

万卷方法

质性访谈方法： 聆听与提问的艺术

QUALITATIVE INTERVIEWING:
THE ART OF HEARING DATA

赫伯特·J. 鲁宾(Herbert J. Rubin)

著

艾琳·S. 鲁宾(Irene S. Rubin)

卢晖临 连佳佳 李 丁

译

卢晖临

校



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

万卷方法

质性访谈方法： 聆听与提问的艺术

QUALITATIVE INTERVIEWING:
THE ART OF HEARING DATA

赫伯特·J. 鲁宾(Herbert J. Rubin)

著

艾琳·S. 鲁宾(Irene S. Rubin)

卢晖临 连佳佳 李 丁

译

卢晖临

校

重庆大学出版社

Authorized translation from the English language edition, entitled *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*, 2nd edition by Herbert J. Rubin, Irene S. Rubin, published by Sage Publications, Inc., Copyright © 2005 by Sage Publications, Inc.

All rights reserved, No part of this book may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the publisher, CHINESE SIMPLIFIED language edition published by CHONGQING UNIVERSITY PRESS, Copyright © 2007 by Chongqing University Press.

质性访谈方法: 聆听与提问的艺术。原书英文版由 Sage 出版公司出版。原书版权属 Sage 出版公司。

本书简体中文版专有出版权由 Sage 出版公司授予重庆大学出版社, 未经出版者书面许可, 不得以任何形式复制。

版贸渝核字(2006)第 103 号

图书在版编目(CIP)数据

质性访谈方法: 聆听与提问的艺术 / (美) 鲁宾 (Rubin, H. J.), (美) 鲁宾 (Rubin, I. S.) 著; 卢晖临, 等译. — 重庆: 重庆大学出版社, 2010. 5

(万卷方法·质性研究方法译丛)

书名原文: *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*

ISBN 978-7-5624-5307-9

I. ①质… II. ①鲁…②鲁…③卢… III. ①社会科学—研究方法 IV. ①C3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 034824 号

质性访谈方法: 聆听与提问的艺术

赫伯特·J. 鲁宾(Herbert J. Rubin) 著

艾琳·S. 鲁宾(Irene S. Rubin) 著

卢晖临 连佳佳 李丁 译

卢晖临 校

责任编辑: 吴文静 版式设计: 雷少波

责任校对: 夏宇 责任印制: 赵晟

*

重庆大学出版社发行

出版人: 张鸽盛

社址: 重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)内

邮编: 400030

电话: (023) 65102378 65105781

传真: (023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本: 940 × 1360 1/32 印张: 8.375 字数: 253 千

2010年5月第1版 2010年5月第1次印刷

印数: 1—4 000

ISBN 978-7-5624-5307-9 定价: 29.80 元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换
版权所有, 请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书, 违者必究

导 言

以质性访谈的方式去认识世界,拓展了我们的知识和情感所能达到的范围,也激发并满足了我们的求知欲。质性访谈有如夜视镜,令我们得以看到那些通常不在视野中的东西,并且考察那些经常被我们视而不见的东西。访谈使我们得以跨越种族、收入、民族、性别和职业等社会障碍。我们曾经研究过外国援助项目和(罪犯)感化办公室,曾经与致力于重建内城区邻里关系的社区组织者、处理危机事件的联邦官员进行谈话。我们总是被那种发现的感觉所吸引,并因最终研究报告的深度、广度和可信度而振奋。我们在《质性访谈方法:聆听与提问的艺术》这本书里想要分享的,不仅是一套技术,还包括我们在研究中所体验到的愉悦。

当你需要从他人的立场深入了解某些问题的时候,你应该使用我们所呈现的模式——选择对该研究问题有深刻洞见的被访者,倾听他们的讲述,并针对他们的回答追问新的问题,直至你真正理解那些回答。我们将这一方式称作响应式访谈(responsive interviewing),因为研究者需要对他(她)从被访者那里听到的内容做出回应并据此进行追问,而不仅仅是依赖于预先确定的问题。我们描述了支撑这一模式的哲学基础,强调了与被访者像伙伴一样工作而不是把他们视为研究对象的重要性。

深度访谈与量化研究形成了鲜明的对比。我们的许多同事认为,只有统计技术才是严格的,他们摒弃所有形式的质性研究,认为它们不过是讲故事,至多作为统计研究的前奏才有点用处。这些同事对深度访谈成果的丰富性、指导深度访谈的详细标准、内置的信度检验及系统分析都知之甚少。响应式访谈研究某个问题,是在其自然背景中接近它,探索相关、对立的主题和概念,凸显

