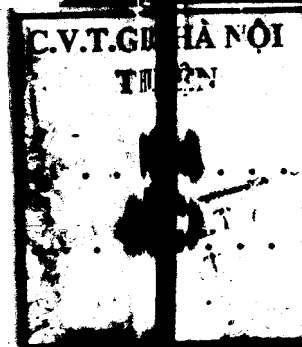


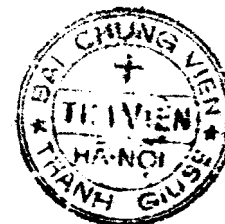
CÁC PHƯƠNG PHÁP
CỦA TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI

PTS. HỒ NGỌC HẢI - PTS. VŨ DŨNG



72

*Các phương pháp
của tâm lý học xã hội*



TRUNG TÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN QUỐC GIA
VIỆN TÂM LÝ HỌC

Chủ biên: PTS HỒ NGỌC HẢI - PTS VŨ DŨNG

CÁC PHƯƠNG PHÁP CỦA TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI

NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC XÃ HỘI
HÀ NỘI 1996

LỜI NÓI ĐẦU

Là một ngành khoa học còn mới ở nước ta, tâm lý học xã hội phát triển khá mạnh trong những năm gần đây. Mặc dù vậy, ngành khoa học này đã và đang thể hiện vị trí không thể thiếu được của nó trong đời sống xã hội, đặc biệt trong công cuộc đổi mới đất nước, khi *yếu tố con người* trở thành một trong những vấn đề trọng tâm trong chiến lược phát triển kinh tế, xã hội của Đảng, trở thành một động lực nội sinh của công cuộc xây dựng đất nước.

Việc nghiên cứu tâm lý xã hội chỉ có hiệu quả và đạt được hiệu quả cao khi chúng ta có những phương pháp nghiên cứu đúng đắn, hợp lý và khoa học. Sẽ hoàn toàn có lý khi nói rằng, một khoa học muốn được xác định là một khoa học độc lập, thực sự khi nó có hai điều kiện : đối tượng nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu. Phương pháp nghiên cứu là một yếu tố cơ bản để xác định một ngành khoa học, là điều kiện để khoa học đó đạt được hiệu quả nghiên cứu tốt. Trong mấy năm gần đây Viện tâm lý học đã cố gắng biên soạn các tài liệu

chuyên khảo về tâm lý học xã hội. Năm 1991, Viện tâm lý học đã xuất bản cuốn "Tâm lý học xã hội mấy vấn đề lý luận", "Tâm lý học xã hội những lĩnh vực ứng dụng". Các công trình về các phương pháp nghiên cứu của ngành khoa học này vẫn chưa biên soạn được. Đây cũng là thực trạng chung của các cơ quan nghiên cứu khác về tâm lý học của nước ta hiện nay. Do vậy việc biên soạn một cuốn sách về các phương pháp nghiên cứu của tâm lý học xã hội đã trở thành một nhu cầu bức xúc với những người làm công tác giảng dạy và nghiên cứu tâm lý học xã hội. Xuất phát từ bối cảnh và yêu cầu như vậy, chúng tôi biên soạn cuốn sách "Các phương pháp của tâm lý học xã hội", mong muốn bước đầu mang đến cho bạn đọc chiếc cẩm nang nhỏ trong việc nghiên cứu những vấn đề của tâm lý học xã hội.

Trong cuốn sách này, chúng tôi trình bày 7 phương pháp nghiên cứu. Chúng tôi cho rằng đây là những phương pháp nghiên cứu cơ bản nhất, phổ biến nhất, thông dụng nhất của tâm lý học xã hội. Ở đây có 5 phương pháp chung với các ngành khoa học khác. Đó là : quan sát, phân tích tài liệu, phỏng vấn, trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi, thực nghiệm. Tất

nhien những phương pháp này được phân tích, nhìn nhận từ góc độ của tâm lý học xã hội. Chúng phục vụ cho việc nghiên cứu những vấn đề tâm lý học xã hội. Ngoài ra, có những phương pháp đặc thù của tâm lý học xã hội. Đó là, phương pháp trắc nghiệm xã hội và đánh giá của nhóm.

Chúng tôi hy vọng rằng cuốn sách này sẽ là một tài liệu bổ ích cho những ai muốn nghiên cứu về tâm lý xã hội cả về mặt lý luận, lẫn nghiên cứu thực tiễn. Đề cập đến một vấn đề rất khó và rất mới, cuốn sách không thể tránh khỏi những khiếm khuyết. Chúng tôi rất mong nhận được sự thông cảm và chỉ giáo của bạn đọc.

Các tác giả

CHƯƠNG I

PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT TRONG TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI

I. VÀI NÉT VỀ LỊCH SỬ CỦA PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT

Quan sát là một trong những phương pháp thực nghiệm cơ bản của tâm lý học. Quan sát là sự tri giác chủ động và có hệ thống các hiện tượng tâm lý nhằm tìm ra những đặc điểm đặc trưng và ý nghĩa tồn tại của chúng. Các nhà tâm lý học xã hội, các nhà xã hội học đã sử dụng phương pháp quan sát để nghiên cứu hành vi xã hội. M.Ia.Baxốp, P.P.Blônxki, A.C.Zaluznui, S. Biolep... là những người đầu tiên sử dụng phương pháp quan sát trong tâm lý học xã hội khi nghiên cứu hành vi của trẻ vào những năm 20 - 30 của thế kỷ này.

Năm 1923, M.Ia.Baxốp đã xây dựng phương pháp quan sát tâm lý một cách khá hoàn hảo. Ông cho rằng đơn vị của hành vi không phải là phản ứng, mà là hành động. Sơ đồ quan sát tâm lý phải đảm bảo ghi lại không chỉ những biểu hiện bên ngoài, mà cả những kích thích bên ngoài và bên trong (những kích

thích khêu gợi hành vi), cả tình huống chung khi tiến hành quan sát. Nguyên tắc chủ yếu và độc đáo của phương pháp này là tác giả đã dùng cách ghi nhật ký. Người quan sát ghi lại một cách tối đa những biểu hiện bên ngoài một cách khách quan và cần phải quan sát một quá trình liên tục (chứ không phải quan sát từng thời điểm riêng lẻ) và ghi chép liên tục có lựa chọn ở những thời điểm nhất định.

P.P.Blônxki (1921) khi tiến hành quan sát ông rất coi trọng độ chính xác của việc ghi lại, và việc sử dụng những phương tiện kỹ thuật. Ông đã chú ý phát hiện những dấu hiệu của hành vi trực giác - tình cảm (không phải bằng lời nói). Đó là những yếu tố trên mặt nét mặt, ánh mắt, cử chỉ.

A.C.Zaluznui (1931) phê phán các nhà tâm lý học khi sử dụng quan sát đã không chú ý đầy đủ đến môi trường và lựa chọn không chính xác đối tượng quan sát. Khi nghiên cứu tập thể trẻ em, ông đã sử dụng sơ đồ quan sát ba thành phần để mô tả môi trường, tình huống (môi trường bên ngoài của sự quan sát) và những hành động của các thành viên trong tập thể (môi trường bên trong của sự quan sát).

Năm 1933, Đ.Tômát và các cộng tác viên của ông đã sử dụng phương pháp quan sát "lượng tử" có hệ

thống để quan sát hành vi của trẻ em. Các nhà tâm lý học như E.Chepun, R.Bill, R.Lippit, L.Cacho... đã tiếp tục phát triển phương pháp quan sát. Việc hoàn thiện kỹ thuật quan sát đã tạo điều kiện để xây dựng phương pháp thực nghiệm theo nhóm trong đó quan sát là một qui trình cần thiết của việc kiểm soát và ghi nhận thông tin ban đầu. Những thành tựu kỹ thuật trong việc ghi lại các dấu hiệu bên ngoài của hành vi con người và sự phát triển các phương pháp khác đã thúc đẩy việc sử dụng phương pháp quan sát này một cách hiệu quả hơn.

Hành vi xã hội mà chúng ta quan sát được của cá nhân, của nhóm, của cộng đồng luôn luôn mang tính lịch sử và được quy định bởi xã hội, bởi môi trường trực tiếp, bởi những lý do và mục đích nhất định. Mặt khác, việc quan sát được tuân theo những nhiệm vụ tương ứng, giả thuyết của người nghiên cứu phụ thuộc vào hướng nghiên cứu, quan điểm lý luận, kiến thức, kinh nghiệm của người nghiên cứu. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu quy định đặc điểm của việc quan sát các hiện tượng tâm lý xã hội. Các nhà tâm lý học Xô Viết khi sử dụng các phương pháp nhận thức tâm lý của con người, của nhóm, và của cộng đồng đều xuất phát từ quan điểm mác xít về bản chất tích cực và cải tạo hoạt động của con người.

Công trình nghiên cứu của họ dựa trên nguyên tắc thống nhất giữa ý thức và hành động, cấu trúc chung của hoạt động bên trong và bên ngoài, mối quan hệ qua lại giữa ý nghĩa và đặc điểm nhân cách. Vì vậy, khi tiến hành quan sát cần bảo đảm những yêu cầu nhất định.

II. CÁC QUÁ TRÌNH CƠ BẢN CỦA PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT

Theo các nhà tâm lý học, quan sát thường có những quá trình cơ bản sau :

1. Xác định mục đích, nhiệm vụ quan sát (quan sát để làm gì, nhằm mục đích gì)
2. Lựa chọn khách thể, đối tượng, tính hướng quan sát (quan sát-cái gì).
3. Lựa chọn phương pháp quan sát ít ảnh hưởng nhất đến đối tượng được nghiên cứu và bảo đảm thu nhập được những thông tin cần thiết (quan sát như thế nào).
4. Lựa chọn các phương pháp ghi chép những điều đã quan sát (ghi chép như thế nào).
5. Xử lý và phán đoán thông tin đã thu được (kết quả như thế nào).

Nhiệm vụ quan sát là định hướng ban đầu về khách thể, đề xuất giả thuyết, kiểm tra giả thuyết, chính xác hoá những kết quả thu được nhờ những phương pháp khác. Khách thể quan sát có thể là những con người cụ thể trong các tình huống giao tiếp khác nhau, trong nhóm lớn, nhóm nhỏ, trong cộng đồng. Những tình huống quan sát có thể là tình huống tự nhiên hoặc thực nghiệm do người quan sát điều khiển hay không điều khiển, bất chợt hoặc có tổ chức, chuẩn hay không chuẩn, bình thường hay cực đoan, khác nhau về dạng hoạt động, về sự tiếp xúc, và mối quan hệ qua lại giữa con người, về tình huống giao tiếp...

Đối tượng của quan sát trong tâm lý học xã hội là những hành động ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của hành vi con người trong một nhóm hay vài nhóm, trong môi trường xã hội và tình huống nhất định. Có thể quan sát những loại hành động sau :

1. Những hành động nói, nội dung của chúng, tính kế tiếp, tính định hướng, tần số, tính liên tục, cường độ, tính diễn cảm, đặc điểm của ngôn từ, ngữ pháp, phát âm của các hành động này.
2. Những cử chỉ diễn cảm biểu hiện qua nét mặt, thái độ, hành động.

3. Cử chỉ, di chuyển, trạng thái đứng im của con người, khoảng cách giữa người này với người kia, tốc độ và phương hướng chuyển động, sự va chạm.

4. Tác động : va chạm, ủng hộ, cùng cố gắng chuyển cho nhau, giữ lại.

5. Sự kết hợp những dấu hiệu kể trên.

Vào năm 1940, khi nghiên cứu mối quan hệ giữa các cá nhân, E.Tripon đề nghị đo lường số lượng thời gian, nhịp độ, tính tích cực, tính hoà hợp, sáng kiến, sự chiếm ưu thế và những tiêu chí khác của những người tham gia. Theo Iu.P.Vôđônốp, những dấu hiệu của các mối quan hệ giữa các cá nhân được ghi chép phải là tình huống, tính kế tiếp, tính định hướng của quan hệ.

Phương pháp quan sát được quy định bởi nhiệm vụ, đối tượng, tình huống, tính chất tương tác giữa người quan sát và người được quan sát. Người ta phân biệt kiểu quan sát có tham gia khi người quan sát là một thành viên của nhóm được nghiên cứu, và quan sát không tham gia, quan sát công khai và quan sát kín, quan sát tự nhiên và thực nghiệm. Nếu xét về tính tổ chức của quan sát có thể phân biệt quan sát ngẫu nhiên và có hệ thống, quan sát chung và có lựa

chọn. Theo tính chất việc ghi lại có thể phân biệt quan sát đơn thuần và quan sát có đánh giá hoặc hỗn hợp.

Phương pháp ghi lại các quá trình, các hiện tượng được quan sát khác nhau về độ chính xác về tính toàn diện, về độ tin cậy, về tính có căn cứ của thông tin, về khả năng kỹ thuật và tâm lý, về hình thức và ngôn ngữ ghi chép, về hướng của quá trình ghi chép, mã hoá và giải mã, phân tích về việc sử dụng các thang bậc khác nhau.

III. KỸ THUẬT TIẾN HÀNH QUAN SÁT TRONG TÂM LÝ XÃ HỘI

1. Những nguyên tắc chung của quan sát

Quan sát trong tâm lý học xã hội cũng tuân thủ những nguyên tắc chung cho bất kỳ quan sát khoa học nào. Đó là : phù hợp với mục đích nghiên cứu ; kế hoạch hoá và tiến hành quan sát tương tác giữa các cá nhân theo một sơ đồ nhất định ; diễn tả các hiện tượng và sự kiện mà chúng ta tri giác được bằng ngôn ngữ thích hợp sao cho người quan sát khác hiểu được ; lựa chọn các phương pháp quan sát và ghi lại tùy theo tính chất hoạt động của con người và khả năng quan sát ; kiểm tra tính khách quan và độ tin

cây của việc quan sát bằng những nhà nghiên cứu khác và những cách nghiên cứu khác.

Kuzomin chỉ ra 3 yêu cầu có tính nguyên tắc để đảm bảo sử dụng thành công phương pháp quan sát.

1. Xác định rõ ràng mục đích quan sát
2. Xây dựng sơ đồ quan sát phù hợp
3. Xây dựng phương pháp ghi lại thích hợp.

Trong tâm lý học xã hội, trước hết cần chú ý đến phương pháp quan sát các tình huống có ý nghĩa.

2. Kỹ thuật quan sát

Những nguyên tắc cơ bản nêu trên có thể xem là những bước tiến hành chính của phương pháp quan sát. Kỹ thuật của phương pháp quan sát phụ thuộc vào cách thức quan sát. Mỗi loại quan sát khác nhau có những kỹ thuật riêng. Chúng ta có thể tìm hiểu kỹ thuật quan sát qua các phương pháp quan sát cụ thể sau :

2.1. Các phương pháp quan sát chung

2.1.1. Quan sát không can thiệp

Quan sát hành vi trong bối cảnh không có tác động của người quan sát thường được gọi là quan sát

tự nhiên. Trong trường hợp này, người quan sát ghi chép một cách thụ động những gì xảy ra. Các sự kiện diễn ra một cách tự nhiên và không bị thay đổi hay bị điều khiển bởi người quan sát. Trong bối cảnh tự nhiên, hành vi thường xảy ra không có sự sắp xếp đặc biệt nào cho mục đích ghi chép. Lý do quan trọng để tạo ra bối cảnh tự nhiên là chúng minh những mối quan hệ khác nhau đã được phát hiện trong phòng thí nghiệm. Quan sát tự nhiên được sử dụng khi xác định giá trị thực của các kết quả nghiên cứu.

Mục đích chính của phương pháp này là miêu tả hành vi như nó thường xảy ra và điều tra mối quan hệ giữa các thông số, biến số khác nhau thường diễn ra.

2.1.2. Quan sát có can thiệp

Đặc trưng của phương pháp này là nhà nghiên cứu muốn can thiệp vào tự nhiên nhằm làm sáng tỏ một điểm nào đó hoặc trắc nghiệm một lý thuyết.

Phương pháp này được sử dụng nhiều hơn phương pháp quan sát không can thiệp trong nghiên cứu tâm lý. Có nhiều lý do dẫn tới việc sử dụng quan sát có can thiệp :

- Để xúc tiến hoặc tạo ra một sự kiện thường ít xảy ra trong tự nhiên hoặc xảy ra bình thường nhưng trong điều kiện khó quan sát.

- Để điều tra những giới hạn trong sự đáp ứng của con người bằng cách thay đổi có hệ thống những thuộc tính của hiện tượng được quan sát.

- Để thâm nhập vào một tình huống thường khó quan sát về mặt khoa học.

- Để tạo ra điều kiện khiến cho những hiện tượng quan trọng được kiểm soát và những hành vi có thể quan sát được một cách thuận lợi.

- Để thiết lập sự so sánh bằng cách tác động lên một hoặc nhiều thông số độc lập để xác định hiệu quả của chúng đối với hành vi.

Quan sát có can thiệp có 3 dạng cơ bản sau :
Quan sát có tham gia, quan sát có cấu trúc và thực nghiệm.

a. Quan sát có tham gia

Quan sát có tham gia là người quan sát hành vi giữ vai trò tích cực và có ý nghĩa trong tình huống mà hành vi đó được ghi lại. Trong quan sát có tham gia không cần phải nguy trang, những cá

nhân được quan sát biết người quan sát có mặt, nhằm mục đích thu thập thông tin về hành vi của họ. Khi người quan sát không được các thành viên biết thì đó là sự quan sát có tham gia nhưng nguy trang. Phương pháp này được sử dụng nhiều trong tâm lý học xã hội khi nghiên cứu hành vi của một nhóm người.

Việc quan sát có tham gia cho phép người quan sát tham gia vào những tình huống thường khó quan sát về mặt khoa học. Ngoài ra người quan sát thường ở vào vị trí để có những hành động, suy nghĩ như người bị quan sát. Nó tạo điều kiện để hiểu được cá nhân hoặc nhóm.

Sự hiện diện của người quan sát có thể làm nảy sinh một số vấn đề sau :

- Có thể người quan sát làm mất tính khách quan mà việc quan sát đòi hỏi. Bản thân người quan sát có thể thay đổi trong quá trình quan sát mà trước đó không dự đoán được.

- Tác động của người quan sát đối với hành vi của người bị quan sát. Điều này dễ xảy ra khi người quan sát giữ vai trò nhóm trưởng hoặc có quan hệ với những người ra quyết định... Như vậy rất khó

khái quát kết luận này cho những tình huống khác nhau nếu sự can thiệp tạo nên hành vi mà nó đặc thù cho những điều kiện và hiện tượng mà người quan sát tạo nên.

Ảnh hưởng của người quan sát đến hành vi đang quan sát phụ thuộc vào sự quan sát được nguy trang hay không được nguy trang, vào quy mô nhóm, vai trò của người quan sát trong nhóm. Khi nhóm được quan sát là nhỏ hoặc những hành động của người quan sát là rõ ràng thì ảnh hưởng của người quan sát đến hành vi của đối tượng là đáng kể.

b. Quan sát cấu trúc

Đó là quá trình quan sát có sự kiểm soát của nhà nghiên cứu nhưng mức độ kiểm soát ít hơn trong thực nghiệm.

