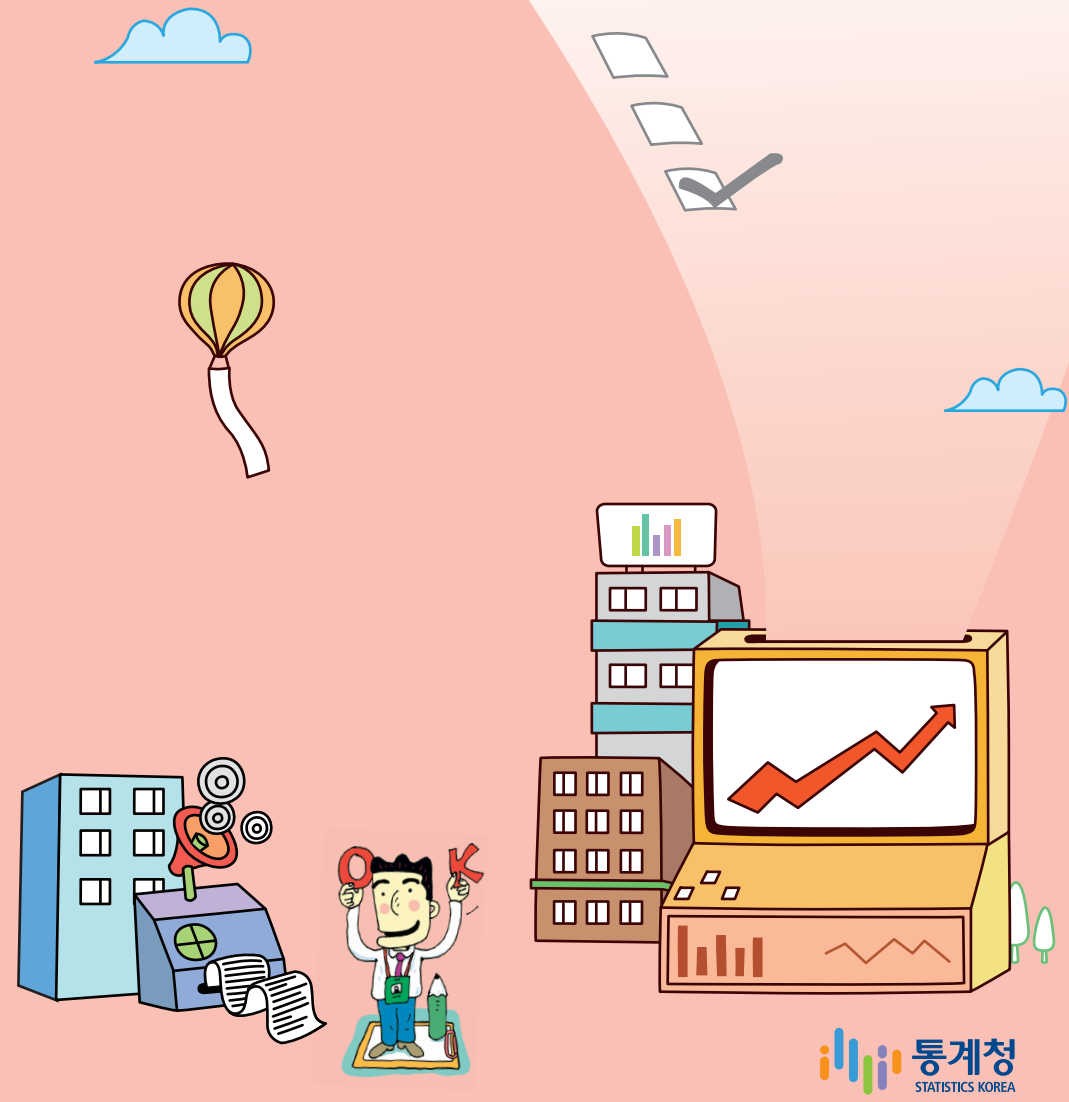
알기 쉬운 현장조사 면접 요령

통계청
STATISTICS KOREA

93310
9 788958 012061
ISBN 978-89-5801-206-1

알기 쉬운 현장조사 면접 요령

또 하나의 도전, 현장 조사원



통계청
STATISTICS KOREA

알기 쉬운 현장조사 면접 요령

또 하나의 도전,
현장 조사원

이 면은 빈 공간입니다.

알기 쉬운 현장조사 면접 요령

또 하나의 도전,
현장 조사원

CONTENTS

현장 조사원을 위하여 • 4

1 현장 조사원의 역할과 임무 • 6
- 맡겨진 조사 완결하기
- 원칙에 따라 조사하기

2 현장 조사원의 기본 자세 • 10
- 조사 원칙을 철저히 지키자
- 자부심을 가지자
- 의사소통 능력을 키우자
- 인내심을 가지자
- 자신감을 가지자

3 현장 조사원이 지켜야 할 예절 • 16
- 복장 예절 | 단정한 옷차림
- 인사 예절 | 정중한 인사

언어 예절 | 예의바르고 자연스러운 언어
대화 예절 | 편안한 분위기의 대화

4 현장조사 면접 요령 • 24

표정과 시선 처리 요령
부드러운 대화 요령
응답 확인 요령
캐어묻기 요령

5 응답 거절 대처 방안 • 38

응답 거절 유형별 대처 방안

부록 현장조사와 관련된 통계법 주요 조항 요약 • 53
부록 성공적인 조사를 위한 사전 점검 리스트 • 54
부록 다음 조사에 성공하기 위한 사후 점검 리스트 • 55

| 현장 조사원을 위하여 |

통계 조사를 성공적으로 수행하는 과정에는 많은 어려움이 따릅니다.

현장 조사원들은 다양하고 많은 사람들을 만나야 하고 거절하는 응답자를 설득시켜야 합니다. 이렇게 어려운 현장조사에 성공하기 위해서는 많은 준비와 훈련이 필요합니다. 즉, 조사 방법 원칙에 근거하여 조사해야 하고 자신의 임무뿐만 아니라 기본적인 조사면접 요령을 반드시 숙지하고 실천해야 합니다.

이 책은 조사원의 조사활동이 원활하게 수행될 수 있도록 기획되었으며 반드시 숙지해야 할 핵심적인 현장조사 면접기법을 수록했습니다.

성공적으로 임무를 완수할 수 있도록 구성된 이 책에는 먼저 첫 번째 장에서는 현장 조사원의 역할과 임무에 대해 개괄적으로 다루었고, 두 번째 장에서는 현장 조사원이 갖춰야 할 기본자세에 대해 정리하였습니다. 다음 세 번째 장에서는 현장에서 꼭 필요한 조사원이 지켜야

할 예절을 다루었고, 네 번째 장에서는 현장조사 면접요령을 다루어 바로 활용할 수 있도록 하였습니다. 마지막 다섯 번째 장에서는 현장에서 겪을 수 있는 응답 거절 사례 18개를 선별하여 대처 요령을 익히도록 하였습니다.

