

质性研究新手初做访谈的挑战与问题研究

■吴筱萌

摘要 通过对质性研究新手初做访谈经历进行的研究发现,研究新手在刚开始进行质性访谈时所遇到的挑战包括联系访谈者困难、开始访谈前的紧张、访谈中的非预期情况、访谈中与访谈后对自己能力或研究问题的困惑等。在访谈过程中,研究新手存在访谈浮于表面、较少涉及个人的意义解释,访谈过程缺乏追问,急于抛出问题,研究者的个人主观性过强,不能将访谈聚焦于研究问题,因与自己的访谈预期相去甚远而“责怪”被访者等典型问题。在教授质性研究访谈的过程中,教师需要对质性研究的基本理论基础、研究范式与学生进行深入的探讨,同时还可以通过一些具体的措施提高新手研究者的质性访谈能力。

关键词 质性研究新手 访谈 挑战 典型问题

中图分类号 :G40-032

文献标识码 :A

文章编号 :1004-633X(2009)11-0007-04

访谈是质性研究中最重要数据收集方式之一。作为研究的工具,研究者访谈技能如何决定了获取数据的质量。尽管各种质性研究教科书及相关论文都对如何进行访谈给予了各种建议,包括如何提问、如何追问、如何倾听、如何过渡、如何回应等。但是,这些书籍和论文在阐述质性访谈的原则与策略时多是去情境化的,不与具体实践相联系(Cisneros Puebla, Faux & Mey, 2004)。而实际的访谈情境要复杂得多。特别是对于质性研究的新手而言,“询问问题并获得回答远比最初所认为的困难得多”(Fontana & Frey, 2000)。目前对在实际访谈过程中访谈新手经历了什么、存在什么问题尚缺乏相关的经验研究(Roulston, deMarrais, & Lewis, 2003)。这种研究的缺乏使得教授质性研究访谈课程的教师在课程的设计与教学方面无法获得指导,也使得研究新手在开展访谈之初难以获得更加具体的帮助,以更好地发展访谈技能。本文探究了质性研究的新手在进行半结构化、深度访谈的情境下经历了什么挑战,从他们的访谈记录与反思中获得研究发现,并讨论在研究方法课程中如何更好地发展新手研究者的访谈能力。

一、研究背景与方法

Roulston 等人对一个为期 15 天的、密集型的博士生质性访谈方法课程进行了研究,他们发现研究新手在访谈中所遇到的挑战包括非预期的参与者行为、研究者自己的行动和主观性的后果、措辞和协商问题以及处理敏感问题。(Roulston, deMarrais & Lewis, 2003)本研究借鉴了 Roulston 等人的研究方法,在研究问题上,除了关注新手研究者面临何种挑战,对新手的访谈技巧也给予了更多的关注。

本研究的资料来源于一个为硕士研究生开设的研究方法课程,课程分别从定量研究和质性研究两个部分讨论在线研究的方法与工具。由于选修课程的学生以前并没有进行过面对面质性研究的基础,因此课程作业要求学生对所确定的研究问题选取两位研究对象,一位通过面对面访谈获取访谈数据,另一位通过在线访谈获取数据,以便对不同的访谈途径进行体验与比较。

对于访谈技能的培养,课程采用了介绍访谈的原则与策略,听访谈录音以分析访谈的过程与访谈者的策略,课堂内小组访谈练习并对练习进行反思、讨论等方式。

本课程共有 10 名硕士研究生参加,其中 6 名学生根据自己的研究问题进行了面对面和在线的半结构化、深度访谈。在课程中学生提交了访谈录音转换文本和在线访谈记录,每位学生还撰写了初次访谈的感受和反思。因此,本文主要是根据这 6 名学生的访谈记录和反思进行的资料分析。

