

Cuộc phỏng vấn thường được giải thích là thực hiện quá trình một số khâu: chọn mẫu, tiếp xúc sơ khởi, tạo không khí thông cảm và sự hợp tác, nêu lên chủ đề nghiên cứu và phân tích kết quả.

Cũng như bút vấn, mẫu phỏng vấn phải là mẫu đại diện cho nhóm người ta muốn tìm hiểu. Sau khi lựa chọn mẫu, ta phải tiếp xúc với mỗi người trong mẫu.

Cuộc tiếp xúc sơ khởi với người được phỏng vấn nhằm mục đích trình bày mục tiêu của cuộc phỏng vấn, ấn định thời gian và ngày giờ thuận tiện cho việc phỏng vấn. Trong trường hợp cuộc phỏng vấn cần chiếm nhiều thời gian thì cuộc phỏng vấn chính thức có thể diễn ra ngay sau cuộc tiếp xúc sơ khởi.

Nếu ngay trong cuộc tiếp xúc sơ khởi, người phỏng vấn bị từ chối, thì điều cần thiết là làm sao xác định được ngay bây giờ lý do vì sao người được tiếp xúc lại từ chối. Vấn đề quan trọng là làm sao xác định được sự thiên vị nào đó có thể xảy ra phân biệt những người chịu phỏng vấn với những người không chịu phỏng vấn. Ta phải cố gắng thuyết phục người được tiếp xúc trả lời cho ta một câu nào đó phản ánh được mục tiêu chính yếu của cuộc nghiên cứu. Do các câu trả lời ấy, ta có thể ước lượng được mức độ thiên vị có thể xảy ra do việc ta phải loại người không trả ra khỏi mẫu nghiên cứu.

Người phỏng vấn phải có kiên nhẫn. Nếu có thể, ta lại tiếp xúc một lần thứ hai nữa vào một thời gian khác thuận lợi hơn. Nên nhớ rằng ta cần tiếp xúc được tất cả hay hầu hết người đã được chọn trong mẫu thì cuộc nghiên cứu mới có giá trị. Cũng có khi ta buộc phải thay thế một số ít người nào đó trong mẫu nghiên cứu nguyên thủy những sự thay thế này chỉ có thể thực hiện khi nào ta chứng minh được rõ rệt rằng sự thay thế ấy không làm thay đổi những đặc tính của mẫu nghiên cứu.

Sau khi được chấp nhận cho phỏng vấn, người phỏng vấn phải làm sao tạo được không khí thuận lợi cho người đối thoại sẵn sàng bộc lộ những ý kiến của mình một cách tự do và thành thật. Muốn được như vậy cuộc phỏng vấn nên diễn ra một cách riêng tư và người được phỏng vấn được đảm bảo rằng danh tính của họ sẽ không bị tiết lộ.

Việc ghi chép trong khi phỏng vấn cũng có thể ảnh hưởng đến người đối thoại và số lượng thông tin cung cấp. Tuy nhiên, ảnh hưởng này không phải bao giờ cũng tiêu cực, có khi người đối thoại lại nói nhiều hơn nếu họ nghĩ rằng những ý kiến của họ là quan trọng cần phải được ghi chép. Nhưng cũng có những trường hợp khác, người đối thoại tỏ ra e ngại khi thấy những lời mình nói ra được ghi lại trên giấy trắng mực đen. Người phỏng vấn phải tùy theo trường hợp mà quyết định xem có nên ghi chép hay không. Nếu cuộc phỏng vấn chỉ ngắn ngủi và số câu hỏi tương đối ít ỏi thì có khi sự ghi chép tại chỗ không cần thiết. Người phỏng vấn chỉ cần chăm chú theo dõi rồi ghi chép những nhận xét của mình ngay sau đó. Nhưng điều này có thể làm sai lệch kết quả của cuộc phỏng vấn vì thời gian giữa lúc phỏng vấn và khi ghi lại nhận xét.

Việc sử dụng máy ghi âm xách tay là phương pháp chính xác, đáng tin cậy nhất, nhưng cũng là phương pháp ít trung thực nhất vì ảnh hưởng của máy đối với người được phỏng vấn. Người phỏng vấn nên xin phép trước khi sử dụng và giải thích lý do vì sao phải sử dụng máy, điều này có thể làm giảm bớt sự e ngại của người được phỏng vấn. Trong trường hợp dùng máy ghi âm, người phỏng vấn nên ghi chép thêm những nhận xét về thái độ hay cử chỉ của người đối thoại.

Như đã nói ở trên, tính đáng tin cậy và giá trị của các dữ kiện có thể được tăng lên nếu có một người làm công việc phỏng vấn, ghi chép nhận xét và người khác phân tích và giải thích dữ kiện. Các dữ kiện thu thập bằng lời phỏng vấn cấu trúc hóa có thể được phân tích như các kết quả của bút vấn. Những dữ kiện hay thông tin thiếu sót có thể được bổ túc bằng một cuộc tiếp xúc thứ hai. Nhưng các kết quả phân tích nội dung (content analysis) sẽ đề cập trong một phần khác để có thể được sử dụng để phân loại các dự kiện thu thập được bằng lời phỏng vấn tự do.

GS. Dương Thiệu Tống