微妙和被忽视之处,而不是剥离背景,毫无必要地把每个个体的经历化约为(表格中的)数字。

《质性访谈方法:聆听与提问的艺术》萃取了我们从田野生涯中获得的经验,并增补了我们处理各种既有文献中提到的教训的经验,以及内行同事所提供的例子。特别值得一提的是,Jim Thomas 教授将他对犯罪的研究与我们分享,Steven Maynard Moody 教授向我们提供了他对街区基层官员的访谈。

虽然知道我们的方法颇有成效,但我们并不是要建立一套新的教条,要求大家必须按我们所介绍的那样去做。恰恰相反,我们是为新手提供一种起步的方式,并且希望他们能根据自己的经验来修正我们提供的模式。

第二版的修正

在第二版中,我们更新了例子,并且阐明了此前令学生难以理解的主题,譬如,如何选择一个主题,如何识别那些暗示了追踪问题并引导分析的概念和主题,如何为访谈创造一个整体结构。我们详细讨论了响应式访谈是如何围绕“主要问题”(处理总的研究问题)、“探测性问题”(帮助控制谈话并引出细节)和“追踪问题”(探索和检验在访谈中产生的新想法)建立起来的。我们重点探讨了如何形成并表述旨在探索新的概念和主题的追踪问题。

我们增强了对计算机技术的讨论,说明了你可以从软件中期望获得些什么东西。我们增加了素材:如何以为随后的访谈提示更多新问题的方式分析访谈,如何解决研究难题以及如何将研究发现理论化进行了更清晰的解释。我们沿袭了主题访谈和文化访谈的区分,但没有单列章节分开讨论,而是融汇在全书中将二者对照讨论。

在这个版本中,我们更明确地说明了研究的各个阶段——设计、资料搜集、分析——都是密切联系着的。我们力图强调研究者在项目的全过程中而不仅仅是在项目尾声才着手分析,这样随着他们了解的深入,他们既可以修正正在探索的研究问题,也可以修正访谈问题。在响应式访谈中,随着研究弄清楚如何去探索他们所发现的新信息,不断进行的分析要求持续不断的设计。

我们强调了发展和维持与被访者的伙伴关系的重要性,也强调了按合乎道德的方式行事的必要性。自第一版发行以来,大学和政府机构增强了他们的伦理审查委员会(IRBs),用以确保研究对象不会受到伤害。我们讨论了如何形成既满足伦理审查委员会

要求又保持质性访谈所必需的弹性的计划。

虽然我们在这一版中进行了许多改进,但我们最根本的研究取向并没有改变:寻找从亲身经历或一手知识中了解你的研究问题的被访者,询问他们关于其经验和知识的问题,并且倾听他们的答案。不断追问,直到你为自己的研究问题找到一个良好、丰富、可信的答案。

目 录

1	倾听、分享社会经验	1
	质性访谈的运用	2
	质性访谈大家族	4
	澄清概念	5
	调查式访谈	5
	阐明式个案研究	6
	民族志的诠释	6
	理论阐明	6
	口述史	6
	组织文化	7
	生活史	7
	评估研究和行动研究	8
	访谈的两种理想类型：文化访谈和主题访谈	8
	文化访谈	8
	主题访谈	9
	深度质性访谈的共同特征	10
	作为日常谈话的质性访谈	10
	作为谈话伙伴的被访者	12
	本书的组织和响应式访谈模式	13
	关于作者	15
2	我们为何如此行事——质性访谈的哲学	17
	研究哲学简介	18
	研究的核心目标是什么	18
	真实意味着什么	19

什么类型的研究工具是合适的	19
研究者如何以及应该如何影响发现过程	19
比较实证主义范式与自然主义—诠释主义范式	19
实证主义及其批判	20
批判理论	22
女权主义理论	23
后现代理论	24
诠释建构主义理论	24
响应式访谈	27
两个人	27
风格	27
自省	28
置身研究关系中	30
理解的深度和设计的灵活性	31
响应式访谈:设计指南	32
3 设计:选择主题并预见资料分析	34
选择一个主题并聚焦研究问题	35
主题从何而来	37
从主题到研究问题	39
确定研究主题是否适合进行质性研究	41
根据重要性选择主题	42
研究的可行性	44
根据分析和理论进展进行设计	46
预见分析	46
预见你想要的结论类型(而非内容)	48
预见理论建构方向与结论的推广范围	49
结论	54
4 设计:使研究具有信度	55
选择被访者	55
找到能提供有用信息的被访者	55
全面性和精确性	60
信服力	62
通过透明性来证明信度	66
结论	67