需要说明的是,本研究主要聚焦在学生所进行的面对面访谈,关于在线访谈的挑战与问题将在另一篇文章中进行讨论。

二、研究发现

1. 研究新手在访谈中所面临的挑战

从学生在反思中所归纳的主题可以看到,这些研究新手实施访谈过程中所面临的挑战主要包括联系访谈者困难、访谈前的紧张、访谈中的非预期情况(录音、恐惧)以及访谈中和访谈之后对于研究问题与访谈提纲的困惑。

(1) 联系访谈者困难

针对自己的研究问题,联系访谈对象是质性研究者需要进行的工作。与定量研究的大规模问卷发放不同,质性访谈这种需要与具体的受访者联系的活动对于研究新手是一种挑战:

由于我不知道哪些老师用过“教学网”,所以刚开始的时候我一直找不到访谈对象,后来从现代教育技术中心得知了一些开始使用“教学网”进行教学的课程的教师名字,于是我给管理学院的两名教师发了电子邮件,结果两名教师都没有回复我,后来我又给数学学院和信息学院的老师发邮件,也是以失败而告终。

或许是硕士研究生的身份,或许是被联系者工作繁忙以及对研究问题不感兴趣,这位研究新手没有成功地联系到被访谈对象。尽管还可以采用电话等其他方式联系访谈者,但是这位研究新手却没有试图查找电话以直接联系被访者,这从另一方面反映了研究新手对与陌生被访者进行联系的心理焦虑以及跨越

作者简介:吴筱萌(1966-),女,北京人,北京大学教育学院副教授、博士,主要从事课程教学与教师教育、远程教育研究。

这种焦虑的困难。

(2) 访谈的紧张

在6位开展访谈的学生中,有4位在反思中报告了他们刚开始访谈时的紧张心理。“最揪心的就是不知道如何开始”这是一位学生在首次访谈最终圆满完成的时候想到的一句感慨。他在反思中记录了他刚开始和陌生被访者接触时是如何的紧张:

约好的时间是从晚上九点开始。我那天还是很紧张的。也大概是由于紧张的缘故,八点五分左右就到了咖啡厅。……拿出了打印出来的提纲仔细地看,但好像没有看的心思,也就那么几个问题啊,把心一横,看临场发挥了。

(访谈对象来后)短暂的寒暄……我很紧张啊。……我突然不知道从什么地方开始,或者该不该开始。估计她看出了我的窘迫,开始主动问起我的情况来。我把课程的大概信息和她说了一下,并书生气十足地感谢她的合作和支持。这话一出我就后悔了,太土啊。果然她笑着说,我还没有开始合作呢!我得到暗示,终于鼓起勇气说了句“那我们开始吧”。

还有的研究新手感觉陌生的环境让自己比较紧张:

到X老师的实验室对他进行访谈时,他的学生也在实验室,所以压力挺大……

也有的学生在反思中谈到不仅研究者自己紧张,也可以感到被访谈者的紧张:

整个过程我感觉我们都挺紧张的,毕竟不认识……在进行访谈前我给他一个桔子,想让他放松心情,但是整个访谈过程他都抓住桔子,最后走了也没吃,而桔子上有一个他用手挖出来的洞。他穿着一个上面有拉链的毛衣,他会时不时地拉拉链。而我相对来说由于环境比较熟悉,还是比较放得开的,但是毕竟跟一个陌生的、从来都不认识的人聊他的私人问题,还是比较紧张的。

(3) 访谈中的非预期情况

Roulston等人的研究发现,新手研究者所遇到的非预期情况包括参与者迟到、在访谈的过程中吃东西、访谈是在一个非常嘈杂的房间中进行等。本研究中,一位学生谈到他的被访者拒绝录音:

K:需要征求一下你的意见,我能录音吗?不过放心,录音只是为了方便后期的记录。

A:(有些诧异地看着我,开始有些紧张)还是别了,你一录音我就紧张,话都说不好了,还是别了。

K:好吧。(考虑到希望被访谈者能够说出自己的真心话而没有顾忌,所以我也就没有坚持要录音了)

