

Hai phương pháp nghiên cứu định tính hàng đầu: phỏng vấn sâu cá nhân và thảo luận nhóm tập trung

MA.RY DEBUS

Tạp Chí Xã hội học Số 04 năm 1992, chúng tôi đã trích dịch phần đầu "TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH" trong tạp chí AED (Academy for Educational Development) của D.C. 20007. Trong số này, chúng tôi xin trích dịch hai phần tiếp theo (Phần hai: HAI PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH HÀNG ĐẦU: PHỎNG VẤN SÂU CÁ NHÂN VÀ THẢO LUẬN NHÓM TẬP TRUNG và phần ba: CÁCH TIẾN HÀNH THẢO LUẬN NHÓM TẬP TRUNG) để các bạn tham khảo.

VẤN ĐỀ TRUYỀN ĐẠT:

- * Khi nào thì sử dụng PHỎNG VẤN SÂU CÁ NHÂN
- * Khi nào thì sử dụng THẢO LUẬN NHÓM TẬP TRUNG.

MỤC ĐÍCH

- 1 - Cung cấp hiểu biết về những đặc tính cơ bản của phỏng vấn sâu cá nhân và thảo luận nhóm tập trung.
- 2 - Cung cấp những hướng dẫn để chọn lựa biện pháp kỹ thuật phù hợp thông qua việc nêu bật những ưu khuyết điểm của từng biện pháp (kỹ thuật).
- 3 - Cung cấp những ví dụ cụ thể để áp dụng từng phương pháp (kỹ thuật) trong vấn đề cần nghiên cứu.

Phỏng vấn sâu cá nhân và thảo luận nhóm tập trung là hai kỹ thuật nghiên cứu định tính hàng đầu. Thảo luận nhỏ những người trả lời được dẫn dắt bởi một người hướng dẫn có nhiều kinh nghiệm trong việc tăng dần mức độ tập trung và sâu sắc của cuộc thảo luận vào các vấn đề chính của chủ đề nghiên cứu, Thảo luận nhóm tập trung vẫn là một phương pháp kỹ thuật định tập trung, phỏng vấn sâu cá nhân được đặc trưng bởi những câu hỏi thăm dò và những câu hỏi đóng - mở nhưng chúng lại được dẫn dắt trên cơ sở một - một, có nghĩa là giữa một người trả lời và một người hỏi có kỹ thuật phỏng vấn cao.

Khi nào sử dụng phỏng vấn sâu cá nhân

Mặc dù phỏng vấn sâu cá nhân ít được sử dụng rộng rãi, nhưng có những hoàn cảnh cụ thể mà việc sử dụng chúng là đặc biệt thích hợp. Gồm có:

Vấn đề phức tạp và người trả lời có trình độ cao. Ví dụ nghiên cứu thái độ và cách ứng xử của các bác sĩ và dược sĩ đối với việc điều trị một loại bệnh nào đó.

Vấn đề nhạy cảm cao. Một người nghiên cứu về thái độ của những người phụ nữ đã

từng nạo thai đối với tình dục và kế hoạch hóa gia đình.

Người trả lời phân tán trên một diện rộng địa lý. Một nghiên cứu về hành động của các nhà làm chính sách dân số tại tám nước khác nhau đối với một tài liệu về khoảng cách sinh đẻ và sức khỏe người mẹ.

Bị áp lực từ nhiều phía. Một nghiên cứu về phản ứng của các khách hàng đối với một quảng cáo có khả năng gây ra tranh luận, khi mà phản ứng "ý muốn của xã hội" có thể che khuất giá trị thực đáng thuyết phục của nó; ví dụ một nghiên cứu tìm hiểu về thái độ của các em thiếu niên nam đối với hoạt động tình dục.

Khi coi phỏng vấn sâu cá nhân là một kỹ thuật nghiên cứu, điều quan trọng là phải thấy được các khó khăn cũng như những sai lầm có thể gặp phải của phương pháp. *Trong khung cảnh cuộc phỏng vấn có nhiều sự khác biệt căn bản.* Những cuộc phỏng vấn sâu cá nhân thường được thực hiện trong nhiều khung cảnh khác nhau; điều đó hạn chế việc kiểm soát của người hỏi đối với môi trường xung quanh. Những cuộc phỏng vấn được tiến hành ở bệnh viện, ở cửa hàng thường hay bị gián đoạn. Những gián đoạn đó cản trở việc thu nhập thông tin và hạn chế khả năng so sánh của các cuộc phỏng vấn. *Giữa kiến thức của người trả lời và người hỏi có thể có sự khác biệt lớn.* Thông thường kiến thức chuyên môn của người trả lời trong cuộc phỏng vấn sâu (ví dụ là một bác sĩ) cao hơn kiến thức của người hỏi, hoặc người hỏi thường chưa thể làm quen hoàn toàn với hoàn cảnh văn hóa, xã hội tại địa phương. Do đó một số câu trả lời có thể làm người hỏi không hiểu được thấu đáo. Đặc biệt là trong trường hợp phỏng vấn những người "tinh tú" vì những người này thường muốn trả lời vượt ra ngoài giới hạn mà người phỏng vấn muốn hỏi, và muốn tìm một tương tác nhiều hơn nữa với người phỏng vấn làm cho sự khác biệt kiến thức giữa người trả lời và người hỏi ngày càng lớn.