Các nhà quan sát can thiệp vào nhằm làm cho một hiện tượng hay tình huống xảy ra, hoặc dựng lên một tình huống để dễ dàng ghi lại những hành vi khó quan sát. Trong một số trường hợp, người quan sát có thể tạo nên những qui trình để quan sát một hành vi riêng lẻ một cách đầy đủ hơn.

Quan sát cấu trúc có thể tiến hành trong tự nhiên hoặc thực nghiệm.

c. Thực nghiệm trên thị trường

Thực nghiệm là qui trình được tiến hành khi người quan sát điều khiển một hoặc nhiều thông số tự do trong môi trường tự nhiên nhằm xác định hiệu quả của chúng đối với hành vi. Khi tiến hành thực nghiệm trên hiện trường, người quan sát kiểm soát được diễn biến của hiện tượng nhằm mục đích đo lường một cách hệ thống hiệu quả của một thông số nào đó lên hành vi. Người ta sử dụng việc kiểm soát và so sánh các nhóm. Trong quan sát này, người quan sát đưa ra nhiệm vụ cho các đối tượng. Trong tâm lý học xã hội, phương pháp quan sát này được dùng nhiều nhất. Trong nhiều trường hợp, đối tượng không biết rằng họ đang tham gia vào một cuộc thực nghiệm. Trong thực nghiệm ở hiện trường, nhà nghiên cứu sử dụng người cùng tham gia. Đó là người mà nhà nghiên cứu đã hướng dẫn để tạo nên tình huống cần nghiên cứu. Thực nghiệm trên hiện trường đòi hỏi phải có kiến thức thực hành đầy đủ.

2.1.3. Ghi chép hành vi

Chúng ta đã kể đến hai đặc trưng quan trọng của phương pháp quan sát. Đặc trưng thứ nhất là mức độ can thiệp của người quan sát. Đặc trưng

thứ hai là phương pháp ghi hành vi. Các phương pháp quan sát cũng khác nhau ở cách ghi lại hành vi, nhất là ở mức độ mà hành vi đó được khái quát hoá, trừu tượng hoá từ tình huống được quan sát.

Phương pháp ghi hành vi được phân loại theo kiểu mô tả lại một cách đầy đủ hành vi và tình huống xảy ra hành vi theo cách tập trung hay một vài loại hành vi nhất định. Ghi chép tất cả hành vi đang diễn ra. Cách ghi chép phụ thuộc vào việc nhà nghiên cứu tiến hành nghiên cứu định tính hay định lượng.

a) Ghi chép mô tả.

Việc ghi chép mô tả nhằm tái hiện lại hành vi như nó đã xảy ra một cách trung thành nhiều hay ít. Loại hình chủ yếu của ghi chép mô tả là việc người quan sát thuật lại hành vi.

Khi thu được những bản ghi chép mô tả, người quan sát có thể phân loại, sắp xếp lại những điều đã ghi. Khi xem xét số liệu có thể thử nghiệm những giả thuyết riêng lẻ... Điều này nói lên sự khác nhau quan trọng giữa việc ghi chép mô tả và các hình thức khác của việc đo lường hành vi. Như vậy ghi chép mô tả ghi được thông tin đặc biệt cần

thiết để đánh giá mục đích hay giả thuyết của việc nghiên cứu.

b) Việc thu thập những số đo định lượng về hành vi.

Khi chỉ có một vài hành vi hoặc một vài dạng đặc biệt của tình huống đáng chú ý, thì trước hết người ta xác định các hành vi trước khi quan sát. Người ta còn quyết định một cách chính xác có thể đo được những hành vi này tức là cách định lượng hoá hành vi.

Khi qui định cách đo lường hành vi cũng phải qui định thang đo. Có 4 loại thang đo hành vi :

1. Thang đo chỉ tên
2. Thang đo thứ bậc
3. Thang đo khoảng cách
4. Thang đo tỉ số.

2.2. Các phương pháp quan sát đặc thù của tâm lý học xã hội

2.2.1. Quan sát tình huống có ý nghĩa

Khi nghiên cứu quan hệ giao tiếp giữa các thành viên của một nhóm hay tập thể, người ta ghi nhận đồng thời tần số, cường độ, tính định hướng, độ dài của các hành động khác nhau

trong hành vi, mô tả chúng và biểu thị chúng bằng hình vẽ, sơ đồ. Quy trình và kỹ thuật quan sát luôn luôn phụ thuộc vào khách thể và khả năng nghiên cứu.

Phương pháp quan sát này dùng chủ yếu nghiên cứu các nhóm nhỏ, các tập thể cơ sở khi số lượng khách thể được quan sát tăng lên, cần giảm số dấu hiệu nghiên cứu. Ví dụ : khi quan sát một đám đông, ta chỉ ghi lại những thông số sau : số lần tiếp xúc, việc di chuyển của nhóm, số lượng của giới, màu sắc quần áo, phương hướng và tốc độ chuyển động, những cử chỉ kêu gào, những câu nói, mức độ ồn ào của nhóm. Những quan sát này cho biết động thái nói chung của tâm thế, của sự thông tin lẫn nhau của các thành viên. Nếu không hỏi thêm thì việc phân tích tình huống không thể cho biết được động cơ, nội dung của các tương tác giữa các thành viên trong đám đông. Để nghiên cứu tâm lý xã hội các nhóm nhỏ, người ta có thể dùng tổ hợp các phương pháp. Quan sát chủ yếu được sử dụng trong thử nghiệm đặc biệt đối với các vấn đề ít được nghiên cứu.

Khi nghiên cứu cấu trúc và động thái của các mối quan hệ, của việc tiếp xúc trong nhóm, có thể dùng

phương pháp quan sát như là phương pháp chủ yếu hoặc hỗ trợ.

Một số nhà tâm lý học đã sử dụng phương pháp quan sát "lượng tử hoá" và sơ đồ động thái nhóm để tìm ra các xung đột trong tập thể sản xuất. Khi quan sát cần ghi lại các thông số của hành vi như thời gian có liên quan đặc biệt đến mối quan hệ giữa con người và thời gian lao động ; Thời gian của mỗi quan hệ con người - lao động với mỗi quan hệ người - người ; Thời gian mỗi quan hệ qua lại giữa lao động với những quan hệ khác bằng lời nói ; Thời gian dùng cho mỗi quan hệ bằng lời nói, tri giác, kỹ xảo lao động. Nhờ phương pháp "chụp ảnh" động thái của các mối quan hệ có tính chất chức năng và các mối liên hệ giữa con người với khoảng cách, có thể phát hiện ra các tình huống và sự biểu hiện của chúng trên các mặt khác nhau. Nếu nói rằng người A có xung đột với người B thì chưa đủ, vì không thấy ảnh hưởng và cách giải quyết xung đột đó. Nhờ phương pháp "chụp ảnh", những người quan sát có thể phát hiện tiêu điểm của xung đột, phát hiện động lực của nó, chiều hướng lan truyền và kết quả của xung đột. Nhà nghiên cứu Zäcke đưa ra 3 mức độ của xung đột và dấu hiệu kèm theo :

Mức độ 1 - Thái độ tiêu cực kéo dài trong quan hệ. Dấu hiệu của thái độ này có thể là : lo lắng, giọng nói không thân thiện, hay kêu ca, không hiểu nhau, ý kiến khác nhau, muốn phê bình...

Mức độ 2 - Sự căng thẳng tiêu cực. Dấu hiệu là : lời lẽ kích động, quan điểm khác nhau, lâu bền, không bằng lòng kéo dài, chống đối, nghe trộm.

Mức độ 3 - Xung đột. Dấu hiệu bùng nổ, cắn rứt, xúc phạm đến nhau, cãi nhau, dùng vũ lực, từ bỏ công việc...

Những dấu hiệu về các mối quan hệ khi có xung đột thường rất đa dạng về tính ổn định, về biểu hiện bên ngoài, về cách nhận biết các hiện tượng quan sát được.

Việc quan sát cấu trúc và động thái hoạt động của nhóm khi giải quyết một công việc chung nên tiến hành kiểu quan sát không trực tiếp tham gia, dựa vào sơ đồ mô hình hoá sự thay đổi tình tiến và theo chu kỳ của các mối tương tác giữa các thành phần của nhóm. 1957, R. Brâyzo đã đưa ra mô hình kinh điển cho kiểu quan sát này, nó thuận lợi khi quan sát trong điều kiện thực nghiệm. 1932-1933, B. Niustăctor đã tiến hành công trình nghiên cứu học sinh từ 10-15 tuổi tại trại hè là một ví dụ

về cách thức quan sát ở thực địa. Mục đích của quan sát này là xác định mối quan hệ giữa các thành phần của nhóm theo từng đôi. Quan sát trong 10 phút. Ghi chép hành vi của chúng theo các điều kiện sau :

- Lựa chọn để quan sát một tình huống của nhóm nảy sinh một cách bất chợt.

- Ghi chép địa điểm, vị trí của hành động và tình huống xã hội như thế nào để hiểu được hoạt động của cá nhân hướng về ai, hay về tất cả mọi người.

- Ghi lại hành động của bất kỳ người nào có quan hệ với người được quan sát.

- Ghi chép theo kiểu biên bản mỗi hành động, mỗi lời nói.

- Đánh giá sự phát triển các mối quan hệ từ thân ái đến thù địch theo thang bậc sau :

1- Thể hiện tình cảm.

2- Những dấu hiệu đặc biệt thể hiện sự hữu hảo (cho, mời, bảo vệ...)

3- Những dấu hiệu của mối quan hệ đồng chí (chơi, nói thầm, tiếng cười, nụ cười, làm việc chung, giúp đỡ...)

4- Những mẫu đối thoại bất chợt (lời chào hỏi, chúc mừng, trò chuyện...)

5- Thái độ trung gian nhưng có phần tích cực (đồng tình, khen ngợi, thực hiện những yêu cầu nhỏ, không giận...)

6- Những dấu hiệu bàng quan với các quyền, lời yêu cầu, đề nghị của người khác (không biết vấn đề, từ chối lời đề nghị, thủ lẩn át, chế diễu, phê phán một cách nhẹ nhàng)

7- Những dấu hiệu của sự xung đột còn ẩn kín với những quyền lợi, yêu cầu, đề nghị của người khác (cãi nhau, muốn lẩn át người khác, phản đối các quy tắc...)

8- Những dấu hiệu giận dữ, coi thường nhân cách người khác nhưng không trực tiếp xâm phạm mong muốn, yêu cầu của họ (phê phán, chế diễu, nói mỉa, lên án...)

9- Những dấu hiệu của sự tức giận hoặc làm nhục có chủ định (chống đối, dọa nạt, thách thức, đánh nhau...)

2.2.2. Quan sát bằng cách đưa ra các câu hỏi

Có thể tiến hành quan sát bằng cách đưa ra các câu hỏi và có sự tự quan sát.

Khêmphin và Cun đã xây dựng phương pháp khách quan để mô tả và ghi lại những đặc điểm trong hành vi của người nhóm trưởng (tổ trưởng) khi đang hoạt động. Để xác định hành vi của người nhóm trưởng, các ông dùng định nghĩa mang tính thao tác về sự lãnh đạo : Sự lãnh đạo, đó là hành vi của một con người khi tổ chức hoạt động nhóm căn cứ vào mục đích chung. Vì vậy không quan sát hành vi hướng vào việc đặt mục đích cá nhân. Các ông đưa ra cách phân loại hành vi của nhóm trưởng như sau :

1- Sự hoà hợp : đó là những biện pháp hành động nhằm nâng cao sự hợp tác của các thành viên trong nhóm hoặc cạnh tranh giữa họ.

2- Thông tin giao tiếp : làm tăng sự hiểu biết về các quá trình xảy ra trong nhóm.

3- Tính hiệu quả hướng vào khối lượng công việc đã đạt được.

4- Biểu tượng : những biện pháp của hành động qua nhóm tự hình dung ra mình.

5- Sự tham gia : các biện pháp hành động cho phép người nhóm trưởng trở thành thành viên của nhóm.

6- Tổ chức : những biện pháp hành động cho phép phân hoá các nhiệm vụ, vai trò và quy định các chuẩn hành vi trong nhóm.

7- Đánh giá : những phương pháp hành động có liên quan đến khen thưởng, trừng phạt.

8- Khêu gọi kích thích : những biện pháp hành vi làm thay đổi tính tích cực của nhóm.

9- Lấn át : những biện pháp hành vi qua đó người nhóm trưởng không biết những suy nghĩ, tư tưởng nhân cách của thành viên.

Các ông đã đưa ra một số tiêu chí cho việc đặt câu hỏi để đảm bảo tính chính xác mô tả hành vi, đảm bảo sự độc lập của việc ghi chép khi quan sát các tình huống khác nhau.

1- Các câu hỏi cần mô tả hành động đặc thù của hành vi chứ không phải chỉ tính chất hay đặc điểm chung của hành vi.

2- Các câu hỏi có thể được sử dụng cho những cấu trúc nhóm khác nhau và các tình huống khác nhau.

3- Câu hỏi viết dưới dạng có ý nghĩa đối với người được hỏi.

4- Câu hỏi phải tương ứng với điều cần đo và các phép đo khác nhau.

5- Hành vi phải được mô tả ở thời hiện tại

6- Câu hỏi phải được bắt đầu bằng phó từ.

7- Câu hỏi phải được giới hạn về một biện pháp của hành vi.

8- Câu hỏi không được dùng những đại từ nói về sự lặp lại.

9- Câu hỏi không được chứa đựng những yếu tố tình cảm hay đánh giá trừ khi những yếu tố này quan hệ chặt chẽ, không tách rời hành vi mô tả.

Các tiêu chí 1,2,9 có ý nghĩa nhất vì chúng cho phép làm giảm đến mức tối đa việc mô tả hành vi xuất phát từ mô tả tình huống. Để ngăn ngừa khả năng lẫn lộn giữa việc mô tả một cách khách quan mang tính định lượng với việc đánh giá định tính hành vi của người nhóm trưởng, người ta dùng hình thức "lựa chọn bắt buộc" tức là cách trả lời theo phương án. Dùng phép tổ hợp. Nội dung của nó như sau : Hai phép tổ hợp A và B bao gồm các đại từ nói lên tần số các hành động của hành vi, trong khi đó tổ hợp B không chứa đựng những đánh giá cực đoan. Tổ

hợp C chứa đựng những đại từ chỉ số lượng và khối lượng hành vi.

Tổ hợp A : luôn luôn, thường, đôi lúc, ít, không bao giờ.

Tổ hợp B : thường thường, tương đối thường thường, đôi khi, ít, rất ít.

Tổ hợp C : nhiều, tương đối nhiều, trung bình, tương đối ít, không có gì.

Tất cả các tổ hợp này được đo lường theo số từ -2 đến +2.

Phương pháp này còn đưa ra đánh giá tổng quát về hành vi của nhóm trưởng được mô tả, cũng như những thông tin về bản thân những người mô tả và được mô tả. Người ta thấy rằng những đánh giá về hai cực ít được dùng, đặc biệt khi được mô tả. Các câu trả lời được tập trung vào những tần số cao và thấp ít được dùng khi mô tả. Khi kiểm tra mối liên hệ giữa việc đánh giá chung về hành vi người nhóm trưởng và những câu trả lời về từng câu hỏi trong bộ câu hỏi, người ta nhận thấy tác động của việc chuyển đánh giá từ chỉ tiêu này sang chỉ tiêu khác, khi tự mô tả thấp hơn khi mô tả hành vi của người khác.

Bộ câu hỏi được thay đổi phụ thuộc vào đối tượng và mục đích nghiên cứu.

Cường độ phản ứng có thể biểu hiện bằng con số. Ví dụ : 1- Yếu ; 6- Mạnh. Ngoài ra tương tác giữa các thành viên trong nhóm có thể được phân hoá theo các dấu hiệu như đồng tình, được chấp nhận, cảm tình (+) ; loại ra, phản đối, mất cảm tình (-) ; bàng quan, không để ý (0). Nếu có hai lần dấu hiệu về mối quan hệ giữa người này với người kia, ví dụ : (++) đó là sự bằng lòng, sự đồng tình nhiều hơn ; (+0) : đó là sự đồng tình ít.

2.2.3. Tự quan sát

Tự quan sát cũng được các nhà tâm lý xã hội sử dụng, đó là các hình thức tự viết tiểu sử, thư, nhật ký, tự phân tích các câu hỏi. Việc tự quan sát có hệ thống thường được tiến hành dưới dạng những câu trả lời cho các phiếu điều tra do người nghiên cứu đề ra.

Tự quan sát bổ sung cho phép đo lường xã hội học được gọi là đo lường thông tin giao tiếp xã hội. Nhờ có một thang duy nhất và những dấu hiệu đồng nhất, những người được nghiên cứu trong nhóm xác định độ mạnh và tần số

của những mối tiếp xúc có thật với mỗi thành viên của nhóm trong quá trình cùng tiến hành một hành động.

Phương pháp này có nhiều điểm ưu thế hơn phép đo lường xã hội học. Với tư cách là một thang để đo tính chấp nhận hoặc gọi là khoảng cách xã hội, phương pháp này cho phép phản ánh mối liên hệ giữa các thành viên khác nhau của nhóm. Ngoài ra, không chỉ đo giao tiếp có tính quy chiếu mà còn đo độ mạnh và tính định hướng của quan hệ giao tiếp có thật với những đơn vị như nhau. Khi bổ sung phương pháp tự quan sát vào phép đo lường xã hội thì việc xem xét kết quả khó khăn hơn do sự khác nhau của chủ thể tiến hành việc đo lường giao tiếp trong nhóm cũng như sự khác nhau của hệ thống đo đạc. Người ta thường đo các tiêu chí tâm lý xã hội sau :

1- Tính tích cực thông tin giao tiếp của nhóm và các thành viên của nhóm, tức là cường độ giao tiếp có thực (hệ số tích cực).

2- Tính tích cực đo lường xã hội của nhóm và các thành phần của nhóm tức là cường độ giao tiếp mong muốn.

3- Tính ổn định, tính thuận tiện của giao tiếp, tức là trạng thái khi đó cường độ giao tiếp có thật phù hợp với giao tiếp mong muốn.

4- Tính không ổn định, không thuận tiện của giao tiếp, tức là trạng thái khi đó cường độ, tần số hay độ dài của giao tiếp có thật và giao tiếp mong muốn không trùng nhau. Nói cách khác đánh giá tính tích cực giao tiếp mong muốn không bằng sự đánh giá tính tích cực giao tiếp có thật. Nếu sự đánh giá tính tích cực mong muốn lớn hơn sự đánh giá tính tích cực có thật thì tính không ổn định có chiều hướng dương (+). Nếu thấp hơn, tiêu cực thì có chiều hướng âm (-). Dựa vào những tiêu chí này có thể tính toán được những mức độ của tình trạng giao tiếp của mỗi thành viên trong nhóm.

