

THƯỜNG THỨC XÃ HỘI HỌC

PHỎNG VẤN MỘT PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

TRONG cuộc điều tra xã hội học, người ta sử dụng hai phương pháp hỏi ý kiến: 1) hỏi bằng phiếu câu hỏi; 2) hỏi trực tiếp bằng miệng, còn được gọi là phỏng vấn

Đặc trưng của phương pháp phỏng vấn là người phỏng vấn và người được phỏng vấn trực tiếp tiếp xúc với nhau, nhờ đó người phỏng vấn có thể kết hợp quan sát luôn người được phỏng vấn để có nhận định chính xác về thông tin thu được.

Bằng phương pháp phỏng vấn, người nghiên cứu có khả năng tái hiện lại các sự kiện, hiện tượng xã hội đã qua nhờ những câu trả lời của người được phỏng vấn. Ưu thế của phỏng vấn so với các phương pháp khác là người phỏng vấn luôn luôn có điều kiện hướng người được phỏng vấn đi vào những vấn đề mà người phỏng vấn đang quan tâm, tránh đi lạc đề.

1. Hai loại phỏng vấn chính.

Do những khác nhau về kỹ thuật, người ta chia ra hai loại phỏng vấn: phỏng vấn không tiêu chuẩn hóa, và phỏng vấn tiêu chuẩn hóa.

Phỏng vấn không tiêu chuẩn hóa là cuộc đối thoại tự do giữa người phỏng vấn và người được phỏng vấn. Đương nhiên, mục đích của cuộc phỏng vấn phải rõ ràng, nhưng trình tự các câu hỏi, việc diễn đạt, và ngay cả số lượng câu hỏi cũng không được xác định dứt khoát từ trước. Kết quả phỏng vấn phụ thuộc phần lớn vào trình độ nghiệp vụ chuyên môn, sự nhạy cảm, khả năng phán đoán của người phỏng vấn. Lối phỏng vấn tự do này thường được dùng để làm rõ thêm giả thuyết, kiểm tra lại và hoàn chỉnh bảng câu hỏi. Trong phỏng vấn không tiêu chuẩn hóa, sự tác động qua lại về mặt tâm lý giữa người phỏng vấn và người được phỏng vấn không bị gò bó. Người được phỏng vấn hoàn toàn có điều kiện bộc lộ ý kiến chủ quan của mình

như trong bất kỳ một cuộc tranh luận nào giữa hai cá nhân cùng quan tâm đến một vấn đề. Cuộc đối thoại còn được thoải mái hơn vì người phỏng vấn không nhất thiết phải ghi chép câu trả lời. Người phỏng vấn cần có trí nhớ tốt, nhớ nhanh và chính xác lượng thông tin cần thiết trong những câu trả lời. Nhờ tính chất linh hoạt đó, phương pháp phỏng vấn không tiêu chuẩn hóa có ưu điểm lớn là thu được những thông tin đầy đủ, sâu sắc và cụ thể.

Các cuộc tọa đàm do nhà xã hội học nêu chủ đề cũng là một hình thức phỏng vấn tự do, không tiêu chuẩn hóa. Ở những cuộc tọa đàm như vậy, mỗi cá nhân tự do nói lên ý kiến của mình về vấn đề đã được nêu ra. Người phỏng vấn trong trường hợp đó phải tinh táo, phân biệt được đâu là lượng thông tin cần thiết để tiện cho việc ghi chép sau đó. Người phỏng vấn lúc này cùng một lúc đóng liền mấy vai trò, vừa như chủ tọa phiên họp, vừa như một nhà quan sát. Nhưng quan trọng hơn cả là nhà nghiên cứu không được quên vai trò chủ đạo của mình, không để cho cuộc tọa đàm bỗng dưng đi lạc hướng sang một vấn đề khác.

Ngược lại, *phương pháp phỏng vấn tiêu chuẩn hóa* đòi hỏi các câu hỏi, trình tự nêu câu hỏi và ghi câu trả lời đều được tiêu chuẩn hóa. Dựa trên những hiểu biết có sẵn về đối tượng, người nghiên cứu soạn trước chương trình phỏng vấn, vạch rõ kế hoạch phỏng vấn. Điều cơ bản là việc lập bảng câu hỏi, bố trí các câu hỏi theo một thứ tự nhất định. Hơn nữa cần dự kiến các câu trả lời có thể có để thuận tiện cho việc so sánh kết quả thực tế và giả thuyết. Xây dựng câu hỏi là một trong những yếu tố chủ yếu nhất của giai đoạn chuẩn bị. Các nhà xã hội học thường không tiếc công sức và thời gian dành cho việc soạn bảng câu hỏi. Họ hiểu là càng dành cho công việc này nhiều thời gian và sức lực bao nhiêu thì cũng sẽ được đền bù xứng đáng bấy

nhieu.