현장 조사원에게는 주어진 조사를 완결하는 것이 가장 기본적이고도 가장 어려운 임무입니다.

본 매뉴얼은 조사 시 발생할 수 있는 여러 상황을 예측하고 준비할 수 있도록 도울 것이며, 임무를 순조롭게 완수할 수 있도록 여러분의 길잡이가 될 것입니다.

일선에서 조사업무를 담당하는 현장 조사원의 노력과 수고로 얻어진 값진 통계조사 결과물들은 국가 정책을 바로 세우고 통계청의 위상을 한층 높이는데 기여할 것입니다.

정확한 국가 통계를 만들기 위한 여러분의 땀과 열정 그리고 자부심에 감사드립니다.

2010년 4월

통계청장 이 인 실

1 현장 조사원의 역할과 임무

성공적인 조사의 의미는?

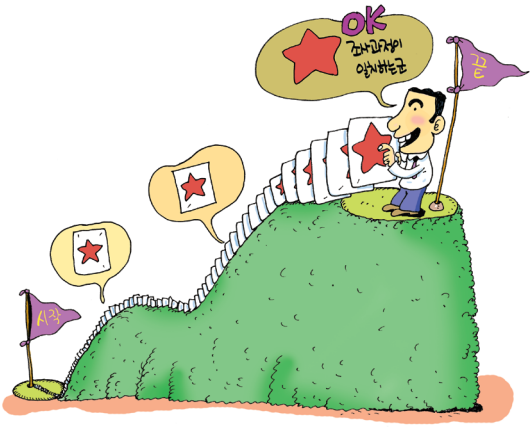
1 맡겨진 조사 완결하기

2 원칙에 따라 조사하기

현장 조사원의 역할과 임무

현장 조사원의 가장 중요한 임무는 자신에게 맡겨진 조사를 성공적으로 수행하는 것이다. 조사 내용, 표집 방법, 혹은 조사팀 조직이 아무리 훌륭히 구성되어도 현장조사가 제대로 이루어지지 않으면 조사 전체가 무용지물이 되어버리기 때문이다. 그러므로 현장조사를 수행하는 조사원의 역할은 매우 중요하다.

조사를 성공적으로 수행한다는 것은 표본으로 정해진 응답자를 만나서 모든 설문에 대한 응답을 빠짐없이 정확하게 받아내는 것이다. 이런 성공적인 조사를 하기 위해서는 현장 조사원들이 자신의 임무를 충분히 숙지하고 적극적으로 수행해야만 이루어질 수 있다는 점을 명심해야 한다.



맡겨진 조사 완결하기

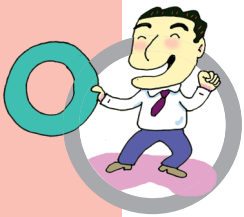
조사원의 가장 기본적인 임무이자 또한 가장 어려운 임무는 무엇보다도 자신에게 맡겨진 조사를 완결하는 것이다. 조사의 완결은 결코 쉽게 얻어지는 것은 아니지만 자신이 맡은 지역에 대해 조사를 완결 짓는 것이 조사원의 가장 중요한 임무라는 것을 한시도 잊어서는 안 된다.

원칙에 따라 조사하기

조사를 완결하였다고 해서 성공적인 조사라고는 할 수 없다. 성공적인 조사는 조사 방법 원칙을 근거로 반드시 그 원칙에 따라서 수행되었을 때 비로소 성공적으로 완결되는 것이다. 왜냐하면 여러 명의 조사원이 일한 것도 마치 한 사람의 조사원이 일한 것처럼 모든 조사 과정이 같아야 하기 때문이다. 만일 조사원이 조사원칙을 지키지 않아 조사 내용이 제각각이라면 많은 노력과 비용이 들어간 조사가 무용지물이 될 수도 있다.

그렇기 때문에 조사 개요, 조사 방법, 조사 요령 등의 내용을 모두 이해하고, 조사 원칙에 따라서 현장조사를 충실히 수행해야만 한다.

2 현장 조사원의 기본 자세



조사원에게 기본이 되는 5계명

1 조사 원칙을 철저히 지키자

2 자부심을 가지자

3 의사소통 능력을 키우자

4 인내심을 가지자

5 자신감을 가지자

현장 조사원의 기본 자세

현장조사에서 조사원은 모든 설문에 대해 빠짐없이 유효한 응답(valid response)을 확보해야 한다는 것을 잊어서는 안 된다. 이러한 점을 염두에 두고, 조사원은 현장조사 시 모든 설문에 대한 유효한 응답을 최대한 얻어내고자 하는 자세를 가지고 현장조사에 임해야 한다.

그러기 위해서 처음 만나는 사람에게 조사에 협조해 줄 것을 부탁하고, 응답자가 끝까지 조사 면접 과정에 참여할 수 있도록 설득해야 한다. 이 과정은 결코 쉬운 일이 아니기 때문에 현장 조사원에게는 꼭 필요한 5계명이 있다.

1 조사 원칙을 철저히 지키자

2 자부심을 가지자

3 의사소통 능력을 키우자

4 인내심을 가지자

5 자신감을 가지자

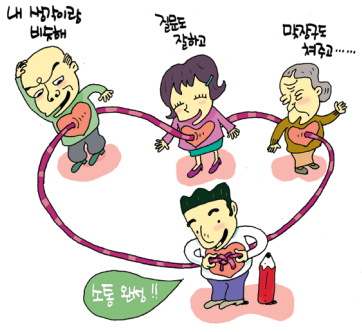
조사 원칙을 철저히 지키자 1

현장 조사원은 교육받은 대로 조사 원칙을 지키는 자세가 필요하다. 한 사람의 조사원이 일한 것처럼 모든 조사 과정이 같기 위해서 조사원 스스로 조사 원칙을 지켜야 한다.

자부심을 가지자 2

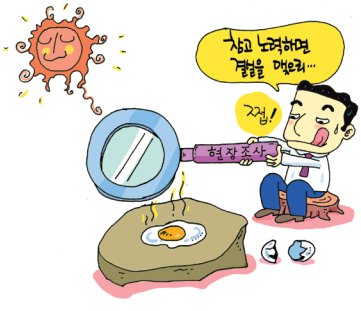
현장 조사원의 노력과 수고로 만들어지는 자료가 국가의 정책 수립을 위해 필요한 국가통계를 만드는 일임을 분명히 인식하고 자부심을 가진다. 또 현장조사 경험들은 서베이(survey)와 관련된 직업뿐 아니라 사회 생활을 하는데 훌륭한 밑거름이 될 것이라는 자부심을 갖도록 하자.

의사소통 능력을 키우자 3



현장 조사원은 다양한 배경, 연령, 생활방식을 가진 사람들을 만나게 되므로 자신과 전혀 다른 생활 스타일을 가진 사람들과도 자연스럽게 대화할 수 있는 요령이 필요하다. 즉 의사소통 능력을 키워 주변 상황에 유연하게 대처할 수 있어야 한다.