Tính không ổn định, không thuận tiện trong giao tiếp, đó là trạng thái của một nhu cầu nhất định trong việc thay đổi tính chất của các mối tiếp xúc với người khác. Nó là động lực làm thay đổi hành vi của các thành viên trong nhóm. Có thể dùng phương pháp này để nghiên cứu trạng thái tâm lý xã hội của tập thể. Kết quả nghiên cứu cho phép kết luận rằng tần số, độ dài, phương hướng

của các mối tiếp xúc giữa các thành viên trong nhóm dựa vào các yếu tố sau :

- Đặc điểm của mối liên hệ qua lại có tính chất chức năng, đặc điểm sự phụ thuộc của các thành viên trong tập thể vào quá trình cùng hoạt động.
- Giới tính, lứa tuổi, nghề và những đặc điểm khác nhau của các thành viên trong tập thể.
- Điều kiện không gian, thời gian và những điều kiện vật chất khác của việc giao tiếp (ví dụ : cách bố trí nơi làm việc, tiếng động).
- Đặc điểm cá nhân của các thành viên trong nhóm và mối quan hệ qua lại đã có giữa họ.

CHƯƠNG II

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU TÀI LIỆU

Phương pháp phân tích tài liệu là một trong những phương pháp khá đặc biệt trong nghiên cứu tâm lý học xã hội. Nó đặc biệt ở chỗ người nghiên cứu hoàn toàn không được trực tiếp theo dõi đối tượng, không được giao tiếp và nhận được những phản ứng từ đối tượng. Phương pháp này hoàn toàn dựa vào tài liệu đã thu được của xã hội có sẵn để đánh giá đối tượng nghiên cứu. Ví dụ như từ rất lâu, các nhà thám tử đã dựa vào phương pháp này để nghiên cứu dấu vết. Ai cũng biết rằng những chứng cứ vật chất (physical) của hành vi quá khứ có thể cung cấp đầu mối cho những đặc điểm (hay thậm chí nhận dạng) của cá nhân cũng như thông tin đã xảy ra. Kích cỡ của vết chân trên mặt đất nói về kích cỡ và tuổi tác của người đó. Khoảng cách giữa các vết chân có thể cho ta biết rằng người đó đi hay chạy v.v.. Mặt khác phương pháp nghiên cứu tài liệu còn giúp ta thông qua những tài liệu lịch sử mà hiểu được tâm lý con người của nhiều thời kỳ khác nhau. Dựa vào nghiên cứu những tài liệu về quá trình phát triển của lịch sử mà ta có thể biết được nguyên tắc phát

triển và từ đó có thể dự đoán được hướng phát triển tiếp theo của nó. Chính vì nó là một phương pháp nghiên cứu liên ngành cho nên nó được áp dụng rộng rãi trong tâm lý học xã hội. Chúng ta bắt đầu từ việc xem xét vài nét về lịch sử phát triển của phương pháp này.

I. VÀI NÉT VỀ LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU TÀI LIỆU

Phương pháp nghiên cứu tài liệu đã được các nhà nghiên cứu Mỹ sử dụng từ rất sớm, đầu thế kỷ XX hay còn sớm hơn nữa. Báo chí và nghiên cứu văn học là những lĩnh vực đầu tiên sử dụng phép phân tích định tính và định lượng nội dung. Sau đó vào những năm 20 trở đi, phương pháp này được phổ biến rộng rãi hơn trong ngành xã hội học. Vào cuối những năm 30, G. Laccyell đã sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu trong lĩnh vực nghiên cứu chính trị và tuyên truyền. Ông đã cải tiến phép phân tích nội dung để đưa ra những phạm trù và các thể thức để thấy được ý nghĩa đặc biệt của chất lượng tài liệu. Sự phát triển phương tiện truyền thông đại chúng, trong đó có phim ảnh và tuyên thanh đã dẫn tới sự phát triển các nghiên cứu phân tích tài liệu trong lĩnh vực này. Trong đại chiến thế giới lần thứ hai phương pháp phân tích nội dung tài liệu đã được nhiều nước trên

thế giới trong đó có Mỹ và Anh vận dụng trong nghiên cứu tuyên truyền trên nhiều nước khác nhau và cũng như trong mục đích tình báo. Tiếp theo vào đầu những năm 50, B.Bêrêlxôna cho ra đời cuốn sách : "Phân tích nội dung trong nghiên cứu giao tiếp". Trong đó ông tập hợp các kinh nghiệm phương pháp đã tích lũy và thực hành của những nghiên cứu phân tích nội dung. Ông đã đưa ra định nghĩa rõ ràng về phương pháp này mà cho đến nay nó vẫn còn được đánh giá cao ở tây Âu. Ông còn đưa ra những hình thức vận dụng khác nhau, những phạm trù và đơn vị có tính chất phổ biến rộng rãi nhất, những điều kiện không thể thiếu của phương pháp phân tích định lượng. Nhưng đóng vai trò quan trọng rõ rệt trong sự phát triển của phương pháp nghiên cứu tài liệu phải nói đến hội thảo về phương pháp phân tích nội dung mà sau đó dẫn đến việc cho ra đời tập san "Phương hướng phát triển trong phân tích nội dung". Tác giả cuốn sách này phần lớn là những nhà khoa học xã hội mà chủ yếu là các nhà tâm lý học nhất là tâm lý ngôn ngữ học. Trong những năm 40 đến 50 phương pháp phân tích tài liệu đã trở thành phương pháp liên ngành. Và nó được sử dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực khoa học khác nhau, trong đó có tâm lý học xã hội.

~~Vào những năm 60, có một bước~~ phát triển quan trọng mới trong phương pháp nghiên cứu tài liệu, đó là sự ra đời phương pháp nghiên cứu mối liên hệ của các biểu tượng mà qua nó ta có thể biết được mối liên kết của các thành phần cấu tạo. Từ đó dẫn đến một giai đoạn mới trong phương pháp phân tích tài liệu của Mỹ. Phương pháp này được gọi là kỹ thuật "phân tích bằng máy".

Ở Nga phương pháp phân tích tài liệu cũng đã được ứng dụng từ rất sớm vào những năm 20 dưới nhiều dạng khác nhau. Các nhà nghiên cứu Nga đã vận dụng phương pháp này vào việc nghiên cứu nội dung báo chí hay thư bạn đọc trong toà soạn, nghiên cứu nội dung những bài viết, những cuộc bàn luận chính trị, tiểu sử tự thuật, hồi ký. Rubnhicôv, một nhà tâm lý học Nga đã sử dụng phương pháp phân tích tài liệu để nghiên cứu các tác phẩm tự thuật. Nhưng phải nói rằng phương pháp này cũng không được các nhà tâm lý học Nga coi trọng trong những năm 20. Đến mãi cuối những năm 60 trong sự phát triển của phương pháp phân tích định tính và định lượng thì ở Nga bắt đầu chuyển sang một hướng phát triển mới. Hướng phát triển này có những khác biệt so với trước ; Thứ nhất, là cách tiếp cận đã được

đồng nhất và thay đổi có thứ tự hơn ; Thứ hai, là nghiên cứu dựa trên những cơ sở của phương pháp luận Macxit đã định sẵn. Và thời kỳ này đã bắt đầu những đánh giá phê bình phương pháp phân tích tài liệu của các nước Tây Âu và những kinh nghiệm của chính mình trong quá trình sử dụng những kỹ thuật tương tự. Một sự kiện có ý nghĩa to lớn đối với sự phát triển của phương pháp phân tích tài liệu là Hội thảo của các nhà xã hội học được tổ chức ở Nôvôxiarxc vào năm 1970. Và một tuyển tập chuyên ngành đã được ra đời sau hội thảo. Tất cả các kinh nghiệm về phương pháp phân tích tài liệu đã được đưa ra trình bày trong tuyển tập "Các vấn đề phương pháp luận và phương pháp giảng dạy phép phân tích nội dung". Phương pháp này được sử dụng rộng rãi trong việc phân tích những kết quả đã thu được của phương pháp khác. Nó cũng còn được sử dụng trong nghiên cứu những tài liệu cá nhân và giao tiếp giữa các cá nhân. Phương pháp này cũng đã trở thành một phương pháp liên ngành trong tâm lý học xã hội Xô Viết vào những năm 70. Ở Việt Nam phương pháp nghiên cứu tài liệu cũng được sử dụng một cách rộng rãi từ rất lâu. Ngay trong thời kỳ chiến tranh các nhà báo và các nhà chính trị, đã dựa vào

phương pháp này để tuyên truyền cách mạng. Các nhà quân sự đã dựa vào các tài liệu được gửi về từ nhiều nơi, nắm bắt được nhiều nguồn thông tin khác nhau và xử lý các dữ liệu đó để đưa ra những nhận định và phương hướng hành động đúng đắn.

Phương pháp nghiên cứu tài liệu được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau trong đó có kinh tế. Các nhà kinh tế học nghiên cứu các sự kiện đã qua mà dự đoán được hướng phát triển tiếp theo của nó. Giúp cho chúng ta có được các quyết định đúng đắn trong thương trường quốc tế. Ở nước ta, các nhà tâm lý học xã hội cũng như các nhà xã hội học đã và đang sử dụng phương pháp phân tích tài liệu như một trong những phương pháp phổ biến nhất. Đối với phương pháp nghiên cứu tài liệu các dữ liệu văn thư lưu trữ là một nguồn tài liệu quan trọng.

II. DỮ LIỆU LƯU TRỮ

Văn thư lưu trữ chính là một nguồn tài liệu phong phú về hành vi. Các dữ liệu lưu trữ là những hồ sơ hay tài liệu về xã hội đã được chọn lọc rất kỹ lưỡng. Nhiều khi chúng được xếp sắp, phân loại, phân tích kỹ càng bởi những người trung gian. Ví dụ khi một người sinh ra thì được làm giấy khai sinh. Giấy này

sẽ ghi lại địa điểm, ngày và giờ sinh, tên bố mẹ và tên của người đó. Khi có ai qua đời người ta lại làm giấy chứng tử. Trong đó ghi lại chi tiết nguyên nhân dẫn đến cái chết, ngày giờ chết và tuổi tác của người chết. Còn giữa hai sự kiện quan trọng này là những hồ sơ ghi lại những hành vi của chúng ta. Ghi lại những sự kiện có ý nghĩa nhất định : những lần vào bệnh viện, ngày khai giảng và bế giảng năm học, những hoạt động đặc biệt khác... trong suốt cuộc sống. Hồ sơ công tác ghi lại ngày tháng vào làm việc ở cơ quan, những ngày tháng đi học thêm, những thành tích cũng như những khuyết điểm của cá nhân trong suốt thời gian làm việc. Có thể kể ra rất nhiều loại tài liệu như vậy. Hồ sơ không chỉ ghi lại những sự kiện của cá nhân, mà còn ghi lại những sự kiện quan trọng của đất nước của thành phố... Văn thư lưu trữ là những hồ sơ hay tài liệu ghi lại những hoạt động của cá nhân hay của cơ quan đoàn thể chính quyền, hay các tổ chức khác. Các ghi chép về hành vi của các dữ liệu văn thư lưu trữ cũng có giá trị cho nghiên cứu như những dấu vết tại hiện trường vậy. Phương pháp nghiên cứu tài liệu là phương pháp nghiên cứu không có phản ứng đáp lại và do đó nó cung cấp thêm cho các dữ liệu có được từ các quan

sát. Những dữ liệu lưu trữ có thể dùng để kiểm tra tính hiệu ứng của các phép đo khác hoặc như một công cụ của phương pháp tổng hợp kiểm tra các giả thuyết khoa học. Frank và Gilovich, hai nhà tâm lý học Mỹ, đã cho thấy các ứng dụng của dữ liệu lưu trữ trong nghiên cứu ứng dụng phương pháp thăm dò để đi đến giả thuyết trắc nghiệm. Họ đã nghiên cứu sự liên tưởng văn hoá mạnh mẽ giữa màu đen và "xấu" hay tồi tệ (1988). Hai ông muốn tìm ra sự liên tưởng mật thiết văn hoá giữa màu đen và cái xấu có thể làm ảnh hưởng đến cách ứng xử của con người. Họ đã nhận định rằng những người chơi thể thao mà mặc đồng phục màu đen có vẻ có tính xâm kích hơn là những vận động viên không mặc màu đen. Và những người mặc đồ đen tự mình có những hành vi xâm kích.

Mặt khác phương pháp nghiên cứu tài liệu cũng cho người ta cách kiểm tra tính ứng nghiệm bên trong của các kết quả nghiên cứu trong phòng thí nghiệm. Lau và Russell (1978) đã dùng phương pháp này để phân tích nội dung tài liệu thể thao trong tám tờ báo hàng ngày để kiểm tra lại kết quả tìm thấy trong phòng thí nghiệm nghiên cứu về cách lý giải nguyên nhân các thành công hay thất bại. Kết quả quan trọng

của nghiên cứu này chỉ ra rằng người ta có xu hướng hướng quá nhiều tới những thuộc tính bên trong khi thành công (cho rằng kết quả thành công phụ thuộc vào một vài đặc tính riêng bên trong) trong khi đó lại hướng tới những thuộc tính bên ngoài khi thất bại (cho rằng những kết quả phụ thuộc vào một vài điều ngoài tầm kiểm soát của họ).

Một lý do sử dụng dữ liệu lưu trữ nữa là để kiểm tra giả thuyết về hành vi và định giá kết quả của dấu vết tự nhiên. Ví dụ nó có thể cho phép đánh giá mức độ hứng thú đối với một chương trình truyền hình bằng cách nghiên cứu những tài liệu ghi chép về áp lực đường ống cấp nước của thành phố. Chúng cứ cho thấy rằng áp lực nước thay đổi khi chương trình tivi bị tạm ngừng. Điều đó chứng tỏ rằng trong khi đang có chương trình tivi thì nhiều người xem và họ đã uống rất nhiều nước (ở một thành phố khi đang có chương trình tivi, người ta thấy có tới 30 nghìn lon nước được dùng) còn khi chương trình kết thúc thì người ta lại sử dụng toilet. Hồ sơ lưu trữ đã đóng một vai trò quan trọng trong việc nghiên cứu "cảm giác thoải mái khi ở nhà" trong khi xem các cuộc thi đấu thể thao. (Courneya và Carron, 1992). Một lý do khác nữa khiến ta sử dụng phương pháp nghiên cứu dữ liệu lưu trữ là chúng ta có thể đo hành vi một

cách hết sức dễ dàng bởi vì chúng ta có một nguồn tài liệu lưu trữ rất phong phú. Như trên đã nói là xã hội giữ gìn những tài liệu lưu trữ cả của cá nhân, nhóm và cơ quan. Thông qua phân tích các thông tin lưu trữ một cách kỹ càng, những nhà nghiên cứu có thể nắm bắt các bằng chứng phục vụ cho nhiều giả thuyết. Dữ liệu lưu trữ là những dữ liệu đã được chọn lọc kỹ càng, theo thời gian, những mô tả ban đầu được lược bớt có thể cung cấp trong hồ sơ lưu trữ. Đó là một loạt những thuận lợi khi dùng phương pháp phân tích tài liệu trong tâm lý học xã hội hay trong các ngành khoa học khác. Sau đây là những nguyên tắc về phương pháp luận của phân tích tài liệu trong tâm lý học xã hội.

III. MỘT SỐ NGUYÊN TẮC VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN CỦA PHÂN TÍCH TÀI LIỆU TRONG TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI.

Trong tâm lý học xã hội phương pháp phân tích tài liệu được ứng dụng để nghiên cứu giao tiếp giữa người với người, giao tiếp mà chủ thể với tư cách những người đại diện cho những nhóm lớn và nhóm nhỏ nhất định. Như vậy, dần dần đối tượng nghiên cứu là những tài liệu mà những tài liệu đó được xem xét như thông tin. Khái niệm "thông tin" chính là một

khái niệm tâm lý học xã hội, trong đó nhấn mạnh tính năng động của đối tượng, tính hoà nhập của nó trong hệ thống giao tiếp, có nghĩa là thông tin phụ thuộc vào đặc điểm của cá nhân hay nhóm của những người giao tiếp và những người nhận giao tiếp. Vì vậy quan điểm phương pháp luận quan trọng nhất của phân tích tài liệu trong tâm lý học xã hội là xem xét thông tin như thành phần của hệ thống giao tiếp trong quan hệ của nó với các thành phần khác.

Kurmin, nhà tâm lý học xã hội Nga đã xem xét vấn đề xây dựng mô hình giao tiếp cũng như phân tích thông tin như là một thành phần của nó dựa trên thuyết phản ánh của Lê nin : "hình ảnh chủ quan của thế giới khách quan". Như vậy sự phản ánh thế giới bên ngoài được thông qua điều kiện bên trong của chủ thể phản ánh. Vì vậy mô hình tâm lý học xã hội của giao tiếp không chỉ chú ý đến người truyền thông tin với những đặc tính tâm lý học xã hội của họ, mà phải chú ý đến cả những thành phần như đối tượng thông tin (những biểu hiện, sự kiện hành động) trong những đặc trưng của nó. Từ đó suy nghĩ ra rằng nội dung của thông tin thay đổi thường xuyên phụ thuộc vào những đặc tính cá nhân hay nhóm của những người nhận thông tin. Cũng cần phải xem xét các điều

kiện tâm lý xã hội và điều kiện xã hội của giao tiếp. (Kurmin 1977). Từ những đánh giá trên chúng ta có thể đưa ra những lĩnh vực chính được phương pháp phân tích tài liệu ứng dụng.

Tâm lý học xã hội đã ứng dụng phương pháp phân tích tài liệu cho một số lĩnh vực sau :

1. Nghiên cứu qua nội dung thông tin những đặc điểm tâm lý xã hội của những người truyền thông tin như những nhân cách riêng biệt, cũng như nhóm trong các tiềm năng. Nghiên cứu so sánh những kiểu nhân cách và những giá trị trong xã hội và văn hoá khác nhau chính là một dạng của nghiên cứu trên.

2. Nghiên cứu những biểu hiện tâm lý xã hội thực (đối tượng, thông tin thực thể), được phản ánh trong nội dung thông tin (trong đó những biểu hiện trong quá khứ không thể nghiên cứu được bằng phương pháp khác). Ở đây đặc biệt chú ý tới việc phân tích các tác phẩm văn học và nghệ thuật, cũng như những bài chính luận mà trong đó không thể quên rằng khả năng của chủ thể có thể biến đổi đối tượng giao tiếp.

3. Nghiên cứu qua nghiên cứu thông tin đặc trưng tâm lý xã hội của các phương tiện giao tiếp khác nhau

(nhân chủng học, chữ viết, các công cụ), cũng như những hình thức tiếp nhận cấu tạo nội dung, trong đó có truyền truyền.