Khả năng quan sát quản lý và thông tin phản hồi bị hạn chế. Vì người quản lý chương trình thường không thể nào giám sát được các cuộc phỏng vấn, quá trình thông tin phản hồi cũng không tồn tại hoặc muốn có cũng sẽ được mất rất nhiều thời gian. Vì vậy sau mỗi cuộc phỏng vấn cần phải kiểm tra, uốn nắn lại người đi phỏng vấn (có thể tạo ra các thay đổi trong quá trình phỏng vấn).

Hơn nữa, có một số cách ứng xử tối cần thiết của người phỏng vấn, rất quan trọng để cuộc phỏng vấn sâu thành công, và cần luôn luôn ghi nhớ điều quan trọng là người phỏng vấn có thể: (1) nhận chính xác thông tin; (2) nhớ lại chính xác thông tin; (3) đánh giá một cách có phê phán thông tin; và (4) hành động trên cơ sở các thông tin đã thu thập được để điều chỉnh quá trình phỏng vấn.

Thu nhận chính xác thông tin. Việc này có thể không thực hiện được nếu người phỏng vấn tỏ ra mệt mỏi, buồn chán, thành kiến hoặc dự báo trước những câu trả lời, khi người phỏng vấn đang bận ghi chép; hoặc người phỏng vấn chưa làm quen với ngôn ngữ chuyên môn. Trong trường hợp có thể phải luôn luôn ghi nhớ tránh những sai lầm dễ mắc phải này.

Nhớ lại chính xác thông tin. Việc này có thể không thực hiện được nếu có sự nhầm lẫn giữa nội dung các cuộc phỏng vấn, người phỏng vấn có thể bị nhầm lẫn trong quá trình thực hiện, khi người phỏng vấn muốn ghi nhớ quá nhiều thông tin.

Đánh giá một cách có phê phán thông tin. Nhiệm vụ của người phỏng vấn là phải đánh giá có phê phán thông tin trong suốt quá trình phỏng vấn để xác định chính xác giá trị các thông tin thu nhận được. Người phỏng vấn phải khéo léo đưa người trả lời trở về những thông tin cần thiết, và làm tăng giá trị các thông tin thu nhận được.

Hành động trên cơ sở các thông tin thu nhập được và điều chỉnh quá trình phỏng vấn nếu thấy cần thiết cả ở trong một cuộc phỏng vấn lẫn qua một loạt các cuộc phỏng vấn. Khả năng người phỏng vấn điều chỉnh thông tin trong một quá trình phỏng vấn thực sự là vấn đề điều tra, tập trung, và đi sâu vào những điểm mà người phỏng vấn cho là mục đích của cuộc phỏng vấn. Việc điều chỉnh qua một loạt các cuộc phỏng vấn là quá trình đánh giá thông tin tổng hợp được từ cuộc phỏng vấn này tới cuộc phỏng vấn khác để điều chỉnh lần phỏng vấn sau để áp dụng với những mục đích chung của cuộc nghiên cứu.

Khi nào sử dụng thảo luận nhóm tập trung

Thảo luận nhóm tập trung thường hay được sử dụng hơn nhiều so với phỏng vấn sâu cá nhân. Những lý do để thảo luận nhóm tập trung thường hay được lựa chọn như một nhóm kỹ thuật định tính là:

Ảnh hưởng tương hỗ trong nhóm. Ảnh hưởng tương hỗ của các người trả lời trong nhóm thường làm tăng giá trị các câu trả lời và làm xuất hiện nhiều ý tưởng mới có giá trị.

Việc giám sát. Người điều khiển chương trình có thể tham dự vào cuộc thảo luận và có ngay ấn tượng đầu về cách ứng xử, thái độ, ngôn ngữ và tình cảm của người trả lời. Điều này là cực kỳ quan trọng trong những bước sáng tạo để phát triển một chương trình nghiên cứu.

Chi phí và thời gian. Thảo luận nhóm có thể được thực hiện nhanh hơn và rẻ hơn so với một loạt các cuộc phỏng vấn sâu cá nhân.