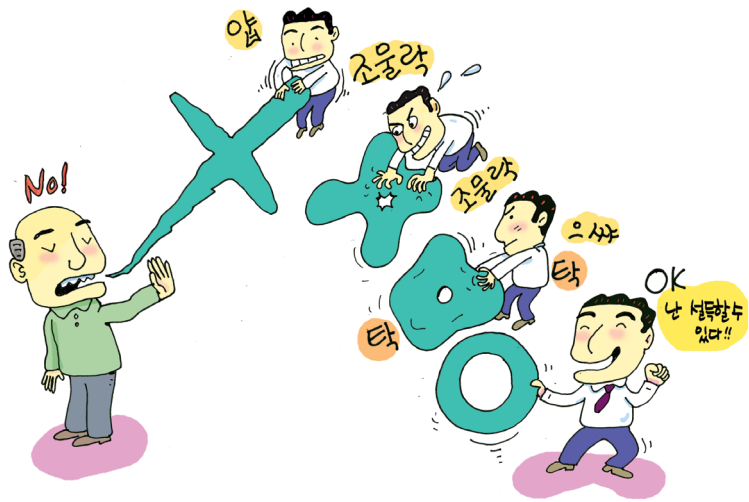
인내심을 가지자 4



현장조사에서는 오랜 시간 기다리거나 여러 번 찾아가 설득해야 하는 등 많은 어려움이 생긴다. 하지만 자신이 맡은 조사를 끝까지 최선을 다해 완결하기 위해서는 인내심이 필요하다. 조사원들의 인내심은 자신이 맡은 임무를 완수하려는 책임감에서부터 나온다.

자신감을 가지자 5

현장 조사원은 자신감을 갖고 조사 대상자를 설득하여 조사를 진행할 수 있는 환경과 분위기를 만들어야 한다. 또한, 어떤 어려움이 있더라도 조사 환경에 적응할 수 있다는 열정과, 거절하는 응답자를 끝까지 설득할 수 있다는 자신감을 가지고 조사에 임해야 한다.



3 현장 조사원이 지켜야 할 예절

예절 바른 조사원이 되기까지

1 복장 예절 단정한 옷차림

2 인사 예절 정중한 인사

3 언어 예절 예의바르고 자연스러운 언어

4 대화 예절 편안한 분위기의 대화

현장 조사원이 지켜야 할 예절

조사를 위한 면접은 조사원에게는 '일'이지만, 사실 응답자 입장에서는 소중한 시간을 내주어야 하는 귀찮고 번거로운 일이기도 하다. 따라서 조사원은 응답자에 대한 존중과 고마운 마음을 여러 가지 방법으로 정중하게 표현하는 것이 좋다. 뿐만 아니라 예의바른 태도로 응답자가 처음부터 끝까지 조사에 성실하게 참여할 수 있도록 유도하는 것이 조사의 품질을 높이는 데 도움이 될 것이다.

1 복장 예절 단정한 옷차림

2 인사 예절 정중한 인사

3 언어 예절 예의바르고 자연스러운 언어

4 대화 예절 편안한 분위기의 대화

복장 예절

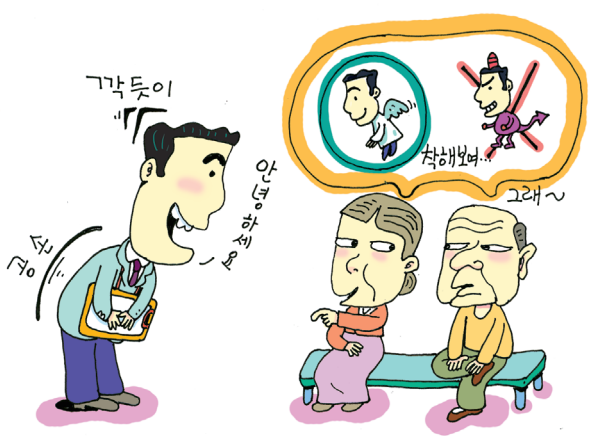
전문 조사원으로서 신뢰감을 줄 수 있는 단정한 옷차림

- 사업체 조사에는 정장을 입고, 개별 가구 조사에는 부담을 느끼지 않을 정도의 준정장이 좋다.
- 짧은 치마나 노출이 심한 옷, 반바지같이 너무 가벼워 보이는 복장은 피한다.
- 거부감을 갖지 않도록 진한 화장, 튀는 머리 손질, 짙은 향수 사용은 자제한다.
- 자신의 신분을 밝히는 조사원증을 항상 패용한다.

인사 예절

2 첫인상을 좋게 만드는 정중한 인사

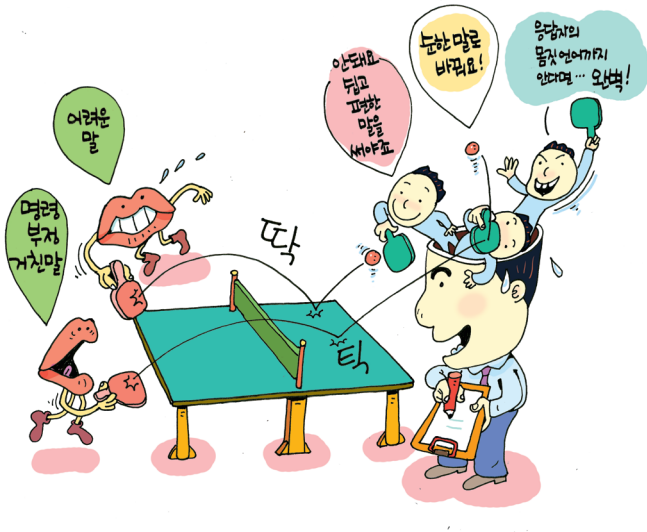
- 적절한 타이밍에 눈 맞춤을 한다.
- 눈으로는 반가움을 머리와 허리로는 정중함을 표현한다.
- 부드럽고 밝은 표정을 짓는다.
- 상대에 맞는 적절한 인사말을 한다.



언어 예절

3 예의바르고 자연스러운 언어

- 응답자가 불편하지 않도록 자연스러운 분위기를 만든다.
- 이해하기 쉽고 일상적인 언어를 사용한다.
- 부정적 표현보다는 긍정적 표현을, 명령형보다는 의뢰형을 사용한다.
- 표준말과 쉬운 우리말을 사용하며, 거친 말보다는 고운 말을 쓴다.
- 응답자의 몸짓 언어를 읽어야 한다.



대화 예절

4 편안한 분위기를 만드는 대화

말할 때의 예절

- 응답자의 입장을 배려하는 친절한 마음가짐을 갖는다.
- 조용하면서도 분명한 어조로 천천히 말한다.
- 이야기를 듣는 사람의 표정과 눈을 주시해 반응을 살핀다.
- 응답자가 질문을 하면 친절하게 설명하고, 의견을 말하면 성의 있게 듣는다.
- 말을 시작할 때는 양해를 얻어서 하고, 요령 있고 분명하게 끝맺는다.