4. Nghiên cứu qua nội dung thông tin đặc trưng tâm lý xã hội của những người nhận thông tin (người nhận, cử tọa). Phương pháp này chỉ có ý nghĩa khi biết rõ rằng người giao tiếp (tác giả thông tin) đủ trung thành đại diện cho người nhận.

5. Nghiên cứu qua nghiên cứu thông tin (sự phản hồi những thông tin đó) trong phương diện tâm lý xã hội tác động của giao tiếp lên người nhận thông tin như những người đại diện của nhiều nhóm xã hội lớn và nhỏ khác nhau, cũng như nghiên cứu sự thành công của giao tiếp.

6. Để xử lý và kiểm tra kết quả của các phương pháp nghiên cứu tâm lý xã hội khác (xử lý các câu hỏi mở trong phương pháp bảng hỏi (anket) và phỏng vấn, những phương pháp soạn thảo dự án cho trước).

7. Ứng dụng một cách đặc biệt để nghiên cứu các tài liệu khoa học trong tâm lý học xã hội (sự phát triển hứng thú của học sinh đối với các vấn đề khác nhau trong từng thời kỳ khác nhau).

Như vậy để giải quyết nhiệm vụ của tâm lý học xã hội, phương pháp phân tích tài liệu cần phải thực hiện :

a) Như một phương pháp đặc biệt nghiên cứu nội dung thông tin ;

b) Phải nghiên cứu tổng hợp. Có nghĩa là không chỉ nghiên cứu nội dung thông tin mà đồng thời phải nghiên cứu cả các nhánh khác của giao tiếp nữa.

c) Sử dụng phương pháp này để bổ trợ kiểm tra kết quả thu được từ những phương pháp nghiên cứu khác.

IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH CỦA PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH TÀI LIỆU.

1. Giai đoạn chuẩn bị

a) Chuẩn bị đề cương.

Soạn thảo đề cương là bước đầu tiên của quá trình nghiên cứu. Trong đề cương phải nêu rõ được tầm quan trọng của đề tài nghiên cứu, mục đích, nội dung nghiên cứu, các giai đoạn nghiên cứu...

b) Xác định tư liệu để nghiên cứu.

Trước hết phải đọc qua các danh mục tạp chí, sách báo tư liệu có liên quan đến vấn đề mình nghiên cứu. Chọn ra những tư liệu nào sẽ dùng để nghiên cứu. Thường những tài liệu dùng để phân tích được

chia ra làm hai nhóm lớn : những văn kiện cá nhân và những văn kiện chính thức. Cả hai loại đó đều là những nguồn thông tin rất quan trọng và cần thiết nhưng mỗi nhóm đều có đặc điểm riêng của mình.

Những văn kiện cá nhân liên quan đến việc ghi chép những hoạt động những thể nghiệm và niềm tin riêng của cá nhân dưới hình thức tiểu sử tự thuật, nhật ký và các loại ghi chép khác. Khi muốn phân tích những tài liệu đó, chúng ta phải làm thế nào thu được những tài liệu thuộc quyền sử dụng của cá nhân hoặc của gia đình ấy. Mặt khác chúng ta phải xem xét chúng dưới hình thức phổ biến nhất.

Nhóm văn kiện thứ hai là những văn kiện chính thức tức là những văn kiện xuất phát không phải từ một cá nhân mà từ một cơ quan nào đó. Có thể phân loại những văn kiện chính thức như vậy phụ thuộc vào loại cơ quan xuất xứ của chúng. Có thể có những văn kiện liên quan đến công việc của một xí nghiệp hoặc một nhóm xã hội nào đó. Có thể có những văn kiện nói lên một lĩnh vực hoạt động đó, ví dụ nào những văn kiện của một bộ nói lên lĩnh vực hoạt động của bộ đó. Có thể nói những văn kiện về các quy định chính trị và luật lệ nhà nước. Mỗi loại văn kiện ấy đều có giá trị thông tin

của mình nên ta phải xác định ngay từ đầu để đáp ứng nội dung cần thiết của đề cương đã lập ta phải sử dụng những loại văn kiện nào?

Dựa vào những đặc điểm của từng loại tài liệu trên và nội dung của đề cương cần nghiên cứu mà ta có thể chọn lựa ra một loạt tài liệu cần thiết để phân tích. Bước tiếp theo sẽ là xác định tiến độ nghiên cứu.

c) Xác định tiến độ nghiên cứu.

Xác định tiến độ nghiên cứu là cần thiết ngay sau khi đã tìm được những tư liệu nào phục vụ cho việc nghiên cứu. Chúng ta phải xác định được từng quỹ thời gian cụ thể cho từng công việc nghiên cứu. Thời gian để đọc tài liệu là bao nhiêu? Thời gian để xác định độ chính xác của tài liệu, thời gian phân tích tài liệu đã được chọn lọc v.v... Càng xác định chính xác thời gian cho từng công việc cụ thể bao nhiêu thì càng tiết kiệm được thời gian nghiên cứu và hoàn thành được công việc đúng yêu cầu.

d) Xác định nhân lực nghiên cứu.

Tiến độ nghiên cứu còn phụ thuộc vào việc xác định cần bao nhiêu nhân lực để thực hiện quá trình nghiên cứu. Việc xác định nhân lực còn hoàn toàn

phụ thuộc vào khối lượng của công việc và thời gian hạn định cho nghiên cứu. Dựa vào nội dung của nghiên cứu mà ta có thể xác định được những người có chuyên môn nào cần thiết cho công việc này. Việc xác định lực lượng nghiên cứu đòi hỏi phải cực kỳ sáng suốt vì một trong những nguyên nhân dẫn đến độ không chính xác của việc phân tích tài liệu là có thể có sự xuyên tạc tài liệu không phải do tác giả, mà là do người nghiên cứu những tài liệu đó và đây chính là một điều đáng lo ngại trong tính chất của phương pháp phân tích tư liệu.

e.) Xác định điều kiện kinh phí cần thiết để nghiên cứu.

Phải có kinh phí thì mới thực hiện được nghiên cứu nhưng nếu để chi phí cho một nghiên cứu mà tốn quá nhiều thì ta phải xem xét lại phương pháp nghiên cứu. Có nghĩa là tìm ra phương pháp nào có hiệu quả nhất, đỡ tốn nhất. Đó là lý do tại sao ta phải xác định xem số kinh phí chi cho đề tài nghiên cứu theo phương pháp phân tích nội dung này là bao nhiêu để có thể so sánh với các phương pháp khác xem cái nào có lợi hơn. Xác định điều kiện kinh phí còn giúp cho chúng ta phân công cụ thể cho từng công việc nghiên cứu một cách rõ ràng

rành mạch, giúp cho tiến độ nghiên cứu theo đúng kế hoạch.

2. Giai đoạn kiểm tra lại độ chính xác của tài liệu.

Trước khi bước vào giai đoạn phân tích nội dung tài liệu chúng ta phải tiến hành kiểm tra lại độ chính xác của tài liệu. Như trên đã đề cập là tài liệu chia ra làm hai nhóm chính đó là tài liệu cá nhân và các tài liệu chính thức. Trong việc phân tích từng nhóm tài liệu đó ta đều gặp phải những khó khăn riêng. Ví dụ khi phân tích các tài liệu cá nhân thì chúng ta gặp phải hai vấn đề chủ yếu là mức độ méo mó của tài liệu khi truyền đạt tư tưởng và khi ghi chép nó tức là bản thân một hình thức văn kiện cá nhân nào đó- những đơn từ hoặc nhật ký - phù hợp với ý nguyện thực tế của tác giả và tình hình thực tế của sự việc ở mức độ nào. Vấn đề thứ hai là xác định với mức độ nào các văn kiện cá nhân có thể là một tài liệu căn cứ để đặt những giả thuyết hoặc phát minh khoa học về một quy luật xã hội. Về vấn đề thứ nhất thì giáo sư Ollport đã chia ra và xác định 13 nhóm động cơ thúc đẩy người ta lập ra các văn kiện cá nhân và những động cơ ấy được phản ánh một cách khác nhau vào tính xác thực của thông tin. Những động cơ đó là :

1. Tự biện bạch cho những hành động và việc làm của mình.

2. Muốn phơi bày thế giới bên trong của mình.

3. Muốn điều chỉnh lại tư tưởng và hành động.

4. Sự thúc đẩy về văn hoá, muốn mài giũa một phong cách viết văn để sau này có thể trở thành một nhà văn hay nhà báo.

5. Quy định và hoàn tất những kế hoạch cá nhân của mình, xác định rõ rệt hơn ý nguyện đạt được một cái gì đó.

6. Ghi chép lại một trạng thái căng thẳng về tâm lý một xung đột bên trong.

7. Vì lợi ích tiền bạc.

8. Vì bắt buộc. Chẳng hạn cần phải viết bản tiểu sử tự thuật khi xin việc làm hoặc theo thủ tục thi cử.

9. Vì mục đích chữa bệnh tinh thần.

10. Muốn thú nhận tội lỗi trước một đấng tuyệt đối, trước chúa hoặc nhân loại.

11. Vì hứng thú khoa học.

12. Vì lợi ích xã hội, nêu lên một tấm gương hoặc một bài học cho người khác.

13. Muốn trở thành bất hủ.

Khía cạnh thứ hai của việc phân tích những văn kiện cá nhân đòi hỏi vạch rõ những động cơ viết các văn kiện ấy và đánh giá độ tin cậy của các văn kiện phù hợp với những động cơ ấy. Giáo sư Hottchalk đã đưa ra 5 điều kiện về độ tin cậy của văn kiện cá nhân :

1. Thái độ thận trọng của tác giả đối với những sự việc được trình bày khi bản thân những sự việc ấy không đụng chạm với bất cứ mức độ nào đến lợi ích cá nhân của họ, không phải là đối tượng làm cho họ có thái độ thiên vị.

2. Khi một thiệt hại nhất định đưa đến cho tác giả và bản thân việc ghi chép mang tính chất một thứ nhận.

3. Nếu như những tài liệu được thông báo trong các văn kiện ấy vào lúc ghi chép là một tài sản chung và do đó tác giả chỉ thông báo một cái gì đó mà mọi người đều đã biết.

4. Khi sự thông báo hoặc một phần của nó đối với người nghiên cứu là có ích nhưng nó lại không phải là cái trùng hợp với nội dung chủ yếu của văn kiện cá nhân. Ví dụ trong thư từ có thể viết rõ nội dung cuộc gặp gỡ những người nào đó có nhắc đến

tên những người tham gia có thể nghi ngờ về sự truyền đạt nội dung cuộc nói chuyện nhưng cũng có thể kết luận rằng cuộc gặp gỡ giữa những người nào đó là có thật.

5. Cũng đáng tin một thông báo trái ngược với tâm trạng của các tác giả mà người nghiên cứu dự kiến trước.

Một vấn đề quan trọng nữa khi phân tích các văn kiện chính thức cũng đòi hỏi xác định sự tin cậy đối với các văn kiện ấy. Mặc dù mang tính chất chính thức nhưng không phải trong bất cứ điều kiện nào những tài liệu ấy cũng có tính chất khách quan. Nhiệm vụ của chúng ta là đánh giá mức độ thật sự của tính chất khách quan chứa đựng trong thông tin những điều sau đây : Văn kiện này đã được lập ra trong hoàn cảnh trực tiếp nào ; việc lập văn kiện ấy nhằm mục đích và nhiệm vụ gì ; người nào có quan hệ cụ thể trong việc lập ra văn kiện ấy ; người lập văn kiện ấy quan tâm đến cái gì ; những phương thức xử lý thông tin được ứng dụng khi lập văn kiện ấy là gì? Mỗi loại văn kiện thường thường có hai bộ phận chủ yếu : phần tài liệu ngôn từ trong đó ghi chép vấn đề được đề cập và phần tài liệu thống kê. Một trong những nhiệm vụ của công trình nghiên cứu là, đối

chiếu phần ngôn từ và phần thống kê. Đối với chúng ta thì phần tài liệu thống kê thường có ý nghĩa hơn bởi vì ở đó có khả năng xác định về mặt số lượng. Việc phân tích các tài liệu thống kê được chứa đựng trong các văn kiện đòi hỏi phải biết đánh giá mức độ tin cậy của thông tin được thể hiện trong các báo cáo thống kê. Để đánh giá được như vậy thì cần phải đối chiếu các tài liệu thống kê với những tài liệu nằm trong các nguồn đã được biết và công bố. Nếu như hai loại tài liệu thu nhận được một cách độc lập mà phù hợp với nhau thì thông tin thật sự là đúng và đáng tin cậy.

3. Giai đoạn phân tích nội dung tài liệu.

Sau khi chúng ta đã kiểm tra được độ tin cậy của tài liệu rồi thì chúng ta có thể tiến hành phân tích chúng. Các bước tiến hành sẽ theo trình tự sau :

a) Xác định tiêu chí.

Xác định đối tượng nghiên cứu. Chọn mẫu đại diện cho hình thức đặc trưng của mình. Ví dụ như chọn lựa cho việc nghiên cứu tài liệu về giao tiếp công cộng cần phải trải qua những mức độ sau : Chọn lọc cơ quan giao tiếp, chọn lựa vật liệu và thời gian, xác định dạng thông tin, loại đoạn trích giữa các dòng thông tin này.

Một trong những điều kiện cần thiết để thực hiện phương pháp này là nắm được đầy đủ tài liệu và tích lũy nó một cách có hệ thống. Cần phải tách ra không những các đầu mối từ ngữ và các khái niệm then chốt phù hợp với giả thiết của người nghiên cứu. Trong khi tách ra những khái niệm ấy và phân loại chúng cần phải đi từ bản thân tài liệu. Hay nói cách khác cần phải tách ra trong văn từ của văn kiện được phân tích những khái niệm có tính chất chìa khoá, những định hình, những mệnh đề chuẩn và dùng chúng làm những đơn vị của đoạn văn. Sau đó có thể phân tích nội dung ngôn từ của đoạn văn bằng việc đối chiếu về số lượng, tính toán tương quan giữa những yếu tố khác nhau của đoạn văn với nhau và với khối lượng thông tin chung.

Luôn bám sát nội dung nghiên cứu trong khi phân tích tài liệu. Có thể nói phương pháp này là một nghệ thuật đọc giữa các dòng để tìm ra những nội dung chính cần phân tích.

b) Dựa vào mục đích nội dung nghiên cứu như thế nào

Tuỳ thuộc vào mục đích của công trình nghiên cứu cụ thể mà ta phải giải quyết những nhiệm vụ cụ thể nào trong số nhiệm vụ sau : nguyên tắc phân loại

các tài liệu, làm rõ những cơ sở để phân loại các khái niệm then chốt và tách ra những đầu mối từ ngữ. Cũng dựa vào nội dung nghiên cứu mà ta có thể sử dụng rất nhiều các phạm trù đa dạng (các khái niệm chủ yếu và chung nhất mà tương ứng với nhiệm vụ nghiên cứu). Các phạm trù này có thể chia ra làm các phạm trù nhỏ (các khái niệm có tính chất riêng biệt hơn) và thường đi kèm với những đặc điểm nhất định do các nhà nghiên cứu phân ra. Ví dụ "nhân vật" chính luận báo chí có thể chia nhỏ ra thành nhân vật thực tế và tưởng tượng, và những đặc điểm của nó có thể là nghề nghiệp, giới, tình trạng hôn nhân v.v... Có thể thay đổi các phạm trù này tùy thuộc vào mối quan hệ với các thành phần khác nhau của các dạng giao tiếp. Như vậy nếu chúng ta nghiên cứu bằng cách phân tích nội dung đặc điểm của người giao tiếp thì những phạm trù tương xứng có thể là : "đối tượng của thông tin", "nhận định" (nhận định và người giao tiếp nhận xét về đối tượng này), "giá trị" và "tiêu chuẩn" (tiêu chuẩn mà nó được thi hành và tiêu chuẩn tuyên truyền), "nhóm chuyên viên" (mà nó hướng vào). Mặt khác những phạm trù được chúng ta sử dụng phải được thể hiện, được hiểu tương ứng với từ ngữ của các tài liệu được nghiên cứu.

c) Dựa vào phân tích yếu tố chủ quan và khách quan.

Yếu tố chủ quan và khách quan trong phân tích tài liệu là rất quan trọng vì cùng một khái niệm nhưng người nhận thông tin và người đưa thông tin có thể hiểu theo hai cách hoàn toàn trái ngược nhau. Vì vậy khi phân tích nội dung của tuyên truyền và xác định mức hiệu quả của nó thì một yếu tố chủ yếu là tách biệt ra chức năng truyền đạt và chức năng công cụ của thông tin. Ở chức năng thứ nhất, sự thông tin thể hiện một tâm trạng nào đó của chủ thể, của người truyền đạt thông tin còn trong chức năng thứ hai thì nó thể hiện trực tiếp ý định và mục đích gần nhất của họ. Việc tách ra chức năng truyền đạt cho phép xem xét những vấn đề về tương quan giữa ý định công khai và ẩn dấu của việc tuyên truyền và do đó đi đến chỗ hiểu vấn đề một cách sâu sắc hơn.

d) Xử lý những số liệu nhận được.

Nếu chúng ta phải làm phân tích rất nhiều tài liệu và quá trình cốt hoá diễn ra hàng tuần thì chúng ta phải làm thế nào chọn lựa được các chỉ số chính xác của kết quả. Tùy thuộc vào từng loại phương pháp mà chúng ta có thể sử dụng các biện pháp khác nhau như dùng mô hình, hay phiếu đục lỗ, hay là ma trận cốt hoá đặc biệt. Thường thì người ta dùng ma

trận cốt hoá trong phân tích nội dung. Cũng như tất cả các phương pháp được sử dụng khác trong tâm lý học xã hội sau khi thu được những kết quả bằng cách mã hoá chúng ta cần phải xử lý chúng. Chúng ta có thể tính phần trăm, sử dụng các hệ số so sánh khác nhau và các chỉ số, các biểu bảng và các cột, các giả thuyết kiểm tra tiêu chuẩn thống kê. Tất nhiên là có một số dạng và phương pháp đặc biệt dành riêng cho phương pháp phân tích nội dung. Ở đây phương pháp tính toán tính lặp lại tương đồng của các thành phần nội dung khác nhau trong các thông tin là rất quan trọng. Vấn đề ở đây là khi người ta đưa những mẫu thông tin ra thì có những thông tin có những nhiệm vụ cụ thể còn có những thông tin thì không có, sau đó người ta kiểm tra tính lặp lại tương đồng của những đơn vị này và xác định xem nó có tính xuất hiện tương đồng ngẫu nhiên hay không. Trong trường hợp này chúng ta ghi lại trong một ma trận hình vuông các biểu hiện tương đồng có thể và dạng thông tin tương đồng thực sự. Còn nhiều phương pháp có thể dùng để xử lý định lượng những số liệu nhận được khác nữa.