Tư tưởng mới nảy sinh. Một cuộc thảo luận nhóm giữa các bác sĩ, dược sĩ thường sinh ra nhiều tư tưởng mới đối với một loại sản phẩm thuốc mới được cải tiến, v.v... Thảo luận nhóm là cách làm việc tốt nhất để tạo nên các tư tưởng mới.

Kiểm nghiệm thiết kế mới. Các phương án thiết kế mới cả ở dạng khác niệm lẫn mẫu ban đầu đều có thể đưa ra thảo luận trong một nhóm những người sử dụng để chọn ra các thiết kế tốt nhất đem đi thử nghiệm. Thảo luận nhóm là phương pháp tốt nhất để các cán bộ thiết kế có thể tham gia và lấy ý tưởng.

Đánh giá những ý tưởng mới. Những ý tưởng mới còn chưa hoàn chỉnh và ở dạng ban đầu thường được đưa ra thảo luận nhóm để đánh giá và hiệu chỉnh. Thảo luận nhóm là cách tốt nhất để một nhà sáng tạo tham dự và quan sát nhóm.

Xác định và định nghĩa vấn đề. Một cuộc thảo luận nhóm giữa các người sử dụng bao cao su tránh thai có thể cho thấy những nguyên nhân tại sao lại phổ biến một loại bao cao su có tiếng lại bị thất bại ở một vùng mới. Thảo luận nhóm là phương pháp tốt nhất để xem xét và chuẩn bị cho một cuộc nghiên cứu định lượng.

Bảng 2-1. Khi nào sử dụng phỏng vấn sâu cá nhân và thảo luận nhóm tập trung

Vấn đề cần xem xét	Sử dụng thảo luận nhóm khi :
Ảnh hưởng tương hỗ nhóm	Ảnh hưởng tương hỗ giữa những người trả lời có thể kích thích tốt tạo nên các câu trả lời hoặc ý kiến mới có giá trị
Áp lực xã hội/nhóm	Áp lực xã hội nhóm đòi hỏi suy nghĩ của người trả lời và thấy nhiều ý kiến trái
	Ảnh hưởng tương đương như bị hạn chế và không có kết quả
	Áp lực xã hội nhóm ngăn cản các câu trả lời và che khuất ý nghĩa của

Vấn đề nhạy cảm	ngược nhau. Những vấn đề nhạy cảm làm người trả lời dễ bộc lộ ý kiến của mình trong nhóm.	các kết quả. Những vấn đề rất nhạy cảm làm người trả lời ngại bộc lộ ý kiến trong một nhóm. Những chủ đề có chiều sâu hơn và phức tạp hơn hoặc người trả lời có trình độ cao.
Chiều sâu trả lời	Những chủ đề rõ ràng dễ hiểu. Cần một người phỏng vấn tổ chức nghiên cứu. 1 vài nhóm thảo luận không làm người phỏng vấn mệt mỏi và buồn tẻ.	Cần phải tổ chức nhiều cuộc phỏng vấn. Một người phỏng vấn sẽ thấy mệt và tẻ khi phải tổ chức nhiều cuộc phỏng vấn. Cần nhiều khuyến khích vật chất.
Sự mệt mỏi của người phỏng vấn	Không cần nhiều khuyến khích vật chất.	Cần phải hiểu mối quan hệ phức tạp giữa thái độ và cách ứng xử trong mỗi mặt cá nhân.
Khuyến khích vật chất	Chỉ tìm hiểu sâu một nội dung cần nghiên cứu.	Cần phát triển hướng dẫn và điều chỉnh quá trình phỏng vấn
Nói tiếp thông tin	Chỉ cần hướng dẫn chủ đề chính. Cần thiết phải quan sát lấy thông tin "trực tiếp"	Thông tin "trực tiếp" không cần thiết lắm. Khó khăn vì người trả lời ở phân tán. Kết quả chậm và chi phí nhiều hơn
Thực nghiệm có hướng dẫn phỏng vấn	Để dàng vì người trả lời ở tập trung. Kết quả nhanh và chi phí ít hơn.	
Quan sát		
Hậu cần		
Chi phí và thời gian		

Cách tiến hành thảo luận nhóm tập trung

VẤN ĐỀ TRUYỀN ĐẠT:

- *Xác định số nhóm cần thiết
- * Xác định thành phần nhóm
- *Xác định thời gian thảo luận
- *Xác định kích thước nhóm
- * Cách tiến hành thảo luận nhóm

* Cách bố trí chỗ ngồi

MỤC ĐÍCH

1. Cung cấp những hướng dẫn cụ thể để tiến hành nghiên cứu thảo luận nhóm tập trung.
2. Đưa ra tiêu chuẩn để quyết định xem cần phải có bao nhiêu cuộc thảo luận nhóm tập trung và thành phần của mỗi nhóm sẽ như thế nào.