상대방의 말을 들을 때의 예절

- 응답자가 하는 말을 경청해야 한다.
- 의문이 있으면 응답하는 도중에 끼어들지 말고 끝난 뒤에 묻는다.
- 재질문이나 다른 의견을 말할 때는 정중하게 상대방의 양해를 구한다.
- 말을 다 들은 후에는 응답자에게 고마움을 표시한다.

대화할 때 주의 사항

- 주의를 두리번거리며 살피지 않는다.
- 시계를 자주 들여다보지 않는다.
- 상대방의 약점을 노골적으로 지적해서 무안을 주지 않는다.
- 불평, 반대, 비판이 지나치지 않도록 한다.
- 상대를 얕잡아 보거나 가르치는 태도를 취하지 않는다.
- 대화 중에 짜증을 내서는 안 된다.
- 갑자기 화제를 바꾸지 않는다.

TIP

몸짓 언어 읽기 : 시계를 들여다보는 것 → 시간에 쫓기고 있다.
자꾸 다른 곳을 보게 되는 것 → 다른 사람을 기다리고 있다.

1·2·3 법칙 : 하고 싶은 말은 1분만 하고,
상대방 말은 2분 이상 들어 주며,
맞장구치는 데 3분을 쓴다.

4 현장조사 면접 요령

면접 요령을 익히기까지

1 표정과 시선 처리 요령

2 부드러운 대화 요령

3 응답 확인 요령

4 캐어묻기 요령

현장조사 면접 요령

대부분의 응답자는 가능하면 응답을 거절하려고 여러 가지 이유를 댄다. 현장조사에 나가게 되면 조사원은 여러 가지 어려움에 부딪히게 되기 때문에 어떻게든 조사의 목적을 잘 설명하고 본 조사의 중요성을 느끼도록 응답자를 설득하여 조사에 참여하게 만들어야 한다.

그러므로 조사대상자 방문 시 우선 정중하게 인사를 하고 방문 목적을 짧고 분명하게 설명할 수 있어야 한다. 방문 시에는 조사원증을 패용하고 자신의 소속과 이름을 명확히 밝혀 불필요한 의심을 사지 않도록 주의한다. 또 응답자의 개인 정보는 보호되고 응답 내용은 오직 통계 목적으로만 활용되기 때문에 비밀이 절대 보장된다는 사실을 반드시 알려 준다.

1 표정과 시선 처리 요령

2 부드러운 대화 요령

3 응답 확인 요령

4 캐어묻기 요령

표정과 시선 처리 요령

부드럽고 상냥한 표정,
친절한 태도, 당당한 시선

응답자와 시선을 마주치도록 노력한다

응답자에게 질문을 할 때나 답변을 들을 때 항상 응답자를 바라본다. 응답자가 다른 업무를 보는 도중이라도(예: 농사일, 아이돌보기, 공장에서 물건 포장하기 등) 가능한 자주 응답자를 진지하게 바라보아야 한다.

위엄이 있으면서도 자연스럽게 대한다

조사원은 전문가로서의 연륜과 경륜이 있어 보여야 하며, 신중하고 위엄 있는 태도를 취해야 한다. 하지만 너무 딱딱해지지 않아야 자유롭게 말할 수 있는 분위기를 만들 수 있다.

전자 보조기기 사용으로 시선이나 표정이 흐트러지지 않도록 주의한다

노트북이나 PDA 등 전자 보조기기의 사용법은 사전에 충분히 익혀 전자 보조기를 사용하면서도 응답자와 눈을 마주치는 등 상대방을 충분히 배려하며 조사할 수 있도록 훈련한다.

부드러운 대화 요령 2

부드러운 분위기 조성이
조사를 완성시키는 열쇠

조사와 조사원에 대한 흥미를 갖게 하라

친밀함이 있을 때 더 호의적으로 응답하게 되므로, 조사원은 응답자가 자신에게 인간적인 흥미를 갖도록 해야 한다. 먼저 조사원 자신이 응답자를 한 인간으로서 대하는 진정한 관심을 표현하는 것이 좋다.

응답자가 하는 말을 진지하게 들어라

조사 대상자에게 협조를 구하는 단계에서는 조사 대상자가 하려는 말을 경청해야 한다. 경청하는 자세는 부드러운 분위기를 만들고 응답자로부터 필요한 도움과 많은 정보를 얻게 한다. 이 때 조사자는 생각이나 느낌까지 이해하게 되어 응답자의 답이 옳고 그른지를 파악할 수 있다.

긍정적이고 자신감 있는 태도를 유지하라

조사원은 응답자에 대하여 긍정적인 자세를 가지고 있다는 것을 느낄 수 있도록 하는 것이 중요하다. 또 조사과정에 대한 충분한 준비를 통해 전문가다운 자신감 있는 태도를 가져야 한다.

제3자 없이 응답자와 둘이서만 조사를 진행하라

응답자가 조사에 응할 것을 승낙한 후에 조사원은 응답자와 단둘이서 면접을 진행하도록 해야 한다. 질문내용이 가족문제, 이웃사람들, 사회규범 등에 관한 것이면 응답자는 그 사회에 통용되는 관습이나 규범에 준하는 응답을 하기 쉽기 때문이다.

응답자에게 영향을 미치는 응답자의 질문은 피하라

응답자가 조사원의 눈치를 살피며 의견을 묻는 경우, 조사원의 말이 응답자의 응답에 영향을 미치지 않도록 '제 생각은 조사가 끝난 다음에 말씀 드리겠습니다.' 와 같은 말로 질문을 피하도록 한다.

필요 이상으로 시간을 소요하지 않도록 신속하게 진행하라

가능한 신속하게 진행하지만 심도 있고 정확하게 조사에 필요한 내용들을 응답자로부터 이끌어 내는 것이 중요하다. 또한 응답자의 얘기에 귀를 기울여 들어야 하지만, 조사와 무관한 이야기를 너무 길게 하지 않도록 조사원이 대화를 이끌어 가야 한다.

주제에서 벗어나거나 말이 길어질 경우 주제와 연관시켜 질문하라

응답자가 말하고 있는 내용을 주제와 관련시켜 질문함으로써 그의 말이 주제에서 벗어났다는 것을 알게 해준다. 예를 들어 '아, 그러시군요. 그런데 아까 자녀분들의 소득에 대해 말씀하시던 중이셨지요?' 라는 식으로 이야기의 방향을 주제로 돌린다.

또 이야기의 결과가 어떤 것이라는 것을 예측하는 질문으로 이야기를 빨리 끝맺도록 한다. 예를 들어 '그 일로 할아버님께서 돌아가셨군요?' 처럼 응답자 이야기의 결말을 먼저 말해주는 것이 좋다.

노인과 대화할 때는 보다 쉽게 설명하라

노인들을 대상으로 조사할 때에는 천천히 말하고, 지나치게 높은 음으로 말하지 않도록 한다. 만약 경미한 청력장애가 있는 노인이라면 반드시 얼굴을 보고 말하며 비언어적 의사소통 방법(손짓, 몸짓 등)을 함께 사용한다.