4. Diễn đạt kết quả và đưa ra kết luận.

Một bước kiểm tra cần phải có sau khi nhận được các thông tin có được nhờ vào phân tích. Bước kiểm

tra này dùng để đo độ chính xác (sự tương ứng của kết quả và khái niệm lý thuyết của nghiên cứu) và độ tin cậy (tính lặp lại của kết quả) của phép phân tích. Độ chính xác thường được kiểm tra với sự trợ giúp của những nhà chuyên môn về vấn đề nghiên cứu hay là kết quả thu được bằng phương pháp nghiên cứu khác. Độ tin cậy thì được xác định nhờ sự trợ giúp bằng cách cốt hoá các tài liệu theo một chỉ dẫn thống nhất hay là cốt hoá cùng một tài liệu theo các mã khác nhau nhưng dưới một chỉ dẫn thống nhất. Nếu như các số liệu của các mã số khác nhau tương xứng cần thiết (ví dụ sự khác nhau không quá 5%) thì có thể coi là phương pháp này đã cho một kết quả chính xác. Sau khi có được kết quả kiểm tra thấy độ chính xác có thể chấp nhận được, thì bước tiếp theo là dựa vào kết quả này chúng ta so sánh với giả thuyết đã đặt ra ban đầu. Nếu kết quả nhận được tương ứng với giả thuyết thì điều đó đã chứng minh được giả thuyết nêu ra là đúng. Còn nếu kết quả trái ngược với giả thuyết ban đầu thì chúng ta phải xem xét lại giả thuyết đó.

Trên đây chúng ta đã xem xét phương pháp phân tích nội dung. Qua đó có thể thấy rằng phương pháp này có những ưu điểm là nó cho phép loại trừ những ảnh hưởng của người làm thí nghiệm

lên đối tượng nghiên cứu ; cho phép đạt được độ tin cậy cao của các số liệu nhận được ; có thể nghiên cứu các biểu hiện tâm lý học xã hội trong quá khứ ; là phương pháp bổ trợ cho các phương pháp khác. Nhưng nó còn có những mặt hạn chế như thủ tục và kỹ thuật quá phức tạp, cồng kềnh, đòi hỏi phải có trình độ cốt hoá cao hơn các phương pháp khác. Nhưng nói chung phương pháp phân tích tài liệu là một phương pháp có tính ứng dụng cao trong tâm lý học xã hội.

CHƯƠNG III

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN TRONG TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI

I. VAI TRÒ CỦA PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN TRONG TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI.

Trong nghiên cứu tâm lý học, phương pháp phỏng vấn được coi như một công cụ chung nhất, có thể dùng trong nhiều nghiên cứu khác nhau. Nó được các nhà tâm lý học phương Tây sử dụng rất rộng rãi. Trước kia, một số nhà tâm lý học cho rằng phương pháp phỏng vấn được gọi là phương pháp đàm thoại. Điều này hoàn toàn là cách hiểu sai lầm. Giữa phỏng vấn và đàm thoại có sự khác biệt lớn. Đàm thoại là sự trao đổi ý kiến giữa các cá nhân với nhau, còn phỏng vấn là sự thu thập thông tin từ phía người trả lời. Trong tâm lý học Xô viết trước đây, một số nhà tâm lý học đã rất dè dặt trong việc sử dụng phương pháp phỏng vấn. Bởi lẽ họ cho rằng những người theo chủ nghĩa Freud đã lợi dụng phương pháp này để tìm hiểu "cái vô thức" trong tâm lý con người. Và họ còn vạch ra nhiều hình thức phỏng vấn khác nhau. Chẳng hạn như phỏng vấn lâm sàng, phỏng vấn "không giới hạn" (non - directive)...

Ngày nay trong khoa học tâm lý, đặc biệt trong tâm lý học xã hội, phương pháp phỏng vấn được sử dụng rất rộng rãi. Điều này xuất phát từ vai trò quan trọng của phương pháp này đối với việc nghiên cứu tâm lý học xã hội. *Thứ nhất*, trong giai đoạn đầu của quá trình nghiên cứu, phân tích có thể giúp nhà nghiên cứu tìm ra được những phương án thích hợp trong bảng hỏi, giúp phỏng đoán các giả thiết khoa học và giúp khám phá ra những điều mà nhà nghiên cứu không lường hết được. Đặc biệt khi nhà nghiên cứu sử dụng phương pháp bảng hỏi làm công cụ chính của phương pháp nghiên cứu thì phỏng vấn có thể giúp nhà nghiên cứu điều chỉnh lại cấu trúc bảng hỏi cho thích hợp.

Thứ hai, phỏng vấn là công cụ chính của việc lựa chọn dữ liệu nghiên cứu. Trước khi áp dụng các biện pháp thực nghiệm, phỏng vấn có thể được sử dụng để thu lượm các thông tin cơ bản trong nhóm thực nghiệm. Hoặc là sau khi áp dụng các biện pháp thực nghiệm, phỏng vấn có thể được sử dụng để kiểm định lại các nhóm này. Như vậy có thể nói trong nhiều trường hợp phỏng vấn giữ vị trí trung tâm của quá trình nghiên cứu. Khi đó các vấn đề như tiêu chuẩn hoá kỹ thuật phỏng vấn, độ tin cậy và tính hiệu quả của nó lại trở thành một vấn đề quan trọng cần quan tâm.

Thứ ba, phỏng vấn có khả năng lựa chọn các số liệu nổi bật từ việc sử dụng các phương pháp nghiên cứu khác. Merton và Kendall (1946) đã chỉ ra rằng : Khi thực nghiệm là một vấn đề phức hợp (chẳng hạn như trong nghiên cứu giao tiếp, khách thể được đặt trong một chương trình phim hay radio nào đó), quá trình phỏng vấn có thể chỉ ra khía cạnh nào đó của quy trình thực nghiệm, nó cho ta độ tin cậy cao nhất. Đồng thời, nó cũng cho ta biết được tại sao những kết quả không mong muốn lại xuất hiện và sai lầm đó là do khâu nào của quá trình thực nghiệm.

II. CÁC LOẠI PHỎNG VẤN

1) Phỏng vấn lâm sàng.

Phỏng vấn lâm sàng là một loại phỏng vấn tập trung vào một đối tượng, nhằm thăm dò ở mức độ sâu những đặc tính cá nhân và những biểu hiện độc đáo nhất trong nhân cách của người đó. Loại phỏng vấn này được tiến hành tương tự như phương pháp đàm thoại của người thầy thuốc với bệnh nhân để chuẩn bị đoán bệnh. Phỏng vấn lâm sàng được diễn ra trong không khí rất thoải mái giữa người phỏng vấn và người trả lời. Đối tượng phỏng vấn hoàn toàn chủ động trong cuộc nói chuyện của mình. Còn người phỏng vấn có nhiệm vụ hướng dẫn để câu chuyện không đi ra ngoài

nội dung nghiên cứu đã được đặt ra. Với phương pháp này Freud và các học trò của ông đã rất thành công trong việc điều trị các bệnh tâm lý cho bệnh nhân. Phương pháp phỏng vấn lâm sàng thường được tiến hành bởi nhiều lần phỏng vấn khác nhau theo hướng phỏng vấn sâu để tìm ra những biểu hiện đặc trưng nhất trong nhân cách của người được hỏi. Dựa vào phương pháp này năm 1950, nhà tâm lý học Adero đã thành công trong việc nghiên cứu các đặc tính nhân cách của người lãnh đạo mang tính quyền uy. Ông đã chứng minh rằng mỗi ứng xử của người lãnh đạo đều tương ứng với một đặc trưng nhân cách nào đó.

2) Phỏng vấn tiêu chuẩn hoá.

Phỏng vấn tiêu chuẩn hoá (còn gọi là phỏng vấn có cấu trúc, hay phỏng vấn chính quy) là loại phỏng vấn mà người nghiên cứu bắt buộc phải làm theo trình tự nội dung câu hỏi đã được vạch ra trong phiếu phỏng vấn. Trình tự hỏi - đáp được thực hiện theo đúng yêu cầu của bảng hỏi. Người phỏng vấn không được phép thay đổi trình tự câu hỏi trong phiếu phỏng vấn. Đồng thời người phỏng vấn cũng không được quyền gợi ý, giải thích hay đưa thêm các câu hỏi nhằm gợi ý cho các phương án trả lời ngoài các phương án sẵn có trong bảng hỏi. Cấu trúc bảng hỏi

này được tiến hành với mọi khách thể nghiên cứu là hoàn toàn giống nhau.

Nhiều nhà nghiên cứu rất ủng hộ phỏng vấn tiêu chuẩn hoá. Họ cho rằng kỹ thuật này mang lại nhiều ưu điểm đối với việc nghiên cứu. Chẳng hạn : Với kỹ thuật phỏng vấn như nhau trên mọi đối tượng sẽ giúp nhà nghiên cứu có những thông tin hoàn thiện từ trường hợp này đến trường hợp khác, các thông tin này đáng tin cậy hơn, đồng thời cũng giảm đến mức tối đa các sai sót của từ để hỏi. Bên cạnh đó, phương pháp này cũng có những nhược điểm nhất định. Chẳng hạn, như nó quá cứng nhắc, không tạo được mối đồng cảm giữa người phỏng vấn và người trả lời. Thông tin thu được eo hẹp, đôi khi không mang lại hiệu quả đích thực.

3) Phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá :

Phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá (hay còn gọi là phỏng vấn không có cấu trúc) là loại phỏng vấn tự do theo một chủ đề đã được vạch sẵn. Người phỏng vấn không cần bảng hỏi chuẩn. Để thu thập được những thông tin mong đợi, người phỏng vấn có thể tùy ý sử dụng các câu hỏi mà không cần phải dựa theo một trật tự nào cả. Phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá được các nhà nghiên cứu như Rogers, Roethlis-

berger, Dickson, Piaget và Kinsey ủng hộ. Họ cho rằng phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá có những ưu điểm sau : 1) Có tính hiệu quả hơn, chúng kích thích được sự trả lời một cách tự nhiên ; 2) Có tính mềm dẻo, linh hoạt ; 3) Cải thiện được mối quan hệ giữa người phỏng vấn và người trả lời...

Song bên cạnh đó, cái khó của việc sử dụng phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá là yêu cầu đối với người phỏng vấn. Người phỏng vấn phải thực sự am hiểu về nhiều lĩnh vực trong đời sống xã hội, đặc biệt là lĩnh vực đang nghiên cứu. Người phỏng vấn phải có nghệ thuật dẫn dắt và đưa cuộc nói chuyện theo đúng chủ đề cần nghiên cứu mà không làm tổn hại đến mối quan hệ giữa họ với người được phỏng vấn.

Trong giới tâm lý học đã có rất nhiều tranh luận khác nhau về kỹ thuật Phỏng vấn tiêu chuẩn hoá và phi tiêu chuẩn hoá. Những người ủng hộ quan điểm phỏng vấn tiêu chuẩn hoá cho rằng phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá, tự do hỏi những vấn đề có liên quan đến chủ đề cần nghiên cứu. Điều này có nghĩa là anh ta có thể thay đổi cách hỏi từ người này sang người khác. Vì thế có thể nhiều vấn đề cần quan tâm anh ta có thể bỏ quên mà trong ý thức anh hoàn toàn không biết đến. Hơn thế nữa chỉ cần những thay đổi

nhỏ trong cách diễn đạt câu hỏi sẽ dẫn đến những thay đổi lớn trong câu trả lời. Vì thế kết quả thu được sẽ kém hiệu quả hơn. Đặc biệt trong việc đánh giá thái độ của người trả lời việc sử dụng phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá là hoàn toàn không phù hợp.

Những người ủng hộ *phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá* lại cho rằng phỏng vấn tiêu chuẩn hoá có một yêu cầu nghiêm ngặt về cách hỏi và trật tự từ để hỏi. Họ chỉ ra rằng, với cùng một từ có thể có nhiều cách hiểu khác nhau đối với những người khác nhau. Nếu như không có sự giải thích sẽ dễ đưa đến những cách hiểu sai lầm gây khó khăn cho quá trình nghiên cứu. Tốt hơn hết là nên sử dụng các từ có nghĩa tương đương đối với các đối tượng nghiên cứu. Trong nghiên cứu mà yêu cầu phỏng vấn lặp đi lặp lại, phỏng vấn tiêu chuẩn hoá lại kém ưu thế hơn phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá. Ưu thế lớn nhất của phỏng vấn phi tiêu chuẩn hoá là tính mềm dẻo, sự linh hoạt và sự tự do thoải mái trong cuộc đàm thoại.

Để hạn chế những nhược điểm của phỏng vấn tiêu chuẩn hoá và phi tiêu chuẩn hoá, người ta đưa ra phương pháp kết hợp giữa hai phương pháp này - đó là *phỏng vấn nửa tiêu chuẩn hoá* (semestandardized interview). Thực chất của phỏng vấn nửa tiêu

chuẩn hoá là người nghiên cứu vẫn có một bảng câu hỏi chính phục cho mục đích nghiên cứu. Song người phỏng vấn cũng có quyền tự do sử dụng các câu hỏi phục vụ cho các câu hỏi chính đó. Phương pháp này tạo nên mối quan hệ thân thiện giữa người phỏng vấn và người trả lời, đặt họ vào trong hội thoại thực sự và kết quả thu được mang tính hiệu quả cao hơn.

Như vậy không thể khẳng định một cách chắc chắn rằng phương pháp phỏng vấn nào là tốt hơn cả. Mỗi phương pháp đều có những ưu và nhược điểm nhất định, tùy theo yêu cầu, mục đích, đối tượng và khách thể nghiên cứu mà lựa chọn phương pháp hỏi nào cho thích hợp.

4) Phỏng vấn sâu cá nhân.

Phương pháp này sử dụng có hiệu quả trong nghiên cứu tâm lý học xã hội. Phỏng vấn sâu cá nhân thường hướng vào một chủ đề nhất định. Chẳng hạn như nghiên cứu về thị trường, về thái độ của cá nhân với một vấn đề xã hội nào đó... Do yêu cầu của vấn đề nghiên cứu, phỏng vấn sâu có thể tiến hành bởi nhiều cuộc phỏng vấn khác nhau trên cùng một đối tượng. Đặc trưng của nó là quá trình phỏng vấn chỉ được tiến hành trên một cơ sở một - một, có nghĩa là cuộc đàm thoại giữa một người hỏi với một người

trả lời. Điều quan trọng ở đây là người phỏng vấn phải có kỹ thuật cao, biết hướng đối tượng đến vấn đề cần nghiên cứu và duy trì cuộc phỏng vấn để lấy được những thông tin sâu rộng của người trả lời.

Như vậy vấn đề đặt ra là khi nào chúng ta sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu? Mary Debus một nhà nghiên cứu xã hội học đã đưa ra một số vấn đề cần phải sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu cá nhân.¹ 1) Các vấn đề có sự khác biệt lớn giữa kiến thức của người phỏng vấn và người trả lời. Chẳng hạn các vấn đề về chuyên môn và kiến thức của người trả lời cao hơn kiến thức của người phỏng vấn. Hoặc là trong những hoàn cảnh nào đó mà người hỏi không hiểu rõ ý đồ của người trả lời, dẫn đến hiểu một cách không trọn vẹn. 2) Vấn đề nghiên cứu rất phức tạp và người nghiên cứu có trình độ cao. Chẳng hạn nghiên cứu thái độ và cách ứng xử của bác sĩ đối với việc điều trị một loại bệnh nào đó. 3) Nghiên cứu vấn đề có tính nhạy cảm cao. Chẳng hạn nghiên cứu về thái độ của những phụ nữ đã nạo thai với vấn đề kế hoạch hoá gia đình. 4) Người trả lời phân tán trên một diện rộng...

1. Tạp chí xã hội học số 1 (45), 1994. Trang 68.

Một vấn đề quan trọng của phương pháp phỏng vấn sâu là yêu cầu đối với người phỏng vấn. Để cuộc phỏng vấn sâu thành công người phỏng vấn cần phải :

- 1) Thu nhận chính xác thông tin ;
- 2) Nhớ lại chính xác thông tin ;
- 3) Đánh giá một cách có phê phán thông tin ;
- 4) Trên cơ sở các thông tin đã thu thập được điều chỉnh quá trình phỏng vấn nếu thấy cần thiết.

III. NHỮNG ĐIỂM CẦN CHÚ Ý TRONG KỸ THUẬT PHỎNG VẤN

1) Cách diễn đạt câu hỏi

Vấn đề lựa chọn câu hỏi và diễn đạt chúng như thế nào thực chất là việc truyền đạt đến đối tượng nghiên cứu những ý tưởng mà nhà nghiên cứu cần quan tâm một cách thoải mái và tự nhiên. Bởi thế cách đặt vấn đề, cách diễn đạt câu hỏi phỏng vấn là một yếu tố hết sức quan trọng trong kỹ thuật phỏng vấn.

Điều đầu tiên trong việc diễn đạt câu hỏi phỏng vấn là phải làm cho người trả lời thấy được bức tranh rõ ràng về vấn đề mà người nghiên cứu đã đưa ra. Tất nhiên, việc nhìn nhận một cách toàn diện ý tưởng nghiên cứu đối với người được hỏi là rất khó thực hiện. Bởi vì, người trả lời hoàn toàn không có thông tin và không quan tâm đến chủ đề nghiên cứu. Chính vì thế các câu hỏi cần phải đưa

ra một cách rõ ràng, đủ nghĩa. Song bên cạnh đó cũng tránh đưa ra các câu hỏi quá trực tiếp. Chúng sẽ làm tổn thương đến mối quan hệ giữa người phỏng vấn và người trả lời. Đồng thời cũng tránh đưa ra các câu hỏi quá chung chung. Chẳng hạn câu hỏi "tại sao". Thực chất của câu hỏi "tại sao" là muốn yêu cầu người trả lời giải thích các hành vi của mình. Năm 1935, Lazarsfeld đã chỉ ra nhược điểm của cách hỏi này. Ông cho rằng một vấn đề được đặt ra có thể giải thích bởi nhiều nguyên nhân khác nhau. Song mỗi người lại có cách giải thích riêng của mình chẳng hạn, ông đã nghiên cứu vấn đề tại sao các thành viên của nhóm này lại hay xung đột hơn các thành viên của nhóm khác. Một loạt các mức độ đã được đưa ra để có thể giải thích cho hành vi này : a) Họ căm thù và sợ hãi người khác ; b) Họ bị chống đối ; c) Họ cho rằng người khác không thích và căm ghét họ cho nên họ cảm thấy đúng khi họ tấn công trước ; d) Họ thường xuyên bị trừng phạt trong nhà trường và họ đồng nhất họ với những người hay gây rối ; e) Họ cảm thấy họ là người mạnh mẽ và xung đột sẽ giúp họ cái gì mà họ muốn ; f) Họ có hệ thống nội tâm không cân bằng v.v. . Người nghiên cứu phải lựa chọn cách giải thích nào mà anh ta cho là phù hợp để đưa ra cách hỏi cho sát với đối tượng. Làm như thế sẽ có hiệu quả hơn là đưa ra câu hỏi một cách

chung chung là "tại sao anh lại làm việc đó". Hay là "tại sao anh tin vào điều đó"...

