



Jak řešit odmítnutí

SHARE Vlna 10 18.09.24

Filip Oliva

Důvody odmítnutí

Spojené s výzkumem	Jiné důvody
<ul style="list-style-type: none">- Nzájem nebo nedůvěra k výzkumům- Námitky proti tématu- Nikdy se neúčastní- Špatná zkušenost- Příliš těžké, nebo příliš komplexní- Příliš dlouhé- Ztráta času- Ztráta peněz- Strach o soukromí a citlivá data	<ul style="list-style-type: none">- Špatné načasování- Příliš zaneprázdněn- Obavy partnera/rodiny- Špatné zdraví- Velké stáří

- Informace o domácnosti
 - Panel/refresher
 - Účast v minulých vlnách
 - ...
- Informace o účelu a důležitosti výzkumu

- Budte připraveni odpovídat na otázky

Skupinová práce na odmítnutí

Návrhy a konverzační techniky



“Příliš starý, příliš nemocný”

- “Je pro nás opravdu důležité poznat názory všech skupin lidí, mladých i starších, mužů i žen. Váš názor je stejně důležitý jako názor kohokoli jiného a my bychom velmi ocenili, kdybyste zvážili svou účast v této studii. Je to pro vás vynikající příležitost, jak vyjádřit svůj názor..”
- “Pokud budete po chvíli příliš unavení, můžeme rozhovor dokončit jindy.”
- “Váš partner vám může pomoci.” (proxy)



Proxy odmítnutí

- Zeptejte se, proč si zástupce nepřeje účast svého rodiče apod. (např. obava z vykořisťování nebo zátěže).?) → Nabídněte proxy rozhovor?
- Vysvětlete cíl a význam projektu SHARE
- Požádejte, zda byste mohli mluvit přímo s respondentem.
- Nabídněte respondentovi, že se k němu vrátíte ve vhodnější dobu a promluvíte si s ním přímo.

- Zdůrazněte důvěrnost studie
- Formulář o ochraně údajů
 - Zdůrazněte, že údaje respondenta budou chráněny.
 - “Odpovědi se ukládají bez jména a adresy, pouze s kódovým číslem. Proto není možné respondenty na základě odpovědí uvedených v rozhovorech přímo identifikovat. Jména a adresy jsou uloženy odděleně od odpovědí. Údaje z rozhovorů se používají pouze pro vědecký výzkum. Komerční využití údajů je přísně zakázáno. Další informace naleznete ve formuláři SHARE o ochraně údajů.”
 - “Po ukončení všech rozhovorů se odpovědi všech respondentů spojí a vytvoří se celkový obraz. V této fázi již nebude možné zjistit, které odpovědi pocházejí od vás, a z údajů vás nebude možné identifikovat. Mohu vás ujistit, že veškeré informace, které nám poskytnete, budou považovány za přísně důvěrné.”



Zase?

- “Zajímají nás změny. Sledujeme-li stejné lidi po několik let, můžeme měřit vliv politických změn na každodenní život lidí. “



- "Mohl bych se vrátit jindy. Kdy by vám to vyhovovalo?"
- "Mohli bychom začít a pokračovat jiný den."
- "Chápu, že jsem přišel v nevhodnou dobu a že jste zaneprázdněn, ale je důležité, abychom se dozvěděli i názory zaneprázdněných lidí. Domluvíme si jinou schůzku; mohu se přizpůsobit vašemu diáři. Hlavní pro nás je, abyste se zúčastnil."
- Zanechte kontaktní údaje Projevte pochopení a empatii Zdůrazněte důležitost údajů, které by mohl respondent poskytnout.

Respondent ignorant

- “Průzkum zjišťuje, co si lidé myslí o řadě otázek. Jde o váš názor a nevyžaduje žádné zvláštní znalosti.”
- Ukázat leták

Respondent kterého výzkum nezajímá

- Nová (příjemná) zkušenost, lidé jsou zvědaví (testy, síla stisku ruky)
- Význam studie: udělejte něco užitečného, uveďte příklady dopadu.
- Možnost vyjádřit svůj názor
- Narušení každodenní rutiny může být důležité.

Čas

- Najděte nejlepší čas pro respondenta
- Navrhněte **novou schůzku**.

Zátěž

- Navrhněte rozdělení rozhovoru na 2 úseky, pokud je to nutné.
- Zkuste začít s tím, že uvidíte, jak to půjde..

Důvěrnost

- Informujte respondenta, jakým způsobem jsou ochráněna jeho data.
- Zdůrazněte důležitost účasti všech vybraných domácností pro kvalitu studie.

Osobní, citlivé otázky

- Ujistěte respondenta, že odpovědi každého jsou respektovány.
- **Profesionální přístup:** Buďte otevření odpovídat na tyto otázky. Zdůrazněte důvěrnost.

Přehled

Důvod

- Use background information about SHARE. Explain **why** this survey is conducted, **what** information is collected and **how** it will be used.

Vláda

- **Nediskutujte**, nechte respondenta vyjádřit jeho názor.
- Vysvětlete, že nepracujete pro vládu, ale pro agentru a vědce.

Proč já?

- Vysvětlete, že domácnost byla náhodně vybrána a naj jých adresách nelze výzkum realizovat

Dobrovonost

- Zdůrazněte, že přesnost výzkumu záleží na jejich účasti.
- Snažte se zjistit maximum o obavách respondenta.

Nezájem

- Vyjádřit, že potřebujeme pomoc co největšího počtu oslovených osob, aby byla studie přesná.
- Nabídněte další schůzku
- Zjistěte, zda osoba obecně nemá zájem, nebo jen momentálně.

Shrnutí

- Praxí se stanete "expertem". Procvičte si řešení nejčastějších problémů, abyste byli lépe připraveni.
- **Pozorně naslouchejte obavám a snažte se najít správnou odpověď.**
- Snažte se s respondentem navázat kontakt, skutečně se zajímejte o situaci tohoto konkrétního člověka.

Problem solving strategies

Zdůrazněte SHARE

- Vysvětlete SHARE a jeho cíle
- Zdůrazněte význam SHARE pro budoucnost
- Zdůrazněte dobrou pověst výzkumného ústavu, který SHARE ve vaší zemi provozuje
- Zdůrazněte, že pracujete pro výzkumnou agenturu.

Informace & motivace R

- Rozdejte leták SHARE
- Zanechte poznámky v poštovní schránce
- Nabídněte pobídky, pokud je to možné
- Dopis s předstihem

Přístup k R

- Kontakt osobně, ne telefonicky
- Porozumění, trpělivost, humor
- Dejte účastníkům čas na rozmyšlenou, aby si účast rozmysleli
- Nabídněte alternativní časy pro rozhovor
- Zdůrazněte, že respondenti se mohou svobodně rozhodnout, zda na otázku odpoví, nebo ne.