Theo một số nhà nghiên cứu xã hội học Liên Xô, nếu cuộc phỏng vấn được tiến hành theo lối tiêu chuẩn hóa chặt chẽ, người phỏng vấn phải thực hiện đúng những yêu cầu sau:

- Một là, không thay đổi chút nào trong cách diễn đạt các câu hỏi.
- Hai là không được phép có bất kỳ sự giải thích chủ quan nào về các câu hỏi.
- Ba là, phải nêu câu hỏi theo đúng trình tự chặt chẽ đã dự kiến trong bảng câu hỏi.
- Bốn là, cấm bỏ sót hoặc cố ý bỏ qua dù chỉ một câu trong bảng câu hỏi.

Phải thực hiện nghiêm ngặt các yêu cầu trên là vì mỗi câu hỏi dùng trong phỏng vấn tiêu chuẩn hóa đều đã được gọt giũa cẩn thận, được xếp theo một trình tự xác định và đòi hỏi người phỏng vấn phải thu thông tin đầy đủ cho tất cả những câu hỏi đó. Cũng có khi do diễn đạt khác nhau mà hai người phỏng vấn thu được kết quả khác hẳn nhau trong cùng một câu hỏi. Nhà nghiên cứu cố ý sắp xếp trình tự các câu hỏi là do đã nghĩ đến kết quả các câu trả lời làm rõ dần và sâu sắc những vấn đề cần nghiên cứu. Mỗi câu hỏi đều có yêu cầu riêng về thu thập thông tin, nên người phỏng vấn không được tự tiện bỏ qua một câu nào, dù rằng những câu này có nội dung gần gũi với nhau. Trong trường hợp người được phỏng vấn không hiểu hoặc hiểu sai câu hỏi, người phỏng vấn không được phép có bất kỳ lời giải thích nào, không thêm bất kỳ câu hỏi phụ nào, mà nên nhắc lại một cách chậm rãi hoặc dùng một ngữ điệu khác nhắc lại nguyên văn câu hỏi đó. Nếu người phỏng vấn giải thích hoặc nêu câu hỏi phụ tức là đã vi phạm nguyên tắc đặt ra cho phỏng vấn, làm ảnh hưởng đến ý nghĩa đúng của câu hỏi, khiến người được phỏng vấn hiểu sai lạc câu hỏi và trả lời sẽ sai với dự định nghiên cứu.

Lối phỏng vấn tiêu chuẩn hóa thường được sử dụng trong những cuộc nghiên cứu nhằm làm rõ ý kiến của người được phỏng vấn về một vấn đề hoặc một sự việc nào đó. Còn trong những trường hợp hỏi về sự kiện, ví dụ như yêu cầu người được phỏng vấn nhớ lại những gì mà người đó chứng kiến nhân một sự kiện lịch sử nào thì người phỏng vấn được tự do trong cách diễn đạt câu hỏi, thậm

chí có thể giải thích mà không sợ ảnh hưởng xấu đến chất lượng câu trả lời.

Khi làm phỏng vấn, người phỏng vấn không được hứa hẹn bất kỳ một điều gì, ngay cả những lời bóng gió ám chỉ, một lời hứa hẹn với người được phỏng vấn. Việc hứa hẹn thường đưa đến kết quả xấu, vì không thể tránh khỏi mỗi người phỏng vấn hứa hẹn bằng những lời khác nhau làm cho người được phỏng vấn hiểu sai mục đích nghiên cứu, do đó chú ý đến việc đưa ra những lời đề nghị nhiều hơn là tập trung trả lời những điều người phỏng vấn cần. Những lời hứa hẹn cũng có nguy cơ làm giảm uy tín của các cuộc phỏng vấn tiếp theo. Không phải bất kỳ yêu cầu nào của cá nhân hay của một tập thể sản xuất cùng được đáp ứng đầy đủ ngay. Vì vậy lời hứa hẹn dễ thành lời hứa suông và gây cho người được phỏng vấn sự nghi ngờ.

2. Vài nét về kĩ thuật phỏng vấn.

Trong phỏng vấn, câu hỏi chiếm vị trí quan trọng, song chưa đủ để đạt được kết quả mong muốn. Kỹ thuật phỏng vấn là vô cùng cần thiết để người phỏng vấn thu được câu trả lời phù hợp với nhiệm vụ nghiên cứu.

Người phỏng vấn phải là người hiệu rõ ràng quá trình phỏng vấn là quá trình tác động qua lại về mặt tâm lý giữa người hỏi và người trả lời, thường là lối hỏi đáp giữa những người vừa mới làm quen với nhau qua công việc. Đó là lối giao tiếp mà người phỏng vấn muốn đi đến kết quả phải vượt qua rất nhiều khó khăn. Người phỏng vấn luôn luôn phải có nghệ thuật cần thiết. Nghệ thuật đó biểu hiện ở bốn điểm:

- Tạo được sự tiếp xúc chặt chẽ với người được phỏng vấn.
- Có thái độ thân mật với người được phỏng vấn làm sao để người được phỏng vấn thích thú với vấn đề trao đổi
- Biết đặt câu hỏi và chọn được thông tin thích hợp cho mục đích của công trình nghiên cứu.
- Biết đánh giá câu trả lời.