另一位学生报告她的非预期情况是:

当他说到一些比较反动的远大理想时,尽管我表面上很镇静,但是还是觉得有些害怕,怕自己遇到不正常的人,其实还是我对他有些不信任,不知道他是不是在说心里话,怕他骗我……当时我不能理解他的思维,因为那些理想实现的可能性几乎是零,我当时觉得他疯了。

这位访谈者在访谈之后感到很后怕,而且非常担心被访者因为知道她的地址,以后还会再来找她,骚扰她。

(4) 对自己的困惑

很多访谈者在进行访谈之后,都会产生不少疑虑。下面的两个例子是从学生的反思中获得的,它们反映出了质性研究新手特别容易产生的疑虑,第一个例子是对于自己的研究问题和研究对象的困惑:

其实当初选择这个题目时,我感觉我曾经也有过类似的经历,我会知道他们的所思所想,也能理解他们的一些行为方式,这些能使我的研究更加方便。但是第一个访谈就吓了我一跳。我原来想的东西对他几乎完全不适用。……我一直想研究问题与教育公平扯在一起,但是在我访谈中尽管我试图通过提问,让被访者走向“教育公平”,但是人家根本就不是那么认为的,以至于到最后也没谈到一个有关“公平”的字眼。我不知道如果是真的做研究的话,我是应该换访谈对象,还是另外寻找要研究的点。

第二个例子是对于自己身份的困惑:

我每次访谈的对象都是长者,所以我一直没摆脱身份的阴影,觉得自己不是研究者。

2. 研究新手在访谈中出现的典型问题

通过对学生访谈的录音转换文本进行分析,发现这些质性研究新手在访谈的技巧方面存在如下一些典型问题:

(1) 访谈浮于表面,似乎较少地涉及个人的意义解释

有的学生的研究问题关注大学生的消费观念,但是访谈提问多聚焦在“买什么衣服、什么品牌、到哪里去买、父母给多少钱”等,而较少挖掘这样的消费对个人意义何在。质性研究的目的在于对被研究者达到意义理解,理解被研究者为什么如此思想与行动,以增进我们对世界的了解,但是上述的提问没有发挥访谈的优势。

提问大量的是否问题是访谈新手在提问方式上常常出现的问题,由于不能很好地把握什么样的问题更适合于采用质性研究,所以在访谈时提问的问题只是是否问题,而不是聚焦于挖掘当事人对事件或者行为的意义解释。

(2) 访谈过程缺乏追问

从访谈记录可以看到,很多需要追问的重要线索,特别是与意义相关的线索、本土概念不能被新手发现。比如:

“我对婚姻特别向往,觉得那样心理就踏实了”:为什么有了婚姻心里就踏实了?在哪里“踏实”?现在哪里不“踏实”?“踏实”与“不踏实”是如何形成的?家庭、环境等对她是如何影响的?

“做过很多志愿者,……(心情)变得平淡些了”:为什么平淡了?什么使得它平淡?习惯了?有深刻的认识与理解了?

“因为在这边时间呆多了吧,环境造就了一个人”:什么环境造就了人?造就了什么人?

访谈过程中新手研究者由于没有时刻注意这些有趣的词汇,或者只是按照自己的理解去轻易地解释这些词汇,往往丧失了追问的可能。

另一种情况可能是新手研究者害怕伤害被访谈者,或者出于尊重对方隐私,或者对自己角色的不确定性,因此访谈的时候特别小心,很多时候不敢追问。比如:

A:本科是那个学校的?

