

# Terénní zjišťování: stres a dopamin

Na statistice začínala **Romana Habětínková** před 12 lety jako školitelka. Pak sama poznala, co obnáší práce tazatele v terénu. Dnes je vedoucí oddělení terénních zjišťování na krajské správě v Pardubicích a garantkou tazatelů v Pardubickém a Královéhradeckém kraji.

Tazatelem se v Českém statistickém úřadu míní člověk, který navštěvuje respondenty a dává jim různé otázky, velmi často důvěrné. Práci tazatele nemůže dělat člověk, který pro ni nemá vlohy. „Když nemáte dobrou náladu a přesto musíte do terénu, je pro vás problém komunikovat s respondentem tak, aby vám odpověděl,“ říká Romana Habětínková a pokračuje: „Už to dělám dlouho, takže vím, co ta práce obnáší.“ Lidé si tazatelé často stěžují. Dobrý tazatel si však podle jejího názoru umí poradit. Vysvětluje, k čemu statistické šetření slouží, zdůrazňuje, že je anonymní, respondenta trpělivě vyslechne. „Zatím máme vyšetřenost příznivou, ale rok od roku to mají tazatelé horší, proto si každý tazatel ochotného respondenta velice považuje,“ doplňuje Romana Habětínková.

## Důležitá je pokora

Ideální tazatel by měl mít v sobě charisma. Přesto by měl k respondentovi přistupovat velmi pokorně. „Nikdy by neměl reagovat agresivně. Pokud má někdo existenční problémy, musí se zachovat jako diplomat. Často si totiž vyslechne i věci, které ho ani nezajímají. Musí umět směřovat rozhovor k otázkám v dotazníku,“ komentuje chování tazatele Habětínková. „Nejhorší je pro tazatele první oslovení respondenta. Pak se návštěva ve stejné domácnosti čtyřikrát po sobě opakuje, takže ji tazatel navštíví celkem pětkrát,“

odhaluje zákulisí šetření zkušená pracovnice.

Oproti ostatním agenturám, které za odpovědi respondentům platí, ČSÚ nikoho nehonoruje. „Dáváme respondentům dárečky – tužky, bločky, kolečka do nákupních vozíků, informační materiály. Stačí dát drobnost a hned vidíte vstřícnost,“ usmívá se.

## První návštěva

Jak to vypadá, když se tazatel chystá do terénu?

Dostane mapu s vyznačenými objekty. Někdy využívá i administrativní zdroje, například k dohle-

dání jména respondenta. Šetření je sice anonymní, ale respondenti chtějí vědět, proč si tazatel vybral právě je. Ještě než vyrazí, přibalí si všechny propagační materiály. Pokud tazatel pracuje ve městě, využívá MHD. „Auta se v ČSÚ používají jenom ve špatně dostupných lokalitách,“ objasňuje Habětínková. U vybraného bytu tazatel zazvoní a čeká, jak respondent zareaguje. „Hned na úvod mu tazatel musí sdělit, jak se jmenuje, odkud je, co je jeho cílem a že nebude dlouho

zdržovat. Stojí na prahu, nikdy se do bytu nevnučuje, musí být obezřetný, a tak je dobré, aby měl od respondenta odstup. Zatím nebyl nikdo fyzicky napaden, ale slovních útoků si naši tazatelé užijí až až. Když respondent nespouluje, má

mu tazatel slušně poděkovat a odejít,“ říká Habětínková. Na venkově jsou podle zkušeností tazatelů respondenti přístupnější. Ve městě je to horší. Stejně tak je problém zastihnout ve městě nebo satelitních městech respondenta doma. Proto chodí tazatelé do bytů i v odpoledních hodinách a navečer.

## Kontrola bytů musí

Paní Habětínková jako garant musí provádět kontroly práce tazatelů v terénu. „Jdu se seznamem bytů, zazvoním a zeptám se, zda je navštívil tazatel. Většinou si vzpomenu,“ vyvrací fámu, že práce respondenta je snadná, protože si může sám dotazník za respondenta vyplnit. „To by ani nešlo. Falšování se odhalí, kontroly jsou přísné,“ argumentuje Habětínková. Nejmladšímu tazateli v jejím týmu je 36 let. „Většinou jim je tak kolem padesátky. Jsou to převážně ženy, středoškolačky. Vyhovuje jim, že si mohou práci samy rozvrhnout. Řada z nich by už v kanceláři ani sedět nechtěla. Společnou poradu máme zhruba jednou za čtvrt roku, kde každý řekne své poznatky z terénu. Jednou za měsíc kontroluji data a u vybraných tazatelů dělám kontrolu. Přestože většina respondentů je slušná, nejvíce naše tazatele trápí hrubost či neslušnost, se kterou se někdy setkají. Občas si připadám jako psycholog.“



**Romana Habětínková** má s tazateli bohaté zkušenosti.

**Alena Géblová**  
odbor vnější komunikace