TIP

주의 조사자와 응답자가 다른 성일 때는 스스로에게 주의를 줘라!!

응답자가 혼자 있는 이성일 경우에는 집 안에 들어가지 말고 신을 신은 채 현관에 걸터 앉거나 문을 열어둔 채로 조사를 진행하는 것이 좋다. 이것은 남성 조사원의 경우 여성 응답자를 안심시켜 편안한 분위기를 만들기 위해서 필요하며, 여성 조사원의 경우에는 예기치 않은 일에 항상 대비해야 하기 때문이다.

응답 확인 요령

3 정확한 응답을 얻어내기 1

응답자에게 질문의 의미를 제대로 이해시키기

응답자가 질문을 잘못 이해하였거나 의미 전달이 안 되었다고 판단될 때

일단 응답을 받아들인 후, '죄송합니다. 제가 질문을 잘못했는지 모르겠습니다. 다시 한 번 읽어 드릴 테니 잘 들어 보시고 대답해 주십시오.'라고 말하고 질문을 천천히 다시 읽어 준 후 응답을 재요청한다.

응답자가 '어떤 의미입니까?'라고 질문의 의미를 물을 때

조사원 자의대로 설명하지 말고 지침서의 내용대로 설명한다. 만약, 응답자가 몇 번이고 반복해 물어 응답이 곤란하면 '본인이 생각하신 대로 대답해 주세요.'라고 양해를 구한다.

면접 중 응답자의 대답이 먼저 말한 내용과 상반될 때

이런 경우 조사원은 어느 것이 진실한 의견인지 밝혀내기 위해 '제가 잘못 적었는지 모르지만 여기에는…라고 적혀 있는데요.'라고 말하여 응답자의 체면을 지켜주면서 정확한 정보를 얻을 수 있도록 한다.

보기 중 어디에 해당하는지 확인시키기

보기에서 답을 선택하도록 되어 있을 때

보기카드는 질문의 진행에 따라 해당 페이지를 펼치고 상대방에게 그때그때 제시하는 것이 좋다.

응답자의 응답이 보기 중 어디에 해당되는지 확실치 않을 때

선택지를 읽어 주고 '어디에 해당됩니까?'라고 상대방에게 선택하도록 하거나 선택지가 목록화된 별지나 보기카드(showcard)를 상대방에게 제시하여 '몇 번에 해당됩니까?'라고 물어 응답자가 선택하도록 한다.

주의 응답자가 후속 질문을 위한 보기카드의 리스트를 사전에 보지 않도록 주의한다.

응답 방향을 다시 확인하기

여러 가지 생각을 포함하여 애매하게 대답할 때

응답자에게 '찬성' 또는 '반대' 의견을 묻는 경우, 명쾌하게 응답하기보다는 애매하게 대답할 때가 많다. 이때에는 응답의 내용이 선택지의 어디에 해당되는지 다시 물어봐야 한다.

신뢰성 있는 자료 얻기

응답자가 여러 가지 이유로 거짓말을 할 때

응답자가 솔직하지 못하다는 말은 어떤 이유든 마음이 불편하기 때문이다. 그러므로 응답자가 마음 놓고 편하게 이야기할 수 있는 분위기를 만들어 정직한 답변을 얻도록 한다.

응답자가 상황을 잘못 판단해 상이한 응답을 할 때

응답자를 다그치지 말고 주변 단서나 응답자가 다르게 응답한 내용을 자연스럽게 상기시켜서 신뢰성 있는 자료를 얻을 수 있도록 노력해야 한다.

거짓말을 할 때 나타나는 현상

1. 과장된 웃음이나 얼굴 근육, 즉 부자연스런 얼굴 표정을 짓는다.
2. 거짓말하는 순간 손이 얼굴이나 눈을 가리는 태도를 보인다.
3. 눈을 오랫동안 감는 행동이나 눈의 깜박임이 많다.
4. 손을 가만히 두지 못하고 말과 다른 행동을 한다.

캐어묻기 요령 4

정확한 응답을 얻어내기 2

캐어묻기(probing)는 응답자가 질문의 의도와 맞지 않는 엉뚱한 응답을 했을 경우나 좀 더 자세한 응답이 필요할 때, 질문에 맞는 정확한 응답을 얻어내기 위하여 부가적인 질문을 하는 것이다. 그러기 위해서는 우선 조사원 스스로가 질문을 정확하게 이해해야 하고, 어떠한 응답을 얻어야 하는지 질문의 의도를 알고 있어야 한다.

찬성을 표시하는 추임새 넣기

응답자가 얘기를 할 때 찬성을 표시하는 추임새를 자연스럽게 사용하면 응답자는 조사원이 자신의 말을 경청하며 공감하고 있다고 느껴 이야기에 활력이 생기고 분위기가 부드러워진다.

추임새의 예

"예~, 그렇겠군요." "참 재미있군요." 등

응답자의 대답을 요약하여 되묻기

특히 대답이 너무 길고 분명치 않을 때는 조사원이 그 대답을 요약해 주어 응답자가 말한 내용을 알게 한다. 이런 방법은 조사 진행을 원만하게 하고 정확한 대답을 얻는 데 효과적이다.

주의 이때, 조사원의 주관이나 편견을 개입시켜서는 안 된다는 것을 명심해야 한다.

되묻기의 예

"하신 말씀이 000인 게 맞나요?" 등

무언의 암시로 자극하기

응답자가 너무 간단히 대답할 때 조사원은 그 다음의 말을 기대하는 것 같은 표정(고갯짓, 눈짓, 얼굴 표정)으로 상대방을 응시함으로써 응답자가 좀 더 구체적으로 대답할 수 있도록 자극한다.

명확한 답변을 요구하기

응답자의 응답이 모순되거나 모호하거나 일관성이 없는 경우 명확한 답변을 얻어낼 수 있는 질문들을 해야 한다.

명확한 답변을 얻기 위한 예

"죄송하지만 말씀하신 내용을 좀 더 자세히 말씀해 주시겠습니까?"

"그러니까 그 사건이 언제 일어났지요?" 등

지시적인 질문은 피하기

캐묻는 질문에서는 대답의 방향을 지시하거나 암시하는 요소가 들어가서는 안 된다.

중립적 질문의 예

"그것은 무슨 뜻인가요?"

"제가 그것이 무엇을 의미하는 것인지 잘 못 알아들었습니다."

"그 원인이 무엇인 것 같습니까?" 등

적당한 선에서 끝내기

캐어묻기를 잘못하면 응답자에게 불쾌감을 줄 수도 있으므로 응답자가 예민하게 반응하면 더 이상 캐어묻지 않거나, 다른 질문을 먼저 하고 응답자가 심리적으로 안정되었을 때 다시 그 질문으로 넘어가는 것이 좋다.