Khi mới gặp gỡ, người được phỏng vấn thường tỏ ra ngạc nhiên tại sao mình lại là đối tượng lựa chọn. Người đó sẽ đặt ra nhiều câu hỏi về bản thân mình, có khi còn tỏ thái độ lo ngại, dè dặt. Nhiệm vụ của người phỏng vấn lúc đó là phải tìm mọi

cách cho người được phỏng vấn yên tâm. Người được phỏng vấn càng có thái độ thoải mái tự nhiên bao nhiêu thì càng có lợi bấy nhiêu. Người phỏng vấn tự giới thiệu bản thân mình, nêu tên cơ quan mà mình đại diện nghiên cứu, nói rõ mục đích của cuộc phỏng vấn là để phục vụ cho nghiên cứu khoa học, đề nghị người được phỏng vấn giúp đỡ. Khi đã tạo ra được bầu không khí thân mật và tin cậy, người phỏng vấn mới nên bắt đầu công việc. Nếu do nhạy cảm mà người phỏng vấn nhận thấy người được phỏng vấn đang còn những biểu hiện lo ngại thì nên nói rõ đây chỉ là sự chọn lựa ngẫu nhiên, không có ảnh hưởng gì đến cá nhân người được hỏi, phiếu ghi câu trả lời tuyệt đối đảm bảo tính vô danh. Người phỏng vấn có thể gặp ba loại phản ứng chính: tích cực, thờ ơ, và tiêu cực. Ở loại thứ nhất người phỏng vấn không nên vội vã cho rằng mình đã gặp thuận lợi.

Một người phỏng vấn có kinh nghiệm phải biết phân biệt giữa những người biết giữ mức độ và những người vui chuyện, khi hăng hái trả lời kéo theo hàng xâu những chuyện không có liên quan gì đến vấn đề nghiên cứu. Người phỏng vấn lúc này không được tỏ ra nóng nảy, vội vã ngắt lời, mà phải kiên trì, khéo léo tách họ giữa chuyện dài dòng để hướng họ đi đúng quỹ đạo của cuộc trò chuyện. Người phỏng vấn trước hết phải biết giữ thăng bằng cho chính mình trong khi làm nhiệm vụ. Người phỏng vấn biết tranh thủ thời gian hết sức nhưng cũng không vội vàng, không quá trình trọng, không mất tự nhiên, nhưng cũng đừng quá tự tin không giữ kẽ, cũng đừng bộc lộ tình cảm quá dễ dãi, không ồn ào nhưng cũng không lạnh nhạt... Điều nguy hiểm là người phỏng vấn thiếu tự nhiên, lúng túng trong cách đặt câu hỏi, không thuộc câu hỏi, lúc nào cũng chằm chằm nhìn vào bảng câu hỏi, vì như vậy sẽ tạo ra những khoảng thời gian để trống nặng nề. Ở đây, người phỏng vấn đã đánh mất vai trò chủ đạo, trở thành người thu lượm thông tin thụ động.

Để tạo ra bầu không khí thân mật, cởi mở và duy trì nó trong suốt buổi trò chuyện, người phỏng vấn có thể sử dụng các đề tài ngoài lề mà không làm hại đến kết quả phỏng vấn. Thí dụ: chuyện con cái, chuyện thời tiết, thăm sức khoẻ cuộc sống gia đình và chuyện làm ăn. Song, người phỏng vấn không được phép để cho người được phỏng vấn hiểu lầm là mình đang bị dò xét. Người phỏng vấn không hành động như một cái máy, vội vã đặt ngay câu hỏi khi chưa kịp tỏ thái độ thân thiện.

Những đức tính của người phỏng vấn thường có sức hấp dẫn là: kiên nhẫn, quan tâm đến ý kiến của người được phỏng vấn, luôn tỏ ra cố gắng hiểu người nói, không ngắt lời và không buộc họ chấp nhận ý kiến của mình, khuyến khích người được phỏng vấn phát biểu chân thực, đầy đủ và sâu sắc từng câu hỏi.

Người phỏng vấn còn phải biết ghi chép thật rõ ràng, đầy đủ, chính xác các câu trả lời. Có thể tiến hành ghi chép ngay sau khi nêu câu hỏi xong và nên ghi cả lời bình của mình về thái độ lúc đó của người được phỏng vấn, ngữ điệu của câu trả lời, điệu bộ, cử chỉ ra sao, v.v... Những lời bình này rất quan trọng trong khi đối chiếu kết quả phỏng vấn. Người phỏng vấn cần chọn cho mình số thời gian thích hợp để phỏng vấn. Không nên làm việc quá sức khiến trí nhớ không còn minh mẫn, ghi chép dễ nhầm lẫn, ảnh hưởng đến kết quả phỏng vấn. Người phỏng vấn còn phải làm tốt công việc sau khi phỏng vấn là kiểm tra bản ghi chép, ghi lại những chỗ chưa rõ ràng để khỏi bị quên. Mỗi người phỏng vấn, ngoài những nghiệp vụ chuyên môn được đào tạo phải có kỹ năng, kỹ xảo riêng, có năng khiếu về tâm lý thì mới có thể thành công trong các cuộc phỏng vấn khác nhau.