5	谈话伙伴关系	68
	访谈者的情感和个性	68
	掌控焦虑和疲劳	68
	理解并适应你自己的个性	69
	表达你的观点并理解你的偏差	70
	互惠与自我暴露	71
	研究关系深深地影响访谈者	72
	研究角色和社会边界	72
	确定研究角色	72
	跨越边界	75
	鼓励参与和建立关系	77
	为什么人们会接受访谈且坦然回答	77
	建立信任	80
	初步接触并建立预约	80
	对谈话伙伴的伦理责任	85
	伦理委员会和专业伦理守则	90
6	作为拓展谈话的响应式访谈	94
	响应式访谈与日常对话的相似性	94
	保持连贯性	94
	澄清意义,表达理解	94
	寻求叙述和故事	95
	结束对话	95
	访谈和谈话之间的差异	96
	记录	96
	在获得深度和清晰的同时紧紧围绕话题	98
	在访谈的各个阶段,都应认真地引导访谈关系	100
	介绍自己和研究主题	100
	从简单问题入手,表达同情性理解	103
	提出尖锐问题	104
	缓和情绪	106
	结束访谈并保持联系	106
	阶段模式的变型	107
	多人访谈	108
	电话访谈	110

如何评估你的访谈	111
结论	113
7 访谈的架构	114
好的回答	114
深度和细节	114
生动	116
微妙	117
丰富	118
主要问题、追踪问题和探测性问题	119
主要问题	119
追踪问题	120
探测性问题	121
何时使用主要问题、追踪问题以及探测性问题	122
通过组合主要问题、追踪问题和探测性问题来组织访谈	124
开闸泄洪型访谈	128
干枝型访谈	128
河渠型访谈	129
准备访谈提纲	130
总结	134
8 访谈中主要问题及探测性问题的设计	135
如何简述主要问题	135
提出主要问题, 获取你所需要的信息	136
询问有关更广泛场景的因素	137
主要问题的扩展及延伸	138
如何表述主要问题	139
设计主要问题的一些一般原则	139
简述你的主要问题, 这样被访者才能做出回应	140
表述宽泛的主要问题	141
更有针对性的主要问题	144
被访者对问题措辞的改变	145
探测性问题的目的与措辞	146
调控对话	146
根据分析预期必定要问到的探测	150
结论	153

9	准备追踪问题	154
	在访谈中对什么进行追问	154
	过分简化	154
	新鲜观点	155
	遗漏信息	155
	故事	155
	为以后的访谈准备追踪问题	157
	对概念进行追问	157
	对主题进行追问	159
	为了透彻而追问	163
	追踪问题怎样措辞	166
	表述追踪问题的一些原则	166
	表述追踪问题的几种模式	170
	结论	178
10	分析的第一阶段:准备誉本和为资料编码	179
	响应式访谈中资料分析的指导性特征	179
	分析贯穿于整个研究中	179
	质性资料分析不是计数	180
	不能用直觉和记忆代替系统的考察	180
	质性研究中的资料单元是单一对象的互动	180
	根据研究目的将资料单元按不同方式组合	181
	预见最终的分析:誉本、备忘录和总结	181
	分析的开端	184
	识别、精炼、定义和阐明	186
	找出文献中阐明的概念和主题	186
	在自己的访谈中找出概念和主题	187
	创造一致而精炼的定义	193
	执行访谈编码操作	196
	依照扎根理论的方法来进行编码	198
	结论	200
11	分析编码后的资料	201
	形成叙述与描述	201
	分类与总结	201
	分类与排列	202

分类与比较	202
权衡与汇合	204
整合、检查和修正	205
数据分析的第二阶段: 建构理论	206
反思自己的提问方式	208
同时讨论的概念或主题	208
在已有文献的基础上发展理论	211
推导主题间的关联机制	212
完整理论的要素	213
在研究情境以外推广你的发现	214
扎根理论模型中的理论建构	215
电脑和质性资料分析	216
小结: 从分析到写作	220
12 呈现结果	221
质性报告的传播方式	222
管理风格和论调	224
风格	224
论调	226
开始写作	228
聚焦性的总结	228
撰写大纲	229
起草文稿	232
修改并校订论文	234
评判写作质量	236
获得反馈	240
付诸发表	242
参考文献	246