Để cho việc diễn đạt các câu hỏi phỏng vấn có hiệu quả hai nhà nghiên cứu Mỹ : Eleanor E. Mac-coby và Nathan Maccoby đã đưa ra một số nguyên tắc trong việc đặt các câu hỏi như sau :

1.1. Cần tránh những từ nhiều nghĩa. Vì nó sẽ tạo nên cách hiểu sai lệch giữa những người trả lời.

1.2. Tránh những câu hỏi quá dài. Người trả lời sẽ không nhớ hết các thông tin và dễ quên các thông tin quan trọng mà người nghiên cứu quan tâm. 1.3. Với các câu hỏi về thời gian, địa điểm... cần ghi một cách rõ ràng thời gia, nơi chốn khi xảy ra sự việc.

1.4. Có thể đưa ra câu hỏi với một hay một số phương án trả lời, tùy theo vấn đề cần tìm hiểu. Chẳng hạn muốn nghiên cứu về sự thăng quan tiến chức ở một cơ quan nào đó câu hỏi tốt nhất sẽ là "Sự thăng quan tiến chức ở cơ quan anh dựa trên cơ sở nào?". Nếu hỏi "Có phải sự thăng quan tiến chức trong cơ quan anh dựa trên sự cống hiến?" sẽ có rất nhiều người trả lời là có một cách vội vàng, mặc dù nó có thể còn dựa trên nhiều yếu tố khác. Chẳng hạn như dựa trên thâm niên công tác hay sự năng nổ, sự tín nhiệm của lãnh đạo...

1.5. Khi cuộc phỏng vấn có liên quan đến vấn đề tế nhị khiến người trả lời không tự nhiên, cởi mở hay không tìm được những từ ngữ cần thiết để trả lời, người tiến hành phỏng vấn phải mở đầu bằng những cuộc nói chuyện thân thiện, tìm những câu giải thích hay những ví dụ minh họa để làm sáng tỏ nội dung câu hỏi mà người phỏng vấn muốn hỏi. Cần phải chú ý rằng dù đặt vấn đề bằng cách nào cũng vẫn phải tính đến độ tin cậy trong câu trả lời.

1.6. Phỏng vấn thường có hiệu quả nếu các câu hỏi được đặt ra liên quan đến những thời gian gần nhất của người được hỏi. Chẳng hạn khi hỏi về kỹ năng giám sát của người lãnh đạo, người phỏng vấn có thể hỏi : "Thời gian gần đây khi nhân viên của anh đi làm muộn, anh nói với họ như thế nào?". Câu hỏi này sẽ tốt hơn là hỏi : "Anh thường nói gì khi nhân viên của anh đi làm muộn?"...

2) Các yếu tố đảm bảo phỏng vấn có hiệu quả.

Hiệu quả của quá trình phỏng vấn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố : Chủ đề đang nghiên cứu, bảng câu hỏi đã được nêu ra, người phỏng vấn và người được phỏng vấn... Trong tất cả các yếu tố kể trên các yếu tố thuộc về *người phỏng vấn* giữ vị trí trọng yếu trong việc đảm bảo tính hiệu quả của

quá trình phỏng vấn. Chúng ta đều biết rằng, quá trình phỏng vấn là sự thể hiện mối quan hệ tương tác giữa người phỏng vấn và người trả lời. Như vậy làm thế nào để duy trì tốt mối quan hệ tương tác này là một vấn đề cần đặt ra cho người làm công tác phỏng vấn.

Điều đầu tiên cần phải lưu ý, trước khi bắt đầu một cuộc phỏng vấn, người điều tra phải có hẹn thời gian làm việc với người được phỏng vấn. Khi tiếp xúc với đối tượng người phỏng vấn phải có thái độ nhã nhặn, lịch sự. Việc giới thiệu về bản thân và công việc mình đang nghiên cứu là rất cần thiết cho việc tiếp tục phỏng vấn sau này. Nhiều khi cuộc phỏng vấn có tiếp tục thực hiện được hay không phụ thuộc hoàn toàn vào lần tiếp xúc đầu tiên này. Công việc giới thiệu bao gồm những việc sau ; 1) Nói cho đối tượng điều tra biết người phỏng vấn là ai, đại diện cho cơ quan nào, nếu cần có thể đưa ra danh thiếp hoặc giấy giới thiệu ; 2) Cho người được hỏi biết mục đích của công việc nghiên cứu nhằm kích thích sự tò mò của họ. Đồng thời bảo đảm rằng những thông tin do anh ta cung cấp được giữ kín và không bị lạm dụng. Thậm chí tên tuổi, địa chỉ của anh ta cũng không cần quan tâm ; 3) Cần cho đối tượng phỏng vấn biết rằng người ta không chọn cá nhân ông

(hoặc bà ta) một cách tò mò mà đơn giản là chọn một cách ngẫu nhiên, vì người ta cần một số đại diện cho một tập hợp người cần nghiên cứu. Cách lựa chọn này là hoàn toàn ngẫu nhiên và mang tính khách quan. Người phỏng vấn cần phải tiến hành công việc giới thiệu một cách nhanh chóng nhất. Điều này vừa nhằm giảm bớt thời gian phỏng vấn rườm rà, vừa tiếp xúc với đối tượng một cách thoải mái. Theo kinh nghiệm của nhiều nhà nghiên cứu Mỹ, muốn cho cuộc tiếp xúc đầu tiên kết thúc một cách nhanh chóng, người điều tra cần dùng phương pháp tiếp xúc mang tính chất khẳng định. Điều đó có nghĩa là người phỏng vấn phải luôn nghĩ rằng người trả lời phỏng vấn không quá bận đến nỗi không tiến hành được cuộc phỏng vấn. Câu đầu tiên người làm công tác phỏng vấn nên nói rằng : "Tôi muốn xin phép nói chuyện với anh (chị) về vấn đề này" sẽ tốt hơn là nói "Tôi có được phép vào không?" hay "Bây giờ anh (chị) có thời gian rồi không?". Cách hỏi khẳng định sẽ làm cho người trả lời phỏng vấn khó từ chối cuộc phỏng vấn.

Sau khi làm công tác giới thiệu, bắt đầu vào phỏng vấn trực tiếp, nhiều khi người phỏng vấn gặp phải trường hợp người trả lời cảm thấy khó chịu, không thoải mái. Để làm giảm không khí nặng nề

yên lặng, người phỏng vấn nên nói một số chuyện có tính chất ngoài lề. Chẳng hạn nói về sở thích, về nhà cửa, về cuộc sống xã hội nói chung... Sau đó hãy đi vào vấn đề cần thiết.

Để duy trì mối quan hệ thân thiện giữa người phỏng vấn và người trả lời, người phỏng vấn phải luôn ý thức rằng, cuộc phỏng vấn có tồn tại được hay không, hiệu quả và độ tin cậy của nó đến đâu là phụ thuộc vào người trả lời. Vì thế người phỏng vấn tránh hỏi những vấn đề tế nhị, chẳng hạn : các vấn đề riêng tư trong đời sống cá nhân, cách kiếm tiền, cách làm ăn kinh tế... Nếu như đề tài nghiên cứu có liên quan đến những vấn đề đó thì người phỏng vấn nên hỏi một cách gián tiếp. Người phỏng vấn nên hạn chế việc đặt ra quá nhiều câu hỏi. Vì chúng sẽ làm cho người trả lời phỏng vấn thêm chán ngán. Tốt nhất là người phỏng vấn nên tách chúng ra làm nhiều cuộc phỏng vấn khác nhau.

Một số vấn đề rất quan trọng đặt ra đối với người phỏng vấn là phải giải quyết cùng một lúc hai yêu cầu tưởng chừng như rất mâu thuẫn nhau. Thứ nhất, phải làm thế nào để người được hỏi hiểu rõ yêu cầu mà câu hỏi nêu ra. Thứ hai, làm thế nào để câu trả lời thu được không chịu ảnh hưởng từ phía người

phỏng vấn. Để điều hoà được hai yếu tố đó, người phỏng vấn chỉ được làm sáng tỏ câu hỏi trong giới hạn cho phép, chứ không được mớm lời hay hướng dẫn câu trả lời. Những câu trả lời của người được phỏng vấn trong trường hợp không có máy ghi âm, phải được ghi lại một cách trung thực, ghi nguyên văn không sửa chữa thêm bớt cho nhất quán.

Trong trường hợp yêu cầu phỏng vấn theo kỹ thuật phỏng vấn tiêu chuẩn hoá, người điều tra phải tuân thủ một số nguyên tắc sau đây : 1) Hỏi đúng những câu hỏi đã được đặt ra. Trong phỏng vấn tiêu chuẩn hoá mọi người trả lời phỏng vấn đều được hỏi cùng một loại câu hỏi. Điều này cho phép so sánh những câu trả lời của tất cả những người trả lời phỏng vấn và tạo điều kiện thuận lợi cho việc xử lý số liệu ; 2) Giọng nói và ngữ điệu lời nói phải nhu nhau cho tất cả mọi đối tượng ; 3) Hạn chế tối đa việc giải thích các câu hỏi vì nó có thể dẫn đến những thay đổi tế nhị trong ý nghĩa câu hỏi. Tuy nhiên người phỏng vấn cũng được phép nhắc lại câu hỏi nếu người trả lời hiểu lầm câu hỏi ; 4) Các câu hỏi phải hỏi theo thứ tự đã định từ trước ; 5) Không được gợi ý câu trả lời cho những người được trả lời phỏng vấn.

Bên cạnh những yếu tố quan trọng cần chú ý đối với người phỏng vấn như đã trình bày ở trên, một yếu tố cũng không kém phần quan trọng góp phần cho cuộc phỏng vấn thành công - đó là hình thức, diện mạo của người điều tra. Nhiều cuộc phỏng vấn đã cho thấy cách ăn mặc đúng mức, thích hợp với hoàn cảnh, đối tượng, địa phương nơi tiến hành công tác nghiên cứu góp một phần không nhỏ trong việc thiết lập mối quan hệ với đối tượng nghiên cứu.

Trong khi tiến hành phỏng vấn chúng ta gặp một số trường hợp người trả lời không hợp tác trong việc trả lời câu hỏi phỏng vấn. Vậy chúng ta phải làm như thế nào khi gặp những trường hợp này. Người ta đã đưa ra một số những lý do khiến người trả lời không hợp tác :

1. Người trả lời phỏng vấn chỉ nói "không" hoặc "không quan tâm" mà không đưa ra lý do cụ thể.
2. Người trả lời phỏng vấn cho rằng việc làm đó là không hữu ích.
3. Người trả lời phỏng vấn cho biết họ quá bận không có thời gian cho việc phỏng vấn.
4. Người trả lời phỏng vấn đang làm một việc gì đó mà không thể tiến hành phỏng vấn.

5. Người trả lời phỏng vấn mới được một tổ chức nào đó phỏng vấn và họ không muốn phỏng vấn tiếp...

Trong trường hợp thứ nhất và thứ hai người phỏng vấn phải thuyết phục họ bằng cách đưa cho họ xem danh thiếp, giấy giới thiệu, đồng thời nói cho họ biết mục đích của việc nghiên cứu. Trong trường hợp thứ hai có thể đưa ra những công trình nghiên cứu có giá trị và có hiệu quả để tạo ảnh hưởng đến người trả lời.

Trong trường hợp thứ ba và thứ tư, người phỏng vấn nên rút lui và sẽ quay trở lại vào một dịp khác thuận tiện hơn. Các dịp quay trở lại nên thay đổi thời gian để tìm thời gian thích hợp. Hoặc nếu cần có thể hỏi những người xung quanh xem lúc nào người trả lời rảnh rỗi nhất.

Trường hợp thứ năm, người phỏng vấn nên giải thích cho người trả lời phỏng vấn biết tính hữu ích của mỗi cuộc phỏng vấn là hoàn toàn khác nhau. Vì thế không có vấn đề gì là không hợp lệ khi người trả lời phỏng vấn mới được phỏng vấn trong thời gian gần đây.

Trong quá trình phỏng vấn người phỏng vấn cũng cần phải lường trước được những khó khăn gây ra từ

phía người trả lời phỏng vấn. Quá trình tiếp xúc này sinh ra nhiều hiện tượng rủi ro. Chẳng hạn người trả lời phỏng vấn không muốn trả lời đúng suy nghĩ của mình, hoặc là người trả lời phỏng vấn có thể che giấu sự kém hiểu biết của mình bằng cách trả lời lung tung, hoặc là người trả lời phỏng vấn không muốn nói tới những gì có thực liên quan đến mình... Tất cả những điều đó đòi hỏi người phỏng vấn phải nhận ra và điều chỉnh cách hỏi sao cho phù hợp. Việc sử dụng tốt kỹ thuật phỏng vấn, việc biên soạn câu hỏi và việc lựa chọn người điều tra như thế nào là một vấn đề hết sức quan trọng giúp tiến trình điều tra đạt kết quả tốt.

3) Các giai đoạn tập huấn cho người làm công tác phỏng vấn.

Trước khi tiến hành bất cứ một cuộc phỏng vấn nào, khâu quan trọng nhất là lựa chọn điều tra viên và tập huấn phương pháp nghiên cứu cho họ. Thông thường công tác huấn luyện được diễn ra theo các bước sau.

3.1. Chủ nhiệm đề tài nghiên cứu trình bày một cách ngắn gọn về mục đích, yêu cầu của công trình nghiên cứu, thời gian, địa điểm tiến hành phỏng vấn và chi phí thù lao cho người đi phỏng vấn....

3.2. Phát các bảng câu hỏi phỏng vấn hay các chỉ dẫn để người làm công tác phỏng vấn đọc và đưa ra những ý kiến nếu như họ không rõ. Chủ nhiệm đề tài có trách nhiệm giải thích từng câu hỏi phỏng vấn và đưa ra yêu cầu cho từng câu hỏi.

3.3. Sau khi đã thống nhất toàn bộ bảng hỏi và cách hỏi, các điều tra viên tiến hành điều tra thử. Trong giai đoạn này người phỏng vấn phải có trách nhiệm ghi lại toàn bộ những nhận xét về bất cứ vấn đề gì. Chẳng hạn những câu hỏi mập mờ, chưa rõ ràng hoặc những phương án trả lời mà nhà nghiên cứu không lường trước. Giai đoạn này người phỏng vấn có thể tự do phỏng vấn tất cả các nội dung cần thiết.

3.4. Cuộc thảo luận được tiến hành ngay sau khi đã phỏng vấn thử. Chủ nhiệm đề tài và phỏng vấn viên thảo luận với nhau về tất cả các câu hỏi, sửa chữa chúng cho thích hợp, thống nhất lại cách hỏi lần cuối cùng.

3.5. Sau cùng là tiến hành phỏng vấn. Lúc này là lúc người phỏng vấn phải chú ý đến những kỹ thuật và những khó khăn thường gặp trong quá trình phỏng vấn.

IV. ƯU ĐIỂM VÀ NHƯỢC ĐIỂM CỦA PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN

1) Ưu điểm

1.1. Tỷ lệ trả lời phỏng vấn rất cao. Có thể nói sử dụng phương pháp này đạt hiệu quả cao nhất về tỷ lệ câu trả lời. Những người không biết đọc, biết viết cũng có khả năng trả lời phỏng vấn. Hoặc những người không muốn tốn thời gian để điền vào bảng hỏi cũng có thể hợp tác khi trả lời phỏng vấn.

1.2. Có sự linh hoạt trong quá trình phỏng vấn. Dù là rất hạn chế, nhưng người phỏng vấn được phép nhắc lại hoặc làm rõ hơn những câu hỏi mà người trả lời hiểu lầm.

1.3. Người phỏng vấn có thể quan sát các hành vi của người trả lời và đánh giá được tính hiệu quả của câu trả lời.

1.4. Người phỏng vấn có thể ghi lại những câu trả lời mang tính bột phát. Những câu trả lời như thế nhiều khi có độ tin cậy rất cao.

1.5. Người phỏng vấn có thể đảm bảo được quá trình phỏng vấn diễn ra giữa người phỏng vấn và người trả lời phỏng vấn. Ở đây không có sự trả lời tập thể hay không có sự gợi ý, mớm lời từ câu trả lời của người khác.

1.6. Người phỏng vấn có thể ghi lại một cách chính xác thời gian, địa điểm phỏng vấn. Nếu những sự kiện quan trọng nào đó xảy ra trong quá trình nghiên cứu, người phỏng vấn có thể so sánh câu trả lời trước và sau sự kiện đó.

1.7. So sánh với một số phương pháp khác, phương pháp phỏng vấn có thể thu được những thông tin đầy đủ, sâu sắc và có thể hỏi được những câu hỏi phức tạp hơn.

1.8. Phương pháp phỏng vấn có tính hiệu quả và độ tin cậy cao.

Bên cạnh những ưu điểm kể trên, phương pháp phỏng vấn có những nhược điểm nhất định.

2) Nhược điểm.

2.1. Nếu điều tra viên không đủ khéo léo, họ sẽ khó có thể thiết lập được mối quan hệ với người được phỏng vấn. Vì thế, nhiều khi họ không lấy được thông tin cần thiết.

2.2. Năng lực của mỗi phỏng vấn viên là hoàn toàn khác nhau. Vì thế khó có thể đảm bảo chắc chắn rằng sự đặt vấn đề hay diễn đạt bảng hỏi là giống nhau đối với tất cả mọi người.

2.3. Nhiều khi trong quá trình phỏng vấn, người phỏng vấn có thể sẽ giải thích hoặc gợi ý câu trả lời hoặc ghi lại ý kiến của người trả lời cho hợp ý mình. Vì thế thông tin thu được kém hiệu quả.

2.4. Nếu địa bàn nghiên cứu trên một diện rộng, chi phí về thời gian và sức lực cho việc phỏng vấn là rất lớn.

2.5. Phỏng vấn ở đây thực chất là mối quan hệ tương tác giữa người phỏng vấn và người được phỏng vấn. Cuộc phỏng vấn bắt buộc phải tiến hành một cách trực tiếp. Vì thế cho nên việc hẹn gặp được người trả lời phỏng vấn là một vấn đề cũng rất khó khăn cho người phỏng vấn.

Tóm lại, cũng như các phương pháp nghiên cứu khác, phương pháp phỏng vấn cũng có những ưu và nhược điểm nhất định. Người làm công tác nghiên cứu phải sử dụng nhiều phương pháp khác nhau để chúng bổ trợ cho nhau trong quá trình nghiên cứu. Thật là sai lầm nếu như người nghiên cứu chỉ sử dụng một phương pháp cho công trình nghiên cứu của mình. Ngày nay, phương pháp phỏng vấn được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu các khoa học xã hội nói chung và tâm lý học xã hội nói riêng. Xác định rõ tầm quan trọng và tính hữu ích của nó sẽ giúp nhà nghiên cứu thành công trong công tác của mình.