B:不想说

A:没关系

这种过于小心可能失去了一些值得探究的东西。比如无法探究本科学校对被访者的影响,了解家庭对于被访者现状的影响等,而这些对于理解被访者常常是非常重要的。在这种情况下,可以通过向被访者解释自己提出这个问题的原因,让被访者了解研究者的意图,从而使其获得一定的安全感,这样或许可以继续这个话题,也可以在研究关系更加巩固的以后访谈中重新询问这些问题,但轻易地放弃这些问题可能会与重要的发现失之交臂。

(3) 急于抛出问题

从访谈记录中发现,很多话题在没有展开的情况下就被匆忙地转换到另一个话题上,而没有等待被访者的继续展开,例如:

A:你是为了到这里来才辞掉原来工作的吗?

B:部分原因吧,也不完全是。

A:原来的工资高还是这里工资高?

再如:

A:我接触过的本科生给我留下特别深刻的印象。

B:课堂上会与老师交流吗?

这两个问题都感觉到被访者没有充分展开论述,比如,被访者谈到并不是完全因为到这个单位才辞掉原来工作,那么可以追问还有什么原因,从而可以全面了解被访者到新单位来的原因。第二个例子中被访者探索本科生给自己留下了深刻印象,而访谈者在随后却紧跟着提出一个与前面的讲述相关性不足的问题,不仅让被访者可能有意犹未尽的感觉,也会觉得突兀,或者感觉访谈者对自己前面的回答不太关心。

从反思中了解到,害怕访谈“语句空白”可能是研究新手急于抛出问题的原因之一。有学生提到在访谈的时候非常害怕冷场,所以自己不断地想用来填补“空白”,以至于有时可能打断了被访者的思路。“冷场”或者“空白”有时会让人有不安全、尴尬、难以忍受等感觉。但是片刻的冷场,特别是在面对面的访谈中,可以提供被访者思考或者整理思路的时间,还有可能被访者在访谈者期待的眼神与沉默中会谈出更多的想法,也有的情况是被访者不能忍受沉默而主动再开口谈一些相关内容。所以,访谈者不必急于在每个谈话的间隙都用自已的话语进行填充,一个问题接着一个问题地提出,有时,必要的“空白”也是需要的。

从访谈记录中还看到,有些同学一次抛出的问题过多,这样并不利于被访者回答,而且被访者往往在回答时会遗漏很多问题,比如:当被访者谈到要召集人游行的时候,访谈者问道:

A:是吗?怎么会有这种想法呢?那最后怎么没成功?

B:因为这些……人不好召集啊。

可以看到,被访者没有回答第一个问题,而这个问题可能对于理解被访者更具意义。所以一次性地抛出过多问题,很可能导致问题的丢失。

(4) 研究者的个人主观性过强

在 Roulston 等人的研究结论中,个人主观性被认为是研究者在访谈过程中所遇到的挑战之一。从本课程中学生的访谈记录来看,研究新手的个人主观性在访谈过程中时常显露出来。表现在:急于用自己的想法框定别人、急于评价别人以及急于给被访者安慰。

有的学生在提问的时候,很容易用自己的想法为被访者提供提示,例如:

A:希望自己以后会成为什么样的人?

B:有影响力的人。

A:像杨澜?

这样的谈话可以看到访谈者强烈的个人思想。为什么有影响力的人是杨澜?杨澜在哪些方面有影响力?访谈者的想法与被访者的想法能有多大的契合?在这种情况下,应该采用“什么是有影响力的人?”“比如像谁?”等问题,让被访者阐述自己的观点比较好,而不是按照个人的好恶提供答案,局限被访者的思路。还有的时候访谈者急于对被访者叙述的事情等进行评价,例如:

A:(爸爸妈妈)他们会吵架吗?