倾听、分享社会经验

我想告诉你,和你谈话非常有趣。谈话过程给了我一个机会,让我可以反思我们的所作所为……

一个致力于重建其组织结构的被访人

人们总是努力地去理解他们生活和工作的这个世界,希望这能对处理他们的关系、工作及问题有所裨益。学习的方式多种多样:人们在报纸和电视中学习,也在与朋友、亲戚、邻居、技师、同事的交谈中学到东西。这种非正式的学习虽然重要,但有其局限性,因为在日常交往中,人们很少探询事物如何发生或者为什么发生这样的问题,也不大会去想他们自己之外的其他群体。要获得更深的理解,你就需要更加系统地研究这个世界。社会学家、心理学家、政治学家、公共管理者、教育家,以及医疗、社会工作等方面的专业人员,都采用一种叫作社会研究的更加系统的学习方法。

社会研究需运用一系列的技术手段:问卷调查员向人们提出标准化的问题,如怎样看待枪支管制,过去一年是否受到犯罪行为的侵害,等等;人口学家分析官方数据(如美国普查数据),从而可以告诉你邻里是否正日渐分离,或者房屋是否正越来越超出人们的购买能力;还有一些社会研究者进行实验,他们有意地改变某个东西,然后考察这一改变的影响。例如,研究人员可以分别向私人公司和城市的相关雇员分派垃圾收集路线,然后看哪一方做得更好,成本如何。

我们可以通过问卷调查、分析官方数据以及实验回答很多重要的问题,但是这些技术手段都有其局限性。统计结果不容易与人沟通,因为数字不能讲一个人们易于理解的故事。此外,将回答转化为数字的做法,抽空了情境,这样就损失了使得研究实际可行

的丰富性和复杂性。你可以通过计算人们的税前收入去测量贫困,但是你却不能充分了解人们是怎样靠那些收入艰难生活的:他们是否与人合租公寓,他们是否通过为管道工修理汽车换取管道工的服务,或者他们是否在月末没钱的时候去亲戚家吃饭。

幸运的是,研究者拥有探索更复杂问题的社会研究工具。自然主义的、质性的社会研究者通过观察收集信息,也通过与他们的研究对象交谈收集信息。自然主义研究者在生活、工作或玩耍的日常情境中研究人们,分析他们听到和看到的東西,然后详细地将研究对象的经验和视角传达给他人(Lincoln and Guba,1985)。自然主义研究者通过参与观察和质性访谈获得资料,时而单独使用一种技术,时而结合使用两种技术。当进行参与观察的时候,自然主义研究者从旁观察他们的研究场景,或者加入到研究对象的活动中,并且记录他们看到的東西。访谈研究更多靠提问,而较少依赖观察。本书不讨论参与观察,重点讨论如何准备、实施质性的深度访谈,又如何作出解释和报告。

质性访谈的运用

如果要了解人们洗发、收看某个电视节目或者购买某款产品的频率,你不必采用深入的质性访谈。但是,如果你想了解人们怎样看待个人卫生,他们为什么看那个电视节目,或者他们是否因为购买某款产品就觉得有面子,那么采用质性访谈就是合适的了。如果你要寻求的答案不能简单或者直接地回答,如果你需要人们解释他们的回答,或者举例、或者描述他们的经验,那么你就得依赖深度访谈。

通过质性访谈,你可以理解和重构那些你没有参与的事件,从成为一个极端分子到组织矿工工会,从参加选美到发生在中非的战斗。你可以跨越年龄、职业、阶级、种族、性别和地理疆界,扩展你的知识和情感范围。社会学家研究演员的新人秀舞会(debutante balls)和庭院售卖(garage sales),政治学家研究肮脏的政治运动策略和法庭管理,人类学家研究移民劳工和同性恋婚姻。女人可以研究男人周六夜的扑克游戏,男人可以研究女人的健康俱乐部。通过深入的质性访谈,从事健康诊疗、社会工作、传媒、法律执行、法庭等工作的人们能够重建发生在那些与自己生活完全不同的病

患、证人以及受害者身上的故事。

质性访谈研究尤擅描述社会和政治过程,也就是事物怎样变化和为什么变化。当一个城镇主要的雇员离开时,普通的劳工阶级受到什么影响?曾经繁荣的街区如何变成了死寂区域?腐败的警察局怎么变成了刚正廉洁的典型?