CHƯƠNG IV

PHƯƠNG PHÁP TRUNG CẦU Ý KIẾN BẰNG BẢNG HỎI

I. KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI

Trung cầu ý kiến bằng bảng hỏi là một phương pháp nghiên cứu của tâm lý học xã hội thông qua công cụ bảng hỏi. Bảng hỏi là tập hợp nhiều câu hỏi mà mỗi câu trong đó đều có quan hệ một cách logic với nhiệm vụ nghiên cứu chính. Trong tâm lý học xã hội phương pháp trung cầu ý kiến bằng bảng hỏi được tiến hành nhằm mục đích làm rõ các tư liệu về tiểu sử, ý kiến, tâm trạng, định hướng giá trị, tâm thế xã hội và các đặc điểm nhân cách cá nhân của khách thể.

Phụ thuộc vào đặc điểm thông tin cần thu thập và cách thu thập thông tin mà có nhiều dạng trung cầu ý kiến bằng bảng hỏi khác nhau, chẳng hạn trung cầu ý kiến trên diện rộng một cách toàn bộ (thí dụ : thống kê dân số) hoặc chọn lọc từng phần (gồm các nhóm theo lứa tuổi, nghề nghiệp...) ; hỏi trực tiếp mặt đối mặt hoặc hỏi gián tiếp (gửi bảng hỏi qua bưu điện, điện tín...) hỏi từng cá nhân hay hỏi theo nhóm v.v...

II. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

Phương pháp nghiên cứu bằng bảng hỏi được những người nghiên cứu khoa học xã hội bắt đầu sử dụng để thu thập những thông tin sơ bộ từ thế kỷ trước. Vào thời kỳ đó việc thống kê dân số và các nghiên cứu thống kê khác đã tiến hành trưng cầu ý kiến quần chúng bao gồm hàng trăm, hàng ngàn người. Trong tâm lý học xã hội, Gantôn là người đầu tiên sử dụng bảng hỏi nhằm mục đích nghiên cứu sự hình thành các phẩm chất trí tuệ và điều kiện phát triển trí thông minh. Những câu hỏi trong bảng hỏi của ông đã được 100 nhà khoa học lớn của Anh trả lời. Ph.Gantôn đã phân tích và sử dụng số liệu thu được đưa vào quyển sách chuyên khảo : "Người Anh với khoa học : nguồn gốc của họ và sự giáo dục" (1874). A.Bin (ở Pháp) và C.Khon (ở Mỹ) cũng là những người đầu tiên sử dụng phương pháp này trong tâm lý học, những công trình chính của họ xuất hiện vào cuối thế kỷ XIX đầu thế kỷ XX. A.Bin sử dụng bảng hỏi để nghiên cứu trí tuệ trẻ em, còn Khon thì nghiên cứu những đặc điểm tâm lý của thanh thiếu niên và nhi đồng. Cũng vào thời gian đó, ở Nga phương pháp bảng hỏi được sử dụng như một phương pháp nghiên cứu của tâm lý học và giáo dục học.

Yếu tố quyết định quan trọng nhất trong việc xác định tính khoa học thực sự của phương pháp bảng hỏi và quan điểm của các nhà nghiên cứu tức là phương pháp luận của họ.

III. MỘT SỐ ƯU ĐIỂM VÀ NHƯỢC ĐIỂM

Phương pháp trưng cầu ý kiến có ưu điểm là nó cho phép tiến hành nghiên cứu trên một địa bàn rộng, nhiều người tham gia như vậy có thể thu thập được ý kiến của một số lượng lớn nghiệm viên. Bằng phương pháp này cũng cho phép thu được thông tin về nhiều sự kiện khác nhau. Hơn thế trong tâm lý học xã hội có rất nhiều khía cạnh mà khi nghiên cứu chúng không thể không sử dụng phương pháp bảng hỏi. Chẳng hạn như việc nghiên cứu tình cảm, động cơ, thái độ và hứng thú người ta thường sử dụng phương pháp bảng hỏi. Trong đó các số liệu thu được không những chỉ phản ánh các hiện tượng xảy ra trong hiện tại mà cả trong quá khứ và trong tương lai.

Tuy nhiên là một phương pháp nhằm thu thập thông tin sơ bộ, trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi không tránh được những hạn chế nhất định. Số liệu của nó chủ yếu dựa vào tự quan sát của người được hỏi. Những số liệu đó không những phụ thuộc vào suy nghĩ và tâm trạng của họ khi trả lời mà còn phụ thuộc

vào khả năng và cách thể hiện của họ kể cả trong điều kiện họ rất có thiện chí trả lời. Vì thế sự chính xác của thông tin thu được, mức độ đầy đủ, sâu sắc của các câu trả lời phụ thuộc rất nhiều vào việc người được hỏi có biết tự quan sát và trình bày đúng những hiện tượng và quá trình xảy ra hay không.

Kinh nghiệm tích lũy được trong quá trình nghiên cứu tâm lý học xã hội của nhiều nhà nghiên cứu cho thấy, phương pháp trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi có thể đóng vai trò tích cực trong điều kiện so sánh những thông tin thu được bằng phương pháp này với kết quả phân tích số liệu thống kê, với tài liệu lưu trữ và tài liệu cá nhân, với những điều quan sát được của nghiệm thể. Đặc biệt cần tránh tuyệt đối hoá phương pháp này, không nên sử dụng nó đối với những vấn đề mà ở đâu cần những phương pháp khác để thu thập thông tin sơ bộ.

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CẦN ĐƯỢC LƯU Ý TRONG KHI SỬ DỤNG PHƯƠNG PHÁP TRƯNG CẦU Ý KIẾN BẰNG BẢNG HỎI.

1. Ở giai đoạn đầu của quá trình nghiên cứu khi thăm dò để thành lập đề cương chỉ cần hỏi trực tiếp. Với số liệu thu được có thể đưa ra những khía cạnh có liên quan đến đề tài cần nghiên cứu và đặt giả thiết cho vấn đề. Lúc này nếu những người được hỏi

là những người am hiểu họ có thể cung cấp những thông tin chi tiết về những vấn đề mà người nghiên cứu quan tâm. Nếu phương pháp bảng hỏi được chọn làm phương pháp nghiên cứu thì phương pháp phỏng vấn thường được sử dụng để kiểm tra trước bảng hỏi.

2. Trưng cầu ý kiến là công cụ tập hợp thông tin sơ bộ chủ yếu nhằm thu thập những số liệu cho phép đo được mối quan hệ giữa các thành tố cần nghiên cứu. Khi đó việc chuẩn hoá phương pháp trưng cầu ý kiến và xác định độ tin cậy của thông tin thu được có ý nghĩa quan trọng. Nếu chương trình nghiên cứu dự định chọn phương pháp thí nghiệm thì trưng cầu ý kiến có thể được sử dụng với mục đích làm rõ những tiêu chí của nhóm thí nghiệm cũng như sau khi đã kết thúc.

3. Trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi có thể dùng để làm chính xác thêm, mở rộng thêm và kiểm tra những số liệu thu được bằng phương pháp khác cũng như bằng các hình thức trưng cầu ý kiến khác.

V. NHỮNG LOẠI CÂU HỎI CƠ BẢN ĐƯỢC DÙNG TRONG PHƯƠNG PHÁP TRƯNG CẦU Ý KIẾN BẰNG BẢNG HỎI.

1. Câu hỏi nhằm làm rõ những thông tin thực về bản thân và hoàn cảnh xã hội của người được hỏi.

Đó là những câu hỏi về tuổi tác, trình độ văn hoá, nghề nghiệp, mức độ thu nhập... Đây là những câu hỏi rất quan trọng bởi vì qua các phương án trả lời cho những câu hỏi này có thể chia những người được hỏi ra theo các tiêu chí lứa tuổi, trình độ văn hoá, nghề nghiệp... Những người được hỏi thường cho rằng những câu hỏi này đã đi sâu vào vấn đề riêng tư của họ vì thế mà phần lớn những câu hỏi dạng này thường được đặt ở cuối cùng bảng hỏi, khi mà giữa người hỏi và người được hỏi đã hình thành mối quan hệ nhất định. Trong trường hợp hỏi gián tiếp thì những câu hỏi dạng này thường kết thúc bảng hỏi.

2. Những câu hỏi nhằm làm rõ những biểu hiện hành vi trong quá khứ cũng như hiện tại. Ở đây muốn nói đến những câu hỏi về các hành vi khác nhau của người được hỏi cũng như của những người khác mà họ có liên quan. Thông tin thu được qua các câu hỏi này cần được đánh giá độ tin cậy của chúng. Nên đưa vào các câu hỏi như : bằng cách nào mà ông (bà) biết được các sự kiện đó bằng quan sát trực tiếp của chính bản thân, trên cơ sở suy luận hay qua lời kể của những người khác? Ông bà nhớ sự kiện này chính xác đến mức nào? Động cơ nào thúc đẩy ông (bà) nói về các sự kiện này? Thường thường độ tin cậy của thông tin được đánh giá ngay trong khi đang

phỏng vấn. Để đạt được mục đích đó người ta thường cài vào bảng hỏi những câu hỏi kiểm tra.

3. Câu hỏi nhằm làm rõ ý kiến người được hỏi về hiện tượng, thái độ, động cơ và chuẩn mực hành vi. Có thể nói rằng rất khó thu được những thông tin chính xác qua việc trả lời cho những câu hỏi này. Hơn nữa có thể nhận xét một cách thẳng thắn rằng có sự khác biệt giữa hành động được đưa ra trong câu trả lời của nghiệm thể¹ và hành động thực tế của họ trong một số trường hợp nào đó. Kinh nghiệm thực tế cho thấy khi gặp những câu hỏi này người được hỏi thường không trả lời một cách thẳng thắn, chân thật như trả lời những câu hỏi thuộc các dạng trên đây. Nhiều khi họ còn né tránh không trả lời. Nguyên nhân của những trường hợp né tránh không trả lời còn là do những câu hỏi này nói chung khó hiểu hơn những câu hỏi trên.

Nhưng ngay cả trong trường hợp nghiệm viên rất nhiệt tình và cố gắng thì nội dung các câu trả lời cũng có thể không được chính xác lắm. Không phải lúc nào con người cũng có thể nhận thức một cách đầy đủ và chính xác thái độ và tâm trạng của mình.

¹ *Nghiệm thể* là người được hỏi, người trả lời những câu hỏi do người tiến hành thí nghiệm đưa ra.

Vì thế tính cẩn thận của người nghiên cứu - người phỏng vấn và lập bảng hỏi rất quan trọng. Để thu được những thông tin trung thực, có giá trị người ta thường sử dụng dạng câu hỏi gián tiếp.

Thực tế cũng cho thấy rằng khi nói lên ý kiến của mình về các sự kiện, nghiệm thể thường đưa ra các phương án trả lời được xã hội chấp nhận xuất phát từ sự hiểu biết của họ về chuẩn mực, giá trị xã hội.

Vấn đề độ tin cậy của thông tin thu được qua các phương án trả lời của nghiệm thể về suy nghĩ, thái độ, động cơ của họ cần thường xuyên đặt trong tầm hiểu biết của người nghiên cứu. Những thông tin này cần được kiểm tra nghiêm ngặt, chặt chẽ.

4. Câu hỏi nhằm làm rõ cường độ suy nghĩ và thái độ. Đôi khi một trong những nhiệm vụ nghiên cứu là đánh giá cường độ suy nghĩ của nghiệm thể. B. Kenrin đưa ra một số cách đo cường độ được sử dụng trong nghiên cứu dư luận xã hội nhờ phỏng vấn như sau :

4.1. Đánh giá của người hỏi về mức độ sâu sắc của tình cảm của người trả lời thông qua giọng nói, nét mặt và các phản ứng.

4.2. Tự đánh giá của chính nghiệm thể xem suy nghĩ của họ đã kỹ càng hay chỉ cảm nhận.

4.3. Tự đánh giá của nghiệm thể về "sơ đồ nhiệt biểu" (tức là thang đặc biệt cho phép đo "nhiệt độ" thái độ - nhiệt độ càng lớn càng biểu hiện rõ thái độ).

Lựa chọn cách nào để đánh giá cường độ, suy nghĩ phụ thuộc vào đặc điểm câu hỏi cũng như kinh nghiệm của người phỏng vấn.

VI. NGUYÊN TẮC ĐẶT CÂU HỎI.

Nội dung câu hỏi do chương trình nghiên cứu quyết định. Điều quan trọng là làm thế nào để người nghiên cứu (những người phỏng vấn) tin tưởng rằng những người được hỏi nắm bắt được câu hỏi theo đúng yêu cầu của đề tài.

Trong khi đặt câu hỏi nên chú ý đến những điểm sau :

1) Mỗi câu hỏi cần được tách biệt một cách logic. Thí dụ, không nên đặt câu hỏi : "Xin ông (bà) cho biết những điều kiện cần thiết để mở rộng các hình thức xã hội trong quản lý sản xuất mà theo ông (bà) đó là các hình thức quan trọng hơn cả đối với doanh nghiệp?" Cần chia câu hỏi này ra làm hai câu :

1.1) Xin ông (bà) cho biết những hình thức xã hội nào trong quản lý sản xuất quan trọng hơn cả đối với xí nghiệp?"

1.2) Theo ông (bà) cần thiết phải có những điều kiện gì để mở rộng các hình thức đó?

2) Nên tránh những từ thuộc tiếng nước ngoài không được phổ cập rộng rãi trong dân chúng, tránh những thành ngữ chuyên môn hẹp và những từ đa ý nghĩa.

Bởi nếu không, người được hỏi sẽ không hiểu được câu hỏi đặt ra.

3) Không nên đưa ra những câu hỏi quá dài. Đặc biệt trong trường hợp hỏi trực tiếp, bởi vì người được hỏi có thể không nhớ được hết toàn bộ cả câu hỏi như vậy họ sẽ chỉ trả lời một phần nào đó hoặc thậm chí từ chối không trả lời cả câu.

4) Nếu câu hỏi có liên quan đến đối tượng nào đó mà người được hỏi biết rất ít hoặc không có đủ những thuật ngữ chuyên môn cần thiết để nói về nó thì thường thường phải giải thích thêm về những câu hỏi này (cách giải thích, có thể diễn giải cụ thể, rõ ràng hơn hoặc cho thí dụ). Trong khi đó câu hỏi chính vẫn phải giữ ngắn gọn như cũ.

5) Mỗi câu hỏi cần được cụ thể hoá đến mức cao nhất. Tốt nhất là nên nói đến những trường hợp,

những đối tượng cụ thể không nên chung chung. Chẳng hạn không nên đặt câu hỏi như : "Xin anh (chị) cho biết nguyên nhân nào khiến anh (chị) quyết định đi xem các bộ phim khác nhau?" Ngay đối với một người trong trường hợp này người ta đi xem vì có các diễn viên yêu thích của họ đóng phim, trong trường hợp khác họ đi xem vì thích tiểu thuyết mà dựa vào đó phim được xây dựng, trong trường hợp khác nữa là vì nhân dịp một sự kiện nào đó... Vì thế câu hỏi này không có lợi cho người nghiên cứu. Tốt hơn nên nói về một bộ phim cụ thể nào đó.

6) Hoặc là chỉ ra tất cả các phương án trả lời có thể xảy ra, hoặc là không đưa ra phương án nào cả. Không nên đưa ra một vài phương án không đầy đủ. Thí dụ : "Nhờ phương tiện thông tin nào mà ông (bà) biết được các sự kiện chính trị quan trọng nhất của nước mình cũng như của nước ngoài : Từ báo hay qua đài phát thanh? Đặt câu hỏi như thế là không đúng. Trong trường hợp này có thể còn có các phương án trả lời khác chưa được đề cập đến như : vô tuyến, tạp chí, hợp hành của các tổ chức xã hội hoặc nghe qua những người khác.

Tương tự, việc đưa ra các phương án trả lời theo hướng "theo" và "chống" cũng phải có số lượng cân đối, ưu thế của một hướng nào đó sẽ ảnh hưởng đến

sự lựa chọn phương án trả lời. Thí dụ : "Theo anh (chị) những cuộc tham quan tập thể của học sinh, sinh viên có ảnh hưởng đến lĩnh vực nhận thức, tình cảm của họ về đất nước hay không?

1. Chắc chắn có ảnh hưởng.
2. Nhìn chung có ảnh hưởng.
3. Nhìn chung không ảnh hưởng gì.
4. Chắc chắn không có ảnh hưởng gì.
5. Không nghĩ đến điều đó.

Như chúng ta thấy số lượng phương án trả lời khẳng định tương đương với phủ định.

7) Chỉ nên đưa ra những phương án trả lời mà tất cả chúng đều có thể được chấp nhận như nhau. Khi lựa chọn phương án nào nghiệm viên¹ không cần phải suy tính xem phương án đó có thể làm mất uy tín của họ hay không. Thí dụ : Hiện nay điều kiện khó khăn về kinh tế của gia đình là một nguyên nhân làm cho thanh niên nam nữ sau khi tốt nghiệp phổ thông trung học không thi vào đại học mà đi học nghề, hay học trung cấp kỹ thuật chuyên nghiệp. Tuy nhiên nếu đặt câu hỏi trực tiếp về điều kiện kinh tế của gia đình họ có thể làm cho họ ngượng ngùng hay gây ra thái độ tiêu cực đối với cuộc phỏng vấn. Trong

¹ Nghiệm viên : người hỏi, người tiến hành thí nghiệm.

trường hợp này nên lựa chọn từ ngữ nhẹ nhàng để đặt câu hỏi. Thí dụ như : "Hiện nay có nhiều nam nữ thanh niên sau khi tốt nghiệp phổ thông trung học liền đi học nghề vì họ cần nhanh chóng nắm được một nghề nào đó và có điều kiện giúp đỡ gia đình. Anh (chị) có cần thiết phải như thế không hay có thể thi vào đại học?" Ở đây nhấn mạnh "có nhiều", hơn nữa muốn nói rằng trên thực tế điều kiện kinh tế khó khăn không phải là nguyên nhân chính để họ đi học nghề". Cách trình bày như thế làm cho những thanh niên vì điều kiện kinh tế gia đình khó khăn không tiếp tục học lên đại học họ rơi vào trường hợp hiếm có, họ không phải hổ thẹn với hoàn cảnh của mình điều đó sẽ giúp họ trả lời chân thực hơn.

8) Cần phải đặt câu hỏi thế nào để tránh những câu trả lời khuôn mẫu, sáo rỗng. L.H.Kogan - một nhà tâm lý học xã hội Xô Viết (cũ) cho rằng, để đạt được điều đó nên đặt nghiệm viên vào một hoàn cảnh tưởng tượng ("trò chơi") nào đó đòi hỏi phải có sự lựa chọn cẩn thận. Ông dẫn ra thí dụ sau : Khi cần làm rõ hứng thú đọc sách, câu hỏi : "Những nhà văn mà bạn yêu thích?" ở đây thường thu được những câu trả lời khuôn mẫu. Vì thế có thể đặt ra cho họ giả thiết rằng, nếu họ được tặng 3 quyển sách của 3 tác giả thì họ chọn những quyển nào trong số 20 quyển

sách của các tác giả khác nhau (trong điều kiện ở nhà họ chưa có quyền nào trong số đó). Ông có đủ cơ sở để nói rằng hoàn cảnh có tình huống đó thu được những câu trả lời thận trọng hơn.