Để tiến hành một cuộc thảo luận nhóm tập trung, nhà nghiên cứu cần phải quyết định về thiết kế, cách thực hiện cuộc nghiên cứu bao gồm cả những quyết định về số lượng nhóm và thành phần trong mỗi nhóm, thời gian, kích thước, địa điểm, tiến hành thảo luận nhóm tập trung. . .

XÁC ĐỊNH SỐ NHÓM CẦN THIẾT.

Để xác định xem cần bao nhiêu nhóm, trước hết phải thu thập thông tin và xây dựng giả thuyết về các chủ đề nghiên cứu. Ví dụ các thông tin về tuổi và vị trí địa lý của các người trả lời là rất quan trọng cho chủ đề cuộc nghiên cứu.

Sau phần thu thập thông tin, một vài hướng dẫn để tiến hành xác định số lượng nhóm là:

1. *Cần tiến hành ít nhất hai nhóm cho mỗi biến số cụ thể.* Ví dụ cần tiến hành hai nhóm cho mỗi nhóm đối tượng phỏng vấn chính - nam và nữ, người có sử dụng và người không sử dụng, bà mẹ trẻ và bà mẹ già - nếu trong nhóm đối tượng phỏng vấn cho những thái độ và hành vi khác nhau đối với chủ đề cuộc nghiên cứu.

2. *Tiến hành đủ số nhóm để có thể thu nhận nhiều thông tin.* Khi cung cấp vật chất để khuyến khích trong các cuộc thảo luận, cần phải tạo đủ số nhóm để có khả năng thu thập được nhiều thông tin khác nhau. Ví dụ trong một cuộc nghiên cứu, kết quả thảo luận lần thứ hai có thể trái ngược với kết quả của lần thứ nhất, những người khác nhau thường có các câu trả lời khác nhau. Vì vậy rất cần phải có một cuộc thảo luận thứ hai để có thể thu nhận những thông tin trái ngược nhau.

3. *Tiếp tục tiến hành thảo luận nhóm cho đến khi không còn thu nhận được các thông tin mới.* Điều này có nghĩa tiến hành các cuộc thảo luận nhóm cho đến khi kết quả thu được hầu như trùng lặp với những kết quả thu được trong các cuộc thảo luận trước đó. Nếu trong hai nhóm mà kết quả thảo luận là hoàn toàn trái ngược nhau thì cần phải tiếp tục tìm kiếm thông tin ở các nhóm khác sao cho kết quả thu được từ cuộc nghiên cứu là có thể hiểu được và có thể sử dụng được.

4. *Tiến hành nhiều nhóm tại các vùng địa lý khi thấy có sự khác nhau đáng kể giữa các vùng.* Cần phải phát hiện những khác nhau về cách ứng xử trong quá trình nghiên cứu do ảnh hưởng của các yếu tố khí hậu, thời tiết, nguồn nước, các điều kiện kinh tế địa phương hoặc các yếu tố khác nhau về địa lý kinh tế. Những sự khác nhau này sẽ rất quan trọng khi chủ đề nghiên cứu chịu ảnh hưởng đáng kể bởi văn hóa và lối sống của từng địa phương. ảnh hưởng của yếu tố địa lý là rất quan trọng trong nghiên cứu về y tế, ví dụ tại các điều kiện thời tiết khác nhau sẽ ảnh hưởng khác nhau đến khả năng mắc bệnh. Hoặc trong khi nghiên cứu về chính trị, những khác biệt lớn sẽ xuất hiện ở giữa các vùng, giữa nông thôn và thành phố. Sự khác nhau về trình độ văn hóa cũng cho thấy những kết quả khác nhau như sự khác nhau giữa các vùng.

XÁC ĐỊNH THÀNH PHẦN NHÓM

Thảo luận nhóm tập trung phải được tiến hành tại các nhóm đối tượng phỏng vấn có tính chất tương tự như nhau. Vấn đề là: "những biến tương ứng nào là đặc trưng rõ nhất tính giống nhau giữa các nhóm là đối tượng phỏng vấn? Điều này đòi hỏi phải có suy nghĩ cân nhắc trước khi lập kế hoạch nghiên cứu. Cần phải cân nhắc kỹ các biến tương ứng sau:

1. *Giai cấp xã hội.* Những người tham gia vào cuộc thảo luận nhóm cần phải ở trong cùng một tầng lớp xã hội. Nếu bị pha trộn nhiều tầng lớp xã hội thì những người ở tầng lớp xã hội cao hơn, có kiến thức cao hơn sẽ lấn át những người ở tầng lớp xã hội thấp hơn làm những người này cảm thấy mất tự chủ mặc dù họ có hiểu biết ít nhiều về các chủ đề trong cuộc thảo luận. Tại các nước đang phát triển, nhiều khi sự khác nhau về giai cấp hoặc địa vị xã hội không những thể hiện qua các yếu tố kinh tế xã hội mà còn qua địa vị của người trả lời tại mỗi làng xã, nhân tố này cần phải được xem xét kỹ trước khi chọn nhóm.