B:我没有见过。

A:那真是很好、很好。

在访谈中对于被访者所说、所想、所做进行过多的评价也是研究者个人主观性的体现。研究者的视角与评价标准未必与被访者相同,评价标准也未必是正确的,访谈过程中这种个人判断与评价是由研究者个人价值观和好恶决定的。

也有访谈者出于善良之心为对方提供安慰。但是,有时这种处于研究者个人主观性的空洞的安慰对于被访者并没有益处与任何帮助,因为访谈者并没有处于被访者的位置,还没有了解被访者思想产生的原因。所以,如果在这个时候想表达,那么可以表达自己的感同身受以及被访者对现状的理解。

(5) 不能将访谈聚焦于研究问题

尽管大部分研究新手在开始做访谈的时候都非常关注自己的访谈提纲,但是,谈话过程中仍然常常出现跑题的现象。这里的“题”是主要的研究问题。质性访谈并不是不能跑题,如果访谈者发现被访者所谈的问题虽然不符合自己的研究问题,但是也许对于理解被访者更有意义,是可以跑题的。但是,访谈记录中可以发现,有时访谈者与被访者会谈论到完全不相干的事情,比如:讨论“婚姻”问题跑到了“物价和花钱是否大手大脚”等上面,与主题相去甚远,而访谈者却并无意识。

也有研究新手在反思中提到他们意识到被访者在长篇大论地谈及与自己的研究问题不相干的事情,自己却不知是否应该、在什么时候以及如何打断被访者的谈话。所以,如何将访谈维系在研究主题上,并随时掌控访谈的进程往往需要研究新手倍加关注。

(6) 因与自己的访谈预期相去甚远而“责怪”被访者

这不是常见的现象,但是出现在学生的访谈记录中,令人感到有趣而又着实让人吓了一跳。访谈中,访谈者在结束的时候似乎是在责怪被访者:

A:我就是想知道边缘人在 XX 大学能够生存下来的原因,或者能涉及到一些高等教育公平的问题,但是这些对你好像都不是问题,你说怎么办?

……

B:抱歉,我可能确实是个特殊的采访对象。

这位研究新手可能是因为访谈的结果太出乎意料而直率地说出自己的想法,但是“你说怎么办”这样的表达方式是非常不可取的。从被访者的回答可以看到被访者心里有了愧疚感并认为自己是个特例,没有满足研究者的需要。而事实上,这是研究者将自己对研究问题思考的偏差或者失误转嫁到被研究者身上,这对于被研究者是不公平的。这样的表述还可能让被访者认为自己所谈的是无意义的,造成被访者对自我价值信心的丧失。

三、结论与建议

分析研究新手在初做访谈中所面临的挑战与问题,有些是由于新手研究者对质性研究缺乏深入理解,如质性研究更多地需要探究个人意义解释而不仅是表面的行为或者事件描述;有些是因为研究新手的质性访谈技能欠缺,如难以发现需要追问的问题,提问过多或者不能聚焦研究问题等;也有些是研究者个人的心理素质和个性使然,如研究前的焦虑、访谈中的过于直率等。针对这些问题,在教授质性研究访谈的过程中,一方面,教师需要对质性研究的基本理论基础、研究范式与学生进行深入地探讨;另一方面,还可以通过采取一些具体的措施提高新手研究

者的质性访谈能力。

1. 更加细致地分析访谈过程

访谈过程涉及访谈前的准备、访谈过程中的各种情况处理与访谈技巧。教师需要协助研究新手分析访谈过程可能存在什么困难,并讨论各种具体问题可能的解决途径。通过细致的分析与讨论,能够帮助研究新手为访谈进行切实的准备,并保持对访谈过程可能出现问题的意识。

2. 更多地进行访谈案例分析和模拟练习

在课程中进行访谈模拟练习,可以帮助研究新手初步对访谈具有一定的感性认识。在本课程的教学中,首先,学生们听了两段访谈录音,并对访谈方法与问题进行了讨论,使得学生可以将讲授的访谈技巧与实际访谈过程建立联系,并对访谈中容易犯的错误有所认识。然后,又将学生分成3人一组进行模拟访谈:1人充当访谈者,1人作为被访者,第3位作为观察者。模拟访谈后在全班进行经验分享与问题分析。这样的案例分析与模拟练习对于他们快速地了解访谈实际过程,进入访谈准真实情景,了解自己与别人在访谈中可能存在哪些问题都非常有帮助。