深度访谈可以填补历史空白,说明战争、革命和文化期望如何影响过去的世代,因而有助于年轻人理解老年人。正式的记录通常忽略奴隶、妇女、宗教或政治上的少数派别、被支配者,或者身患某些疾病的人。军事胜利的光荣也许需要补充对前线士兵的苦难的描述。正式记录有时只集中于胜利者,而将挑战者遗落在一旁。访谈研究能够弥补这些疏忽。

运用质性访谈,研究者可以深入探索重要的个人问题。既有研究已经探讨了婚姻对于丈夫和妻子意味着什么,婚姻怎样会破裂;它们考察了人们如何在持续的种族或性别歧视中生活和适应。未婚少女为什么怀孕?同性恋组合如何分派家务?

决策者运用质性访谈研究去理解老问题。假设一个城市为提高内城儿童的阅读能力,设计实施了一个同龄人导读方案,但是却不见效果。怎么办?研究者会和儿童交谈,从他们的故事中了解其他影响教育效果的因素,如他们肚子饿,或者他们没有安静的学习场所,或者他们的弟妹撕毁他们的书本。根据这些访谈,政策制定者可能会采用一个新方法,如提供放学之后的安静学习场所。

基于深度访谈的研究还帮助我们理解我们的工作。深度访谈人员询问人们怎样处理工作中的紧张,工人为什么拒绝工作场所的规则,他们如何为自己辩护以及如何建立相互之间的充分信任以组建工会和罢工。访谈材料有助于解释通常被称作玻璃天花板的妇女和少数族裔晋升的障碍。

自然主义研究者对一个问题的一方面都会考察:上级和下级,白领和蓝领,生产和销售,高级工人和低级工人。日常生活为你安排了一个比较确定的位置,但当你做访谈的时候,却能从各个角度看待生活,从而可以将一场争端的多边、一次事故的不同版本都包括进来。从不同却相互交叠的角度看待生活,使得研究者不会匆忙下结论,而进行更精致的分析。质性访谈者探讨新的领域并且发现和解决复杂的谜题。这种追寻答案的努力,使得研究者能够永葆新鲜的想象力,并使得他们的工作充满激情。

质性访谈大家族

在质性访谈这样的谈话中,研究者会在一个扩展的讨论中适当地引导谈话伙伴:根据被访者的回答,针对研究主题提出深入和细致的问题。问卷调查针对每个被访者提出同样的问题,而在质性访谈中,每次谈话都是独一无二的,因为研究者是根据每个被访者了解的东西,以及他愿意分享的东西来提出问题的。

根据访谈者问题的宽泛程度,存在着很多种深度质性访谈的方法。例如,假设一个研究者刚开始一个研究生教育的研究计划,他或她可能从一个宽泛的问题或判断开始(譬如,“我们来谈谈,成为一个研究生的感觉如何”),让谈话伙伴用自己愿意的任何方式回答问题(Douglas, 1985)。这样的开放式的无结构访谈意在获得成为一个研究生的一般性感觉。稍后,当研究者发现了模式,他或她可能要准备一系列由最初的回答启发出来的更特定的、半结构的(也叫焦点的)问题(Merton et al., 1990)。有关研究生的半结构式问题可能集中在准备综合考试、选择论文题目、导师督促的程度、同学之间的支持等方面。

当研究者只对一个核心观念有兴趣时,譬如护士怎样看疼痛处理,或者竞选承诺对当选官员意味着什么,这类访谈的焦点就狭窄得多。或者,访谈者可能寻找特定的信息,以搞清某个特定事件是如何发生的,例如,谁决定购买新软件,或者谁对动物园里猩猩的死负责。

区分质性访谈的第二个方向,是看它们致力于引出理解或意义,还是描述一个特定事件或过程;研究目的是发现人们如何理解“增权(empowered)”这个词(意义研究),还是描述社区组织吁请市政当局关注街区问题的街头游行(事件研究)?

运用这两个维度——论题的幅度(狭窄或宽泛)和论题的主题(意义或描述),我们将不同种类的质性访谈归纳如下(见表1.1)。

我们先描述落在边角的类型,然后讨论那些中间的类型。要留意的是,研究者有时在一个研究中不止使用一种模式。例如,他们可能作一个阐明式的个案研究,但是在访谈中间,却考察一个狭窄的概念。