2. *Đường đời.* Vị trí mà người trả lời đang đứng có thể tạo ra những kết quả khác nhau. Do đó những người có các vị trí khác nhau trong đường đời thường không nên xếp vào chung một nhóm. Ví dụ ý kiến của bà mẹ trẻ hoặc những người mới lập gia đình thường rất khác với ý kiến của những người đã lập gia đình từ lâu và có nhiều con ngay cả khi tuổi của họ về cơ bản giống nhau. Trong những trường hợp như vậy những bà mẹ mới thường có những khuynh hướng, có những ý kiến chiều theo những bà mẹ cũ.

3. *Tình trạng sử dụng.* Nói chung, tốt nhất là phải tách riêng nhóm những người sử dụng và những người không sử dụng. Tuy nhiên trong một số trường hợp cũng cần phải tập trung họ lại trong một nhóm, chẳng hạn trong trường hợp cần phải xác định những tương phản giữa hai nhóm. Việc pha trộn tình trạng sử dụng trong một nhóm là có thể được trong trường hợp đó không phải là một tệ nạn xã hội. Ví dụ những người không hút thuốc thường cho rằng những người hút thuốc là "xấu". Tương tự như vậy những người sử dụng một vật nào đó có thể coi những người không sử dụng nó là kỳ quặc, ngu xuẩn hoặc theo một nghĩa tiêu cực nào đó, khi đó sẽ là không thích hợp nếu pha trộn hai nhóm này lại với nhau. Mặt khác, thật rất khó có thể phỏng vấn cả người sử dụng lẫn người không sử dụng trong cùng một nhóm vì các ý kiến của họ thật trái ngược nhau và như vậy các ý kiến sẽ hoặc "dung hòa" hoặc một phía phải "rút lui" khi nhận thấy ý kiến của mình là thiểu số. Thông thường việc phân chia riêng biệt các nhóm người sử dụng và người không sử dụng sẽ giúp các nhà nghiên cứu thấy rõ hơn hai ý kiến trái ngược nhau từ một vấn đề. Hơn nữa, nếu pha trộn hai nhóm này lại thành một thì kết quả thường là chỉ có một nửa nhóm được nói, còn nửa kia chẳng có gì để mà nói cả. Điều này không giúp gì những năng động tích cực của nhóm.

4. *Trình độ chuyên môn.* Kinh nghiệm và trình độ chuyên môn của người trả lời có ảnh hưởng lớn tới những câu trả lời trong từng vấn đề, những người có trình độ hiểu biết khác nhau không nên tập trung vào trong cùng một nhóm. Ví dụ, những người sử dụng một sản phẩm gì đó lâu năm sẽ cho ý kiến khác với những người mới sử dụng nó. Thời gian sử dụng ảnh hưởng đến trình độ và kinh nghiệm. Ví dụ điều này rất quan trọng khi tiến hành nghiên cứu các nhân viên y tế chuyên nghiệp hoặc bán chuyên nghiệp.

5. *Tình trạng tuổi và hôn nhân.* Phụ thuộc vào chủ đề điều tra, thông thường những người ở độ tuổi khác nhau và to tình trạng hôn nhân khác nhau không nên xếp trong cùng một nhóm. Ví dụ, việc nghiên cứu về tình trạng sử dụng các biện pháp tránh thai trong các Phụ nữ đã lập gia đình sẽ rất khác với những phụ nữ chưa lập gia đình, và hai nhóm này không nên pha trộn lẫn với nhau trong cùng một nhóm mặc dù cả hai nhóm này có hoạt

động tình dục tương đương và có cũng một thời gian kinh nghiệm sử dụng các hiện pháp tránh thai.

6. *Khác biệt văn hóa.* Những người trả lời có văn hóa khác nhau không nên tập trung trong một nhóm thảo luận vì sự khác nhau văn hóa có thể tác động tới thái độ và cách ứng xử đối với chủ đề thảo luận.

7. *Giới tính.* Trong khi phân chia nhóm cần phải chú ý đến hiệu quả của việc pha trộn giới tính giữa các nhóm thảo luận. Có nhà nghiên cứu cho rằng việc pha trộn giới tính trong các nhóm thảo luận là không khôn ngoan và sẽ ngăn cản tự do hội thoại và không làm cho cuộc thảo luận đạt kết quả tốt. Nhưng có những nhà nghiên cứu lập luận rằng cần phải pha trộn giới tính trong một nhóm thảo luận khi chủ đề thảo luận có liên quan tới cả hai giới tính. Hầu hết các nhà nghiên cứu cho rằng có thể pha trộn giới tính trong các cuộc thảo luận mà chủ đề của nó không liên quan hoặc ảnh hưởng tới một giới tính.