5 응답 거절 대처 방안

응답 거절에 이렇게 대처하세요

응답 거절 유형별 대처 방안

응답 거절 대표 유형별 대처 방안

1 지금 당장의 불편

거절 유형 지금 당장 시간을 뺏고, 많은 질문 때문에 불편하고 조사에 응하는 것이 귀찮다.

대처 방안

1. 응답자가 시간이 없어 거절하는 경우에는

   간단히 조사 목적과 협조사항에 대해 설명 ➡ 조사에 걸리는 시간이 적다는 것 강조 ➡ 면접 가능한 시간약속 받기 ➡ 약속시간에 반드시 재방문

2. 시간 약속을 안 해주는 경우에는

   비교적 한가한 시간대를 파악 ➡ 재방문 약속과 연락처 남기기 ➡ 약속한 시간에 반드시 재방문 ➡ 다른 응답자는 조사에 협조적이었음을 강조

2 응답자의 신상문제

거절 유형 실직 상태, 대학 졸업 후 오랫동안 미취업, 신용불량 상태로 경제적인 어려움 때문에 사람 만나기를 꺼리거나 방문한 것에 화를 내기도 한다.

대처 방안 개인적인 신상문제를 파악하고 이해해 주기 ➡ 항상 친절하고 부드러운 인상으로 경계심과 불안 해소

3 응답자의 상황문제

거절 유형 오랜 질환, 병원입원, 경조사, 심신이 미약한 노인만 거주, 경제적으로 너무 궁핍해서 다른 사람이 방문하는 것을 꺼린다.

대처 방안 응답자의 상황을 정확히 판단 ➡ 관리자와 상담하여 더 설득할 것인지, 대체 표본을 찾을 것인지 결정

4 조사에 대한 오해와 불신

거절 유형 조사에서 드러난 신상정보나 사업정보가 정부의 다른 기관에 유출되어 나를 추궁하거나 처벌할 수도 있을 것이다.

대처 방안 통계법 상의 정보 보호에 대한 사항을 숙지 ➡ 응답자의 오해 풀어주기

5 정부기관에 대한 불신

거절 유형 정부기관의 정책과 의사결정에 대한 불만과 불신 때문에 정부기관의 조사도 불신한다.

대처 방안 조사목적과 그 활용을 명확히 설명 ➡ 조사결과의 활용주체가 정부만이 아니라 온 국민임을 주지시키기 ➡ 오히려 통계자료를 통해 정부의 문제점을 지적하고 제안할 수 있음을 설명

6 조사원에 대한 불신

거절 유형 조사를 빙자한 마케팅이나 사기까지 기승을 부리고 있어 방문한 조사원을 믿을 수 없다.

대처 방안 조사원증을 항상 패용하고 신분을 명확히 밝히기 ➡ 조사 안내장, 공문을 제시하고 설명

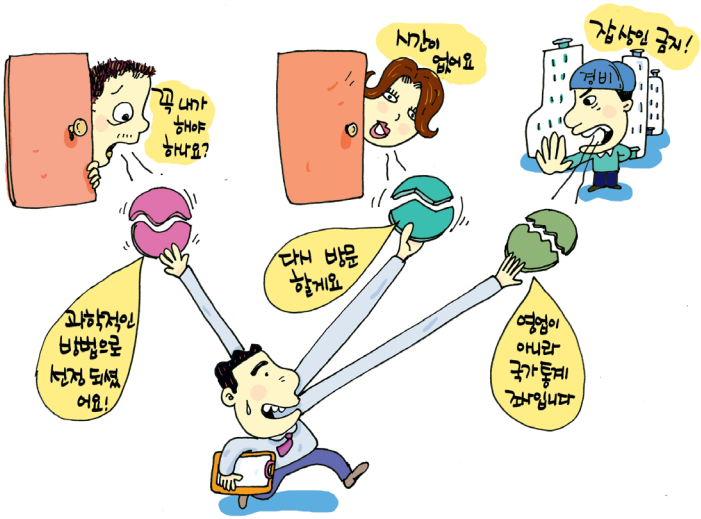
응답 거절 대처 방안

조사원은 처음 응답자를 방문하는 단계부터 성공적으로 조사를 완수하기까지 상당히 많은 어려움에 직면하게 된다. 그때마다 현장 조사원들은 유연성을 갖고 어려움에 대처할 수 있도록 준비해야 한다.

낯선 사람들에게 말을 거는 것에는 용기가 필요하다. 하지만 앞에서도 이야기 했듯이 응답자 대부분은 거절하기 위한 이유를 찾거나 매몰차게 거절한다. 따라서 조사원은 항상 상대방이 거절할 것을 미리 예측하고 더 많은 돌발상황에 대처할 수 있는 조사원의 기지와 소신이 필요하다.

현장조사는 결코 쉽지 않기 때문에 그만큼 보람도 크다. 그러므로 현장 조사원은 조사대상처를 방문하는 시점부터 조사를 완결하기까지 발생할 수 있는 제반 상황들과 유형별 대처 요령에 대해 충분히 숙지하고 끝까지 책임감과 자신감을 가지고 조사의 완결을 위해 노력해야 한다.

응답 거절 유형별 대처 방안



하나 아파트 경비원이 방문을 거부할 경우

조사대상 표본지역이 아파트 단지일 경우 경비원이 조사원의 방문을 거부하는 경우가 있다. 이러한 경우에는

1. 조사원증을 제시하여 신분을 밝힌다.
2. 판매나 광고를 위한 것이 아니라, 통계청에서 실시하는 국가승인 통계조사를 위하여 방문하였음을 알린다.
3. 통계응답자는 통계법에 의해 성실히 응답할 의무가 있음을 알린다.

둘 응답자가 부재중일 경우

응답자가 부재중인 경우는 현장조사에 있어서 가장 곤란한 경우 중 하나이다. 이러한 경우에는

1. 이웃이나 통장 또는 경비원 등의 도움을 받아 조사원이 방문했음을 알린다.
2. 방문 목적과 연락처, 추후 방문 계획을 메모로 남겨두거나 응답자의 다른 연락처를 수소문해서 연락을 취한다.
3. 다른 연락처를 알 수 없을 때에는 평일·휴일, 오전·오후·저녁으로 시간대를 나누어 번갈아 재방문해서 응답자와 만날 수 있는 방법을 찾아 본다.

셋 바쁘다고 핑계를 대며 응답을 거부하는 경우

"바쁘신데 죄송합니다만, 단지 몇 분이면 조사를 마칠 수 있으니 잠시만 협조해 주세요." 라고 요청해 본 후 그래도 응답을 거부한다면

1. 정중하게 응답이 가능한 시간을 여쭈어 본 후 '지금 많이 바쁘시면 몇 시간 후에 다시 찾아 뵙겠습니다.' 와 같이 말하여 구체적인 방문시간을 정한다.
2. 약속한 시간에는 반드시 재방문을 해야 한다.
3. 조사의 목적 등을 잘 설명하고, 같은 지역의 다른 응답자는 조사에 협조하여 조사가 완료되었다는 것을 은근히 알린다.

