, aby odpovědi zněly přirozeně.

Nejčastější důvody odmítnutí:

- Nemá čas.
- Nedůvěra ohledně tazatele / záměna s podomním prodejcem.
- Nejistota ohledně ochrany a důvěrnosti dat.
- Obava z dopadů účasti ve výzkumu na respondenta.
- Neochota zodpovídat osobní / citlivé otázky.
- Účel studie.
- „Proč právě já?“
- Nedostatek zájmu.



Jakmile nějaký respondent váhá nebo signalizuje odpor, měli byste použít techniky aktivního naslouchání, abyste zjistili, v čem je původ jeho obav a pochybností.

6) AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Cílem aktivního naslouchání je vnímat nejen obsah ale i „tón“ respondenta a reagovat na něj odpovědí.

Aktivní naslouchání vyžaduje:

- Pozorně naslouchat, co respondent říká.
- Vnímat tón, jaký respondent používá.
- Být profesionální, přesvědčivý a zdvořilý.
- Být schopen zopakovat to, co jste slyšel, vlastními slovy.
- Nepřerušovat respondenta.
- Vyslechnout všechny argumenty respondenta, než určíte konkrétní obavy.
- Vyvarovat se obranného či útočného chování.
- Pokud je třeba udělat si z respondenta spojence, požádejte ho o osobní podporu.
- Vybudovat si pozitivní vztah k respondentovi.