Một cách tiếp cận để giải quyết vấn đề này là thực nghiệm bằng cả hai cách rồi so sánh kết quả.

XÁC ĐỊNH THỜI GIAN CHO THẢO LUẬN NHÓM

Để thu được những ý tưởng mới, không cần phải kéo dài cuộc thảo luận nhóm tới cả ngày hay nửa ngày. Theo nguyên tắc, một cuộc phỏng vấn nhóm không nên kéo dài quá một tiếng rưỡi (90') đến hai tiếng (120'). Thông thường đối với những thông tin cá biệt - chẳng hạn khi muốn tìm hiểu phản ứng đối với một loại hình quảng cáo nào đó - một cuộc thảo luận nhóm có thể chỉ diễn ra trong khoảng 40 phút.

XÁC ĐỊNH KÍCH THƯỚC NHÓM

Theo truyền thống một kích thước nhóm thảo luận thông thường từ 8 đến 10 người, nhưng khuynh hướng ngày nay là giảm dần kích thước thảo luận thành những nhóm nhỏ. Như vậy một nhóm tối ưu sẽ có từ 5 đến 7 người. Xu hướng giảm kích thước nhóm là để đáp ứng tốt hơn những hạn chế và những khó khăn mà một kích thước nhóm lớn hơn thường hay gặp phải như:

* Thời gian phát biểu ý kiến của mỗi cá nhân trong nhóm rất bị hạn chế. Quan hệ chinh phục hoặc cam chịu là hầu như không thể tránh khỏi.

* Người điều hành thảo luận nhóm bị bắt buộc phải hướng dẫn nhiều hơn.

* Sẽ có sự bất hòa hay không thỏa mãn giữa các thành viên trong nhóm vì sẽ có người trong nhóm không đến lượt tranh luận và như thế sẽ làm giảm số lượng cung như chất lượng các ý kiến thu nhận.

* Khi người tham gia thảo luận không được nói thường xuyên thì người ta sẽ ngại hay nói dài và ít thông tin nổi bật.

* Khuynh hướng hội thoại giữa những người ngồi cạnh nhau sẽ tăng lên.

Ngược lại, cuộc thảo luận của nhóm nhỏ hơn dường như cung cấp những câu trả lời sâu sắc hơn, các thành viên trong nhóm thường liên kết và có tương tác với nhau hơn, đặc biệt là trong nhóm những nhà có cùng chuyên môn như bác sĩ hay dược sĩ.

Nhân tố then chốt tác động đến kích thước nhóm là mục đích của cuộc thảo luận. Nếu mục đích của cuộc thảo luận là rộng rãi với càng nhiều ý kiến càng tốt thì nhóm thảo luận càng lớn càng có lợi. Nhưng mục đích của cuộc thảo luận tập trung vào chiều sâu các ý kiến của người tham gia thảo luận thì kích thước nhóm càng nhỏ càng tốt hơn.

CÁCH TIẾN HÀNH THẢO LUẬN NHÓM

Ở Mỹ, các phương tiện cho thảo luận nhóm thường dùng là các thiết bị ghi âm, ghi hình các gương chiếu và được thực hiện trong những phòng tiêu chuẩn. Còn ở những nước đang phát triển, phương tiện cho việc tiến hành thảo luận nhóm thường thiếu thốn. Tuy nhiên những nhân tố cần thiết quyết định cuộc thảo luận nhóm là:

1. *Tiến hành thảo luận nhóm tại nơi kín đáo.* Địa điểm cho thảo luận nhóm phải kín đáo không bị người ngoài nghe trộm hoặc làm phiền. Trong trường hợp cần thiết nên cử một vài người trong đoàn nghiên cứu ra ngoài phòng thảo luận để canh chừng những người không được mời vào cuộc thảo luận.

2. *Lựa chọn nơi thảo luận sao cho có thể dễ dàng nghe người tham dự khi họ phát biểu ý kiến.* Tránh tổ chức ở những nơi ồn ào, không thể nghe ý kiến phát biểu của những người tham dự thảo luận.

3. *Nơi thảo luận phải tiện nghi.* Nhiệt độ và các yếu tố khác cần phải được xem xét để cuộc thảo luận đạt chất lượng tốt nhất.

4. *Nơi thảo luận phải an toàn.* Tùy thuộc vào hoàn cảnh kinh tế xã hội của người trả lời tại nơi tổ chức cuộc thảo luận nhóm mà phải cố gắng tìm nơi thảo luận có tiện nghi tốt nhất. Trường học, các tòa nhà của nhà nước v.v... là những nơi thường gây cho những người tham gia thảo luận tâm lý cố gắng trả lời "đúng" và "thật" các câu hỏi.