넷 진짜 바빠서 시간이 없다고 하는 경우

응답자가 조사에 참여할 겨를이 없을 만큼 바쁜 경우에는 그 입장과 상황을 이해하고 현장에서 무리하게 조사에 응해 줄 것을 요구하지 말고

1. '선생님이 얼마나 바쁜지 잘 알고 있습니다.' 라고 하며 공감을 표현한다.
2. '선생님이 편한 장소와 시간을 말씀해 주시면 다시 찾아 뵐 수도 있습니다.' 라고 강조한다.
3. 응답자가 직접 기입이 가능한 조사의 경우에는, 양해를 얻어 조사표 작성 요령을 간단히 설명한 후 조사표를 두고 온다.
4. 전화조사가 가능한 조사의 경우에는 조사표를 남기며 '전화로 조사를 진행하려 하니 연락 가능한 전화번호를 가르쳐 주세요.' 라고 하며 전화번호를 적어온다.

다섯 '조사원의 신분을 어떻게 믿어요?' 라며 불신하는 경우

사회가 복잡해지고 다양한 경제활동을 하는 사람들이 많아지면서 조사를 빙자한 마케팅이나 사기까지 기승을 부려 응답자들이 '조사' 라는 말만 들어도 의심과 불신의 눈길을 보내기도 한다. 이러한 경우에는

1. '네, 맞아요. 요즘 세상이 그렇지요.' 라고 맞장구를 치며 응답자의 의심과 불신을 이해하려는 모습을 보여주는 것이 좋다.
2. 항상 조사원증을 패용하여 조사원 신분을 확실히 밝힌다.
3. 응답자에게 조사 안내장과 공문 등을 함께 제시한다.

여섯 '왜 꼭 우리 집을 해야 하느냐'며 다른 집에 가보라는 경우

응답자의 가구가 과학적인 표본추출 방법으로 선정되었고 따라서 임의로 변경할 수 없다는 점을 강조함으로써 조사의 중요성을 느끼게 해야 한다.

1. 조사된 자료는 국가의 정책 수립을 위해 필요하며 응답자가 조사에 참여하는 것에 대해 자부심을 갖을 수 있도록 유도한다.
2. 다른 가구는 이미 참여했다는 말로 조사에 대한 거부감을 줄여주고, 오늘 면접이 어렵다면 다음에 다시 방문할 것을 약속한다.
3. 약속한 시간에는 반드시 재방문한다.

일곱 아이들이 '어른이 집에 안 계세요' 라고 응답할 경우

아이들과 호의적인 관계를 유지하여 아래와 같은 과정을 거치면 응답자가 조사에 협조적으로 응해 줄 수 있다.

1. 응답자가 주로 집에 있는 시간을 물어본다.
2. 아이에게 물어 전화번호를 파악한 후 저녁 때 정중하게 전화를 시도하여 조사에 대해 설명을 한 다음, 시간 약속을 잡는다.
3. 다시 방문할 때는 가급적 주말이나 주중의 이른 저녁 시간대를 활용하는 편이 좋다.
4. 재방문을 했을 때에도 응답자가 부재중인 경우 포기하지 말고 다른 가구원들과 친해질 수 있도록 노력한다.

여덟 집에 사람이 있으면서 없는 척 하는 경우

간혹 초인종을 누르자마자 집안의 소음이 없어지거나 불이 갑자기 꺼지는 등 집에 사람이 없는 것처럼 행동하는 경우에는

1. 밖에 서서 방문 목적을 간단히 설명한다.
2. 메모지에 방문 날짜와 시간 그리고 재방문 할 날짜와 시간을 기록하여 명함, 조사 안내장, 공문과 함께 두고 '내일 다시 찾아뵙겠습니다.' 라고 말하고 돌아오는 것이 좋다.
3. 다음날 재방문하여 계속 응답자와 접촉을 시도해 면접에 응하도록 설득한다.

아홉 응답자가 응답을 지속적으로 거부할 경우

이러한 응답자에게는 꾸준히 친절한 태도를 보여주어 조사원에 대한 경계심을 갖지 않도록 한다. 그럼에도 불구하고 응답자가 계속해서 거부하면 면접을 무리하게 추진하지 말고 아래와 같은 과정을 거쳐 설득한다.

1. 응답자는 통계법에 따라 성실하게 통계조사에 응해야 한다고 설득한다.
2. 통계작성 과정에서 알려진 사항은 통계목적으로만 사용되며 비밀이 엄격히 보호됨을 알려준다.
3. 조사원이 면접을 위해 시도한 모든 과정을 조사 관리자와 상담하고 이후 진행과정을 상의한다.
4. 정당한 사유 없이 응답을 거부하면 통계법에 따라 100만 원 이하의 과태료를 부과할 수도 있음을 알린다.

열 개인 사생활 침해를 우려하는 경우

통계법에 의하여 개인에 대한 비밀이 반드시 보장된다는 사실을 알려 준다.

1. 조사내용은 통계작성 목적으로만 사용되며 비밀이 철저히 보장된다는 사실을 알려 준다.
2. 응답자의 신상정보는 어느 누구도 알아낼 수 없게 처리되므로 사생활 침해는 걱정하지 않아도 된다는 것을 강조한다.
3. 만약 조사원이나 조사관련자가 조사내용을 누설하거나, 타인이나 다른 기관에 제공할 경우에는 법에 의해 처벌받게 됨을 알리며 안심시킨다.

열 하나 조사 자체에 대한 오해와 불신을 가지고 있는 경우

조사를 통해 드러나는 자신의 신상정보 혹은 수입이나 매출에 대한 정보를 이용하여 정부의 다른 기관에서 자신을 추궁하거나 처벌할 수도 있다는 오해 때문에 조사 자체를 거절하는 경우에는

1. 조사원은 통계법상의 정보 보호에 대한 사항을 확실히 숙지하고 응답자에게 제대로 설명하여 오해를 풀어 준다.
2. 만약 조사원이나 조사관련자가 조사내용을 누설하거나, 타인이나 다른 기관에 제공할 경우에는 법에 의해 처벌받게 됨을 알리며 안심시킨다.

열둘 응답자가 조사기관 또는 정부기관에 대해 불신하는 경우

정부에 대한 불만과 불신이 정부기관의 조사에 대한 불신으로 연결되어 거절하는 경우에는

1. 조사 지침에 나온 대로 조사의 목적과 그 활용에 대해 명확히 설명해 준다.
2. 통계조사 결과 자료의 사용 주체는 정부만이 아니라 온 국민임을 주지시킨다.
3. 통계 자료는 정부가 올바른 정책을 수립하는 데에도 필요하지만 국민이 정부기관의 정책과 행정을 감시하는데도 이용된다는 점을 잘 설명한다.