3. 促进研究新手进行反思

在研究新手开始真正的访谈以后,教师应该促进他们进行及时的反思。通过反思,可以帮助研究新手挖掘蕴含在访谈实践中的知识,也可以检验自己在访谈过程中的言行。教师可以提供一些有助于反思的问题。例如:对于你研究目的解释,你认为你做得如何?访谈情景是如何促进或者限制访谈过程的?你的访谈问题是如何影响到被访者的回答的?你的问题中是否蕴涵着可能的答案?表达时,你是否问了不仅一个问题?在访谈过程中你是如何处理等待时间的?在访谈过程中,你是否评价被访者对你问题的回答?如果是这样,被访者对这些评价是如何反应的?你的访谈问题聚焦在研究目的和你的研究问题上吗?你把访谈看作一种交流了吗?如果是这样,你在交流中得到了什么?对你自己的访谈技巧,你有什么改进建议?等等(Roulston, deMarrais,

& Lewis, 2003)。教师根据教学内容的重点和对研究新手问题的了解搭建这样的脚手架,可以帮助他们更好地进行反思。

4. 针对访谈录音文本和反思进行指导性分析

对于研究新手的访谈录音文本以及反思,教师需要进行更具针对性的指导分析。尽管需要花费较多的时间与精力,但是这样的工作对于研究新手是非常有帮助的。Hammersley指出,学习质性方法最好通过与更有经验的实践者进行交流,由他们对研究技巧的尝试性行动提供反馈。与小组模拟不同,这种反馈可以更紧密地切合手边研究的问题,注重真实生活情境的特性,而这可能在模拟中是无法预测和计划的(Hammersley, 2004)。因此,由教师为研究新手提供针对其具体访谈过程的指导性分析和反馈,对于学生是至关重要的。

参考文献:

- [1] Cesar A. Cisneros Puebla, Robert B. Faux, Günter Mey(2004). Qualitative Researchers- Stories Told, Stories Shared: The Storied Nature of Qualitative Research. An Introduction to the Special Issue: FQS Interviews I, <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/issue/view/14>.
- [2] Fontana, Andrea & Frey, James H.(2000). Interviewing: The art of science. In Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln(Eds), Handbook of qualitative research (Second edition, pp.361- 376). Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- [3] Hammersley, M.(2004). Teaching qualitative method: Craft, profession or bricolage? In C. Seale, G. Gobo, J. F. Gubrium, & D. Silverman (Eds), Qualitative research practice (pp. 549- 560). London: Sage.
- [4] Roulston, K, deMarrais, K., & Lewis, J.B.(2003). Learning to Interview in the Social Sciences Qualitative Inquiry, Vol. 9, No 4, 643- 668.

作者单位 北京大学教育学院 北京 邮编 100871

On the Challenges and Problems Faced by the Novice Qualitative Researchers in Their Interviews

WU Xiao-meng

(College of Education, Beijing University)

Abstract: A study of the novice qualitative researchers reveals that the challenges they encounter during their interviews include the difficulty in contacting interviewees, the anxiety before the interviews, the unexpected behaviors of the interviewees, and the suspicion of their own abilities or the research subjects during or after the interviews. During the interviews the novice researchers also show incompetence in their interview skills, such as asking superficial questions, but seldom voicing their own explanations; being eager to ask more questions, but not making detailed inquiries about the participant's responses; showing too much subjectivity and unable to focus on the research subject; and reproaching the interviewees because the interviews are far away from their expectations. Therefore, in teaching students how to do the qualitative research interviews, teachers should discuss with them the theories and norms of qualitative researches. And meanwhile, teachers can also improve their interview skills by taking some specific measures.

Key words: novice qualitative researchers; interview; challenge; typical problems