5. *Nơi thảo luận phải chọn sao cho những người tham gia có thể dễ dàng tới được.* Các phương tiện giao thông vận tải, thời gian đi lại của những người tham gia cũng phải được tính đến để tạo ra hiệu quả tốt nhất. Việc tốn thời gian đi lại đến thảo luận cũng ảnh hưởng tới kết quả.

6. *Trong trường hợp cần thiết có thể bố trí những người quan sát theo dõi cuộc thảo luận không gây cản trở gì cho cuộc thảo luận.* Tại những nước mà điều kiện, tiện nghi cho thảo luận nhóm còn bị hạn chế, có thể bố trí những nhà nghiên cứu theo dõi cuộc thảo luận tại những phòng nhỏ xung quanh có chỗ thông với phòng thảo luận.

SẮP XẾP CHỖ NGỒI CHO CUỘC THẢO LUẬN

Nói chung thảo luận nhóm nên ngồi chung quanh một chiếc bàn tròn trong một phòng khách hoặc trong một phòng mà cách bố trí làm cho người tham gia thảo luận cảm thấy tự nhiên. Việc bố trí phòng cũng như việc bố trí chỗ ngồi cho cuộc thảo luận phải làm sao khuyến khích những người tham gia hăng hái phát biểu ý kiến. Một số gợi ý cho công việc này như sau:

Tránh việc bố trí chỗ ngồi theo địa vị. Những người tham gia thảo luận ngồi gần người điều khiển cuộc thảo luận hay người ngồi ở đầu bàn có thể là người có địa vị cao hơn. Người điều khiển cuộc thảo luận phải tính đến khả năng những người tham gia thảo luận có thể bị những người ngồi vị trí này áp đảo hoặc gây ảnh hưởng bất lợi cho cuộc thảo luận.

Làm sao để người điều khiển thảo luận có thể giao tiếp bằng mắt với tất cả người tham gia. Vấn đề này rất quan trọng để người điều khiển thảo luận có thể kiểm soát được toàn bộ cuộc thảo luận, ngăn chặn ảnh hưởng trội của một số người đồng thời khuyến khích những người rụt rè tham gia thảo luận.

Khoảng cách chỗ ngồi của những người tham gia thảo luận tới vị trí người điều khiển cuộc thảo luận phải gần bằng nhau và không cách nhau quá xa. Điều này khuyến khích ảnh hưởng của tác động qua lại và hoạt động tập thể trong nhóm. Điều này càng góp phần

làm giảm các cuộc nói chuyện riêng giữa những người ngồi cạnh nhau hoặc những người ngồi quá xa với người điều khiển cuộc thảo luận.

Tại các nước đang phát triển, các cuộc hội thảo thường được tổ chức tại các phòng tạm, do đó việc bố trí chỗ ngồi hợp lý tùy thuộc vào óc sáng tạo của những người tổ chức. Tại một lớp học, bàn học sinh có thể được kê thành một hình bán nguyệt. Không nên thụ động và lệ thuộc vào điều kiện và hoàn cảnh đã có mà nên chủ động kiểm soát, thay đổi nó, bắt nó phải phục vụ lợi ích chúng ta.

Thí dụ 3-1. Cách xác định thành phần và số lượng nhóm thảo luận

Một hãng sản xuất thuốc chữa bệnh đang trong quá trình xem xét việc sản xuất và giới thiệu một loại thuốc poll-vitamin liều cao mới. Được đoán những người sử dụng đang tiếp tục mua các loại thuốc poli-vitamin liều cao cũ. Hãng muốn tìm hiểu khả năng mua loại thuốc mới này ở cả những người đã sử dụng loại thuốc poli-vitamin liều bình thường lẫn những người chưa từng sử dụng loại thuốc cũ. Để xác định khả năng tiêu thụ loại thuốc mới trên thị trường, tám cuộc thảo luận nhóm được thực hiện với chủ đề này.

Nhóm I: tập hợp nam và nữ tuổi từ 21 đến 39 chưa bao giờ dùng thuốc poli-vitamin.

Nhóm II: Tập hợp nam và nữ tuổi từ 21 đến 39 đang sử dụng thuốc poli-vitamin loại bình thường.

Nhóm III: Tập hợp nam và nữ tuổi từ 40 đến 59 chưa bao giờ sử dụng thuốc poli-vitamin.

Nhóm IV: Tập hợp nam và nữ tuổi từ 49 đến 59 đang sử dụng thuốc poli-vitamin loại bình thường

Thực hiện thảo luận 8 nhóm trên hai vùng khác nhau (4 nhóm trên 1 vùng)

* *Phân chia độ tuổi* thành 3 nhóm tuổi khác nhau vì mỗi độ tuổi sẽ phản ánh thái độ khác nhau đối với việc mua và sử dụng thuốc.