열셋 응답자가 남자 조사원을 꺼리는 것 같다고 판단될 경우

응답자가 여자라서 남자 조사원이 방문한 것을 꺼리는 경우에는

1. 현관문 밖에서 조사를 하거나 현관문을 열어 두고 신을 신은 채 조사를 한다.
2. 부드러운 자세를 취하고, 응답자의 눈을 바라보고 천천히 또박또박 말한다.
3. 조사원증을 항상 패용해 불필요한 오해를 만들지 말아야 한다.
4. 계속해서 조사를 거부할 경우에는 정중하게 인사를 한 후 다음에 다시 방문하겠다는 말을 남기고 재방문 시 여성 조사원과 동행한다.

열넷 노령, 질병, 장애 등 특수한 상황인 응답자의 경우

응답자가 특수한 상황에 놓여있어 응답을 거절하는 경우가 있다. 예를 들어 응답자가 질환이 있거나 병원에 입원해 있는 경우, 노령이나 장애로 조사가 불가능한 경우가 그렇다.

이처럼 반드시 조사를 해야 할 표본임에도 불구하고 응답자가 조사에 응하기 어려운 상황에 처해 있는 경우에는

1. 조사원은 그 상황을 정확히 판단하여 재방문 한다.
2. 조사관리자와의 상담을 통해 조사대상처를 더 설득할 것인지 아니면 대체 표본을 찾을 것인지를 결정해야 한다.

열다섯 다른 가구원이 응답자의 조사를 만류하는 경우

다른 가구원이 응답자의 조사를 만류하는 경우에는

1. 다른 가구원 없이 응답자만 있을 것으로 예상되는 시간에 방문하는 것이 좋다.
2. 다른 가구원과 마주칠 때마다 항상 좋은 인상을 남기기 위해서 노력해야 한다.

열여섯 응답자가 다른 일들로 분주한 경우

간혹 사업장에서 일을 하고 있는 자영업자나 농사일을 하고 있는 사람과 같이 일 때문에 바빠서 면접이 곤란한 경우에는

1. 잠시 일을 거들어 주면서 응답자가 조사에 대해 호의적인 태도를 갖도록 노력해야 한다.
2. 응답자에게 아이가 있을 경우에는 아이들과 잠시 놀아주는 것도 좋다.

열일곱 조사표를 두고 가면 해주겠다고 하는 경우

1. 응답자가 직접 기입이 가능한 경우에는 양해를 얻어 조사표 작성요령을 간단히 설명한 후 조사표를 두고 온다.
2. 응답자가 직접 기입이 불가능한 경우에는
   - 응답자 모두가 면접방식으로 조사한다는 것을 알리고 조사방법이 일관되지 않으면 조사 자체의 신뢰성에 문제가 생긴다는 것을 강조한다.
   - 조사표가 복잡하여 조사원이 묻고 응답자가 답하는 것이 편하고 빠르며 정확하다는 것을 강조한다.

열여덟 면접 도중에 응답을 더 못하겠다고 하는 경우

응답자가 시간상의 이유로 응답을 중단하는 경우나 면접이 너무 길어 응답자가 지루해 할 경우에는

1. 먼저 조사를 끝내는 데 필요한 예상 시간을 알려주고 양해를 구한다.
2. 조사 중간중간 긴장을 풀어줄 일상 이야기로 잠시 쉬어간다.
3. 그래도 여의치 않을 경우는 다음에 면접할 날짜를 정하고 약속한 시간에 반드시 재방문 한다.

현장조사와 관련된 통계법 주요 조항 요약

제26조 (실지조사)
통계작성 사무 종사자는 통계청장의 승인을 받은 사항에 대해 관계인에게 자료 제출을 요구하거나 질문을 할 수 있다.

지정통계 작성을 위한 자료 제출을 요구받거나 질문을 받은 자는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

통계작성 사무 종사자는 그 권한을 나타내는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

제32조 (통계응답자의 성실응답의무)
통계응답자는 통계 작성을 목적으로 질문 또는 자료제출 요구를 받은 때에는 조사사항에 대하여 성실하게 응답하여야 한다.

제33조 (비밀의 보호)
통계 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인, 법인, 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 하며, 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 안된다.

제39조 (벌칙)
통계 작성을 목적으로 수집되거나 제공 받은 개인, 법인, 단체 등의 비밀에 속하는 사항을 그 목적 외의 용도로 사용하거나 이를 다른 자에게 제공한 자는 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제41조 (과태료)
정당한 사유가 없이 지정통계 작성을 위한 관계 자료의 제출요구 또는 응답요구를 거부 · 방해 · 기피하거나 거짓으로 자료제출 또는 응답을 한 자는 100만원 이하의 과태료를 부과한다.

성공적인 조사를 위한 사전 점검 리스트

- [ ] 교육받은 조사 원칙을 철저히 숙지했는가?
- [ ] 어떤 상황에서든 응답자를 설득하여 조사를 진행할 수 있다는 자신감을 갖고 있는가?
- [ ] 조사 목적을 응답자에게 정확히 설명할 수 있을 정도로 내용파악이 되어 있었는가?
- [ ] 국가의 정책 수립을 위해 꼭 필요한 일을 하고 있다는 자부심이 있는가?
- [ ] 오랜 시간 기다리거나 여러 번 찾아가야 하는 등 여러 어려움에 대한 마음의 준비가 되어있는가?
- [ ] 옷차림이나 머리 등은 단정한가?
- [ ] 조사원증은 패용했는가?
- [ ] 각양각색의 사람들과 대화할 수 있는 요령을 익혔는가?
- [ ] 조사지침서와 현장조사 면접요령서를 충분히 숙지했는가?

다음 조사에 성공하기 위한 사후 점검 리스트

- [ ] 조사 원칙을 철저히 지켰는가?
- [ ] 힘들었던 응답자에게 인내심을 갖고 끝까지 친절했는가?
- [ ] 조사원이 지켜야 할 예절은 잘 지켜졌는가?
- [ ] 정확한 응답을 받아내기 위해 노력했는가?
- [ ] 응답자가 없을 경우 조사원이 다녀갔음을 알리는 기록을 남기고, 시간 및 요일 등을 달리해서 방문했는가?
- [ ] 외부인 접근이 차단되는 건물의 경우 접근 방법에 대해 조사 관리자와 의논했는가?
- [ ] 어떤 노력들이 조사 성공에 도움이 되었다고 생각하는가?

_____

_____

- [ ] 조사에 실패했다면 어떤 노력이 더 필요하다고 생각하는가?

_____

_____

알기 쉬운 현장조사 면접 요령

또 하나의 도전,
현장 조사원

발행 : 2010년 4월
발행인 : 통계청장 이인실
편집인 : 조사관리국장 김광섭
발행처 : 통계청

기획 : 조사기획과장 김남훈, 사무관 신명철, 주무관 이용심
기획 진행 및 디자인 : 예감기획 02-337-3810

주소 : 대전광역시 서구 선사로 139 정부대전청사 (우 302-701)
전화 : 042-481-3712~3
홈페이지 : http://www.kostat.go.kr

ISBN : 978-89-5801-206-1 93310