* *Phân chia thành người sử dụng và người không sử dụng* vì họ sẽ có những ý kiến khác nhau đối với sản phẩm thuốc. Nếu để chung vào một nhóm thì những ý kiến khác nhau có thể có ảnh hưởng không tốt đối với một cuộc thảo luận cởi mở và xây dựng.

* *Tiến hành trên hai vùng lãnh thổ*, một ở bờ biển phía Đông, và một ở bờ biển phía Tây, do lối sống, văn hóa ở những vùng khác nhau có thể ảnh hưởng khác nhau tới việc sử dụng thuốc.

* *Không phân chia giới tính trong khi nghiên cứu.* Trong thực tế, các khách hàng thường khác nhau chủ yếu ở độ tuổi, nơi ở, giới tính và tình trạng sử dụng. Nếu phân chia rõ tất cả các sự khác nhau trên, cần phải tiến hành 16 cuộc thảo luận (8 cuộc thảo luận cho mỗi vùng). Phương án tiến hành 16 cuộc thảo luận sẽ tốn kém nhiều hơn và trong trường hợp này sự khác nhau về giới tính có thể coi là ít quan trọng nhất và có thể bỏ qua. Khi đó cần phải chú ý đến sự mạo hiểm là những người tham gia thảo luận có thể không tham gia phát biểu ý kiến hoặc không phát biểu ý kiến một cách cởi mở do trong cuộc thảo luận có những người khác giới tính. Vì vậy người điều khiển cuộc thảo luận không nên đưa ra những vấn đề quá nhạy cảm về phương diện giới tính trong quá trình thảo luận.

Chú ý: Một phương án khác có thể chấp nhận là chỉ tiến hành thảo luận nhóm với những phụ nữ là chủ hộ vì họ là những người chủ yếu quyết định vấn đề mua thuốc

poli vitamin trong gia đình. Khi đó lại bỏ một ý kiến của các khách hàng là nam giới, nhưng lại tạo điều kiện tốt để những phụ nữ này tham gia ý kiến một cách cởi mở đối với vấn đề sử dụng thuốc poli-vitamin.

Bảng 3-1 Kiểm tra quá trình thảo luận nhóm

Xác định số nhóm cần thiết

- * Đã có đủ ít nhất 2 nhóm thảo luận cho mỗi biên số thích hợp hay không?
- * Liệu vật chất khuyến khích cho cuộc thảo luận nhóm có đủ hay không?
- * Có cần phải phân chia nhóm theo các vùng lãnh thổ hay không?

Xác định thành phần nhóm

* Liệu những người tham gia trong cùng một nhóm có ở trong cùng thành phần xã hội hay không?

* Liệu những người tham gia trong cùng một nhóm có cùng “một đường” lối hay một “kinh nghiệm sống” đối với chủ đề thảo luận hay không?

* Liệu những người tham gia trong cùng một nhóm có cùng một kiến thức hay kinh nghiệm đối với những chủ đề phức tạp hay không?

* Liệu có cần phải phân chia riêng rẽ những người thảo luận theo độ tuổi hay tình trạng hôn nhân hay không?

* Nền văn hóa của những người tham gia thảo luận có giống nhau hay không?

* Việc pha trộn cả nam cả nữ có ảnh hưởng đến kết quả thảo luận hay không?

Xác định thời gian thảo luận

* Những thông tin cần thiết có thể thu nhận được từ 1 đến 2 giờ thảo luận hay không?

* Nếu không, liệu có cần bổ xung gì thêm những kỹ thuật nghiên cứu hay có cần phải tiếp tục tiến hành thêm các cuộc thảo luận nhóm nữa không?

Xác định kích thước nhóm

* Liệu mỗi người tham gia thảo luận có thể nói hết ý kiến của mình trong vòng 10 phút hay không (8 đến 10 người cho mỗi nhóm)

* Đối với những chủ đề phức tạp, liệu mỗi người tham gia thảo luận có thể phát biểu hết ý kiến của mình trong vòng 20 phút hay không (5 đến 7 người một nhóm)

* Đối với chủ đề liệu có còn tiến hành thảo luận trong các nhóm nhỏ hơn nữa, chỉ với những người thân thiết thôi hay không?

Bố trí nơi thảo luận

* Liệu nơi thảo luận có riêng biệt để những người tham gia có thể nói chuyện cởi mở với nhau được không?

* Liệu những người tham gia thảo luận có thể nghi và nhìn rõ nhau không?

* Liệu những người tham gia thảo luận có thể đi đến nơi tiến hành thảo luận dễ dàng được hay không?

* Liệu nơi tiến hành thảo luận có cản trở hay đe dọa người tham gia đến phát biểu ý kiến tự do được hay không?

Người dịch: VŨ TRIỀU MINH