9) Nên tránh đưa vào câu hỏi những từ có thể gây ra thái độ tiêu cực của nghiệm viên. Thí dụ trong một bảng hỏi dành cho thanh niên sinh viên của một trường đại học ở Liên Xô (cũ) có câu : Bạn thích nhất hình thức sinh hoạt nào do đoàn tổ chức trong năm qua? Rất nhiều sinh viên khi xem đến từ "hình thức sinh hoạt" đã từ chối trả lời bảng hỏi. Bởi vì từ này gợi cho sinh viên nhớ đến những buổi sinh hoạt mang tính hình thức, buồn tẻ, kết quả là làm cho họ mất hứng thú với toàn cuộc điều tra. Chỉ thay đổi một từ có thể đưa cuộc phỏng vấn đến thành công. (9)

10) Câu hỏi không nên mang tính chất ám thị. Chẳng hạn không nên đưa ra những dạng câu hỏi như : "Anh (chị) có đồng ý với...", Anh (chị) có cho rằng... ", " Anh (chị) có cảm thấy rằng..." v.v...

Nói tóm lại có thể đi đến kết luận rằng, nên tùy thuộc vào đối tượng, mục đích nghiên cứu và đặc điểm văn hoá - xã hội của người hỏi để đưa ra những dạng câu hỏi phù hợp.

VII. CÂU HỎI ĐÓNG VÀ CÂU HỎI MỎ

Dựa vào kết cấu và nội dung trả lời có thể chia tất cả các câu hỏi ra 2 dạng : Câu hỏi đóng (câu hỏi có cấu trúc) và câu hỏi mở (câu hỏi tự do). Câu hỏi đóng đòi hỏi nghiệm thể chỉ được chọn một số lượng nhất định trong số các phương án trả lời được đưa ra. Câu hỏi mở không đưa ra một chỉ dẫn nào về cấu trúc cũng như nội dung của câu trả lời.

Thí dụ, đây là câu hỏi mở : "Theo anh (chị) người công nhân sẽ hành động như thế nào trong trường hợp người quản lý ra lệnh cho họ nhưng họ không đồng ý với mệnh lệnh đó?"

Cũng với câu hỏi đó, nếu đưa thêm các phương án trả lời có thể xảy ra như :

- 1) Thực hiện mệnh lệnh một cách vô điều kiện.
- 2) Chắc chắn sẽ nói rõ quan điểm của mình, không thực hiện mệnh lệnh.
- 3) Tùy thuộc vào quan hệ giữa công nhân với người quản lý.
- 4) Không tranh luận nhưng lặng lẽ làm theo cách khác
- 5) Thực hiện đúng mệnh lệnh nhưng sẽ báo cáo lên cấp quản lý cao hơn.

6) Không rõ.

Thì ta có câu hỏi thuộc dạng câu hỏi đóng.

Thông thường nên ghi các phương án trả lời ra mảnh giấy riêng để đưa cho nghiệm thể (nhất là khi số lượng phương án trả lời lớn hơn 3). Nếu nghiệm viên chỉ đọc chúng thì nghiệm thể nhiều khi không nhớ được tất cả các phương án vì thế họ có thể trả lời theo phỏng đoán.

Tất cả các câu hỏi đóng có thể chia ra hai loại : Câu hỏi phân đôi và câu hỏi có nhiều phương án trả lời.

Câu hỏi phân đôi là câu hỏi có 2 phương án trả lời đối lập nhau. Thí dụ : "Anh (chị) hãy cho biết, công việc này có phù hợp với sức khỏe của anh (chị) hay không?" Đối với câu hỏi dạng này nghiệm thể chỉ cần trả lời "có" hay "không" (đồng ý hay không đồng ý). Tất nhiên ở đây bao giờ cũng có thể trả lời theo phương án "khó trả lời".

Câu hỏi phân đôi xác định một cách rõ ràng ý kiến của nghiệm thể về các hiện tượng đòi hỏi sự ủng hộ hay không một cách vô điều kiện. Tuy nhiên điều đó chắc chắn làm mất đi khả năng phân biệt các cấp độ khác nhau của thái độ. Câu hỏi phân đôi tiện cho việc xếp cột, vào bảng và xử lý thống kê.

Trong câu hỏi có nhiều phương án trả lời người ta đưa ra nghiệm thể một loạt các phương án có thể trả lời. Thí dụ cũng đối với câu hỏi trên : "Xin anh (chị) cho biết công việc này có phù hợp với sức khỏe của anh (chị) không?" có thể có các phương án trả lời như :

1. Hoàn toàn phù hợp.
2. Nói chung là phù hợp.
3. Nói chung là không phù hợp.,
4. Hoàn toàn không phù hợp.
5. Rất khó trả lời.

Loại câu hỏi được xây dựng theo nguyên tắc thang đánh giá. Chúng có ưu điểm ở chỗ cho phép xác định chính xác ý kiến của nghiệm thể hơn những câu hỏi phân đôi. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng, những người được hỏi thường có khuynh hướng tránh thể hiện quan điểm của mình một cách rõ ràng. (10)

Câu hỏi có nhiều phương án trả lời có thể được thành lập theo các đề người được hỏi có quyền chọn không phải chỉ một mà vài phương án trả lời. Thí dụ : Đối với công việc của anh (chị) cần có những thay đổi nào để nó thuận tiện cho anh (chị) hơn?

- 1 - Nâng cao mức cơ giới hoá lao động.
- 2 - Cải thiện tốt hơn mối quan hệ trong tổ, đội, phân xưởng.
- 3 - Tăng điều kiện nâng cao tay nghề.
- 4 - Tạo điều kiện để có thể sử dụng tốt hơn kiến thức và kỹ năng của công nhân.
- 5 - Cải thiện mối quan hệ với quản đốc, đốc công.
- 6 - Cải tiến điều kiện vệ sinh - môi trường (nhiệt độ, không khí...)
- 7 - Cải tiến công tác tổ chức lao động.
- 8 - Cải thiện mối quan hệ với các phòng ban hành chính (phân xưởng, xí nghiệp).
- 9 - Cải tiến kỹ thuật an toàn lao động.
- 10 - Cải tiến trang thiết bị kỹ thuật.

Khi trả lời câu hỏi này có thể chọn từ một đến 10 phương án trả lời. Trong một số trường hợp cần thiết người nghiên cứu hạn chế một cách khôn khéo số lượng phương án được chọn đối với nghiệm thể.

Số liệu thu được của nhiều nghiên cứu cho thấy trình tự của các phương án đưa ra có ảnh hưởng rất rõ đến sự lựa chọn các phương án đó của nghiệm

thể. Cùng một phương án nhưng khi nó xếp đầu bảng liệt kê sẽ có số "phiếu" lớn hơn trung bình 4,5% khi được xếp cuối bảng danh sách.

Để trung hoà hiện tượng đó có thể sử dụng giải pháp : đưa cho 1/2 số nghiệm thể một danh sách các phương án có thể trả lời theo một thứ tự nào đó, còn 1/2 số còn lại một danh sách theo thứ tự khác. Ưu điểm chủ yếu của câu hỏi đóng là hạn chế các phương án trả lời, thuận tiện cho việc xử lý số liệu. Tuy nhiên nghiệm thể có thể chọn một phương án nào đó ngay cả khi chưa suy nghĩ kỹ càng. Thí dụ sau đây sẽ khẳng định thêm về điều đó. Hội nhà văn của một địa phương tiến hành trưng cầu ý kiến nhằm mục đích làm rõ sự đánh giá của độc giả về chuyện thần thoại hiện đại. Độc giả cần nói rõ ý kiến của mình về các tác phẩm thuộc thể loại này được nêu ra trong bảng hỏi. Người ta đưa vào danh sách cả những tên sách không có trong thực tế của những nhà văn giả danh. Kết quả có 10% trong số 600 nghiệm thể chỉ ra rằng họ "đã đọc" những quyển sách đó, hơn nữa một số cho rằng họ rất thích nó, còn một số khác thì hoàn toàn không thích. Như vậy tỉ lệ câu trả lời thiếu suy nghĩ đối với câu hỏi đóng cũng có thể rất lớn, bóp méo sự thật của vấn đề.

Một số nhà nghiên cứu cho rằng, câu hỏi đóng có thể gây cảm giác bức bối đối với nghiệm thể trong quá trình phỏng vấn. Có người cho rằng không có một phương án trả lời nào nói lên đầy đủ ý kiến của họ về mọi khía cạnh mà họ muốn thể hiện.

Câu hỏi mở rộng trong quá trình phỏng vấn có vẻ tự nhiên hơn, nó cho phép tạo được bầu không khí tâm lý thuận lợi cho việc hỏi. Ưu điểm khác của câu hỏi mở là có thể thu được những câu trả lời được cân nhắc hơn, tuy nhiên chúng có thể không đầy đủ vì nghiệm thể không nhớ được những sự kiện nào đó hoặc không nhớ rõ ý kiến, tình cảm của mình đã xảy ra trong quá khứ.

Trong nhiều bảng hỏi người ta đưa vào đồng thời cả câu hỏi đóng và mở. Việc lựa chọn hai loại phụ thuộc vào mục đích nghiên cứu, thời gian và phương tiện thực hiện, và điều quan trọng nhất là trình độ hiểu biết của người nghiên cứu về vấn đề tâm lý - xã hội mà họ nghiên cứu. Chẳng hạn một vấn đề còn ít được đề cập đến thì nên chú ý đến câu hỏi mở để tiêu chuẩn hoá tiếp tục ở giai đoạn thứ hai của công việc.

Theo nguyên tắc thì câu hỏi mở thường được sử dụng khi hỏi trực tiếp hơn là khi đưa bảng hỏi

để nghiệm viên tự trả lời bởi vì người ta dễ nói về một vấn đề nào đó hơn là trình bày ở dạng viết.

VIII. CÁCH THU NHẬN THÔNG TIN GIÁN TIẾP

Rất nhiều người không muốn trả lời những câu hỏi còn đang tranh luận, không muốn đề cập đến những thông tin mang tính chất riêng tư về bản thân mình, không muốn thể hiện thái độ mà không được người khác ủng hộ. Vì thế những câu trả lời cho những câu hỏi được đưa ra ở dạng trực tiếp thường chúng tỏ rằng đó là những gì nghiệm viên buộc phải nói ra trong hoàn cảnh như vậy chứ không phải chính những điều trong thực tế họ suy nghĩ. Hơn nữa, không phải mọi khía cạnh của thái độ cá nhân đối với một hiện tượng nào đó đều được họ nhận thức đầy đủ. Nhiều khi nghiệm thể rất khó tự mình phân tích tâm thế, mong muốn, tâm trạng, ý nghĩ của chính mình. Trong những trường hợp như vậy nên sử dụng các hình thức gián tiếp để thu nhận thông tin tức là phải che dấu nghiệm viên mục đích thực của câu hỏi.

Người ta thường kết hợp câu hỏi gián tiếp và câu hỏi trực tiếp. Chẳng hạn, nếu câu hỏi : "Anh (chị) có hài lòng với công việc hiện nay của mình không? " Là câu hỏi trực tiếp - ý nghĩa của nó được nghiệm

viên và nghiệm thể hiểu như nhau, thì câu trả lời đối với câu hỏi gián tiếp của chính bảng hỏi đó lại được họ nhận thức một cách khác nhau. Đối với nghiệm viên, câu hỏi : Anh (chị) có thích thay đổi công việc của mình không?", "Giả sử, vì một nguyên nhân nào đó mà anh (chị) tạm nghỉ việc, anh (chị) có quay trở lại với vị trí làm việc cũ của mình không?" - điều thú vị nhất là với mục đích làm rõ mức độ hài lòng của nghiệm thể về công việc của mình thì họ chỉ chú ý đến những điều nói lên trong câu hỏi. Như vậy, không phải chính cách diễn đạt câu hỏi mà cách diễn giải câu trả lời mới chứng tỏ rằng câu hỏi nào đó là câu hỏi trực tiếp hay gián tiếp.

Một dạng khác của cách hỏi gián tiếp là câu hỏi chung chung. Thí dụ để làm rõ thái độ của người được hỏi về điều kiện công việc thì thường thường không nên đưa ra câu hỏi một cách rõ ràng như : "Bản thân anh (chị) hài lòng hay không hài lòng với điều kiện lao động ở phân xưởng mình?" Câu hỏi như vậy quá thẳng thắn và mang tính cá nhân có thể làm cho người được hỏi bực tức khiến họ không muốn trả lời thật. Vì thế nên đưa ra câu hỏi có tính chất chung chung "Điều kiện lao động ở phân xưởng của anh

(chị) đã tốt hay chưa tốt". Câu hỏi này không đề cập gì đến thái độ của chính người hỏi với điều kiện lao động, tuy nhiên trong câu trả lời họ thường thể hiện quan điểm của chính mình. Tuy nhiên, câu hỏi không mang tính chất cá nhân cũng có hạn chế của nó. Vì nghiệm thể có thể đưa ra câu trả lời không theo quan điểm của chính mình mà chỉ nói lên ý kiến của người khác hoặc là nói về những điều mà theo họ thực tế khách quan phải như thế.

Trong số các hình thức thu nhận thông tin một cách gián tiếp một loạt câu hỏi được gọi là câu hỏi quy chiếu. Trong những câu hỏi này không đề cập đến chính người được hỏi mà về một người hay một nhóm người tưởng tượng nào đó. Thí dụ : "Theo anh (chị) một người công nhân phản ứng như thế nào nếu quản đốc hay tổ trưởng quát tháo anh ta một cách vô cớ?" Đôi khi câu hỏi quy chiếu nói đến một tình huống ngoại cảnh cụ thể hơn cùng với một nhân vật tưởng tượng, nghiệm thể sẽ cho thấy được nhân vật tưởng tượng đó sẽ làm gì hoặc có tình cảm thế nào.

Một số nhà tâm lý học phương Tây cho rằng, khi trả lời nghiệm thể đặt mình vào vị trí của người được nhắc đến trong câu hỏi và như vậy họ thể hiện thái

độ của chính mình, biểu hiện những đặc điểm mà khi trả lời câu hỏi trực tiếp họ có thể biến báo hoặc đặt dưới sự kiểm duyệt. Tuy nhiên việc diễn giải những câu trả lời cho câu hỏi quy chiếu gặp nhiều khó khăn. Trong nhiều trường hợp thực tế nó phản ánh thái độ của chính người được hỏi, nhưng đôi khi không phải như vậy.

Việc kiểm tra hiệu quả của câu hỏi quy chiếu đã được một số nhà tâm lý học Xô Viết (cũ) nghiên cứu. Theo họ có thể dùng các câu trả lời kiểm tra những câu hỏi trực tiếp. Nhưng nhìn chung câu trả lời cho những câu hỏi quy chiếu ít được xác định hơn câu trả lời cho những câu hỏi thẳng, nghiệm viên trả lời "Tôi không rõ". Khi phỏng vấn, ở những câu trả lời của họ thường có sự rào đón trước, có nhiều chỗ mâu thuẫn nhau. Sử dụng câu hỏi quy chiếu trong trường hợp hỏi trực tiếp có hiệu quả hơn bởi vì có thể bổ sung thêm những gì quan sát được ở nghiệm thể.

IX. TRÌNH TỰ CÂU HỎI

Trình tự xếp đặt câu hỏi trong bảng hỏi đối với trường hợp phỏng vấn trực tiếp quan trọng hơn nhiều trong trường hợp đưa bảng hỏi cho nghiệm thể tự trả lời. Những người nhận được bảng hỏi hầu như thường

xem qua toàn bộ từ đầu đến cuối, sau đó mới trả lời. Ngược lại trong khi hỏi trực tiếp thì tính bất ngờ của câu hỏi có thể gây ra ấn tượng cho người được hỏi (nghiệm thể).

Phỏng vấn trực tiếp là một quá trình tương tác tâm lý xã hội có các giai đoạn phát triển của nó. Vì thế những câu hỏi đứng đầu bảng hỏi có những yêu cầu khác với những câu hỏi giữa và cuối bảng hỏi. Trình tự câu hỏi trong bảng hỏi dùng để phỏng vấn trực tiếp cần tạo điều kiện tốt cho việc hình thành và củng cố mối quan hệ giữa nghiệm thể và nghiệm viên. Cần có một số câu hỏi dẫn dắt vào chương trình phỏng vấn chuyên nghiệp về mục đích đó, mặc dầu chúng có thể không có quan hệ trực tiếp với đề tài nghiên cứu.

Các tác giả của cuốn sách nổi tiếng "Phương pháp nghiên cứu xã hội học" là B.Gug và P. Xett cho rằng trình tự câu hỏi trong bảng hỏi để phỏng vấn trực tiếp cần phải đáp ứng những yêu cầu sau : (14)

1) Hứng thú của người trả lời phải được tăng lên theo mức độ phát triển của bảng hỏi. Nên để câu hỏi thứ nhất có khả năng thu hút sự chú ý, quan tâm của nghiệm viên, nhưng đó không phải là câu hỏi tranh luận. Trong trường hợp ngược lại số người từ

chối trả lời bảng hỏi lớn hơn nhiều khi câu hỏi tranh luận được đặt vào giữa bảng hỏi.

2) Những câu hỏi phức tạp cần phải đi kèm với những câu hỏi đơn giản. Nghiệm thể càng bị lôi cuốn sâu vào cuộc phỏng vấn, họ càng ít từ chối không hoàn thành bảng hỏi. Vì thế những câu hỏi đòi hỏi phải cân nhắc, suy nghĩ không nên đưa ra quá sớm. Nhưng cũng không nên đưa ra quá muộn vì khi đó nghiệm viên có thể đã bị mệt mỏi. Theo nguyên tắc thì sự mệt mỏi thường xuất hiện trong khoảng 15 - 25 phút.

3) Không nên vội vàng đưa ra những câu hỏi có tính chất quá thân thiết. Nên đưa nó vào cuối cuộc phỏng vấn khi đó giữa những người tham gia phỏng vấn đã có sự thông cảm và hiểu biết nhất định.

4) Về mặt ý nghĩa, những câu hỏi cần được nối tiếp nhau chặt chẽ để những câu hỏi sau làm rõ thêm cho những câu hỏi trước.

Để phòng ngừa những ảnh hưởng không tốt của trình tự câu hỏi, cần thăm dò theo nguyên tắc "cái phễu". Khi bước vào tiến hành một đề tài riêng rẽ nào đó người nghiên cứu bắt đầu từ câu hỏi mở, sau đó tiến đến những câu đóng. Thí dụ với mục

đích làm rõ vai trò của một yếu tố gì đó đến thái độ lao động, tốt hơn hết bắt đầu câu hỏi dạng chung chung "Bạn thích cái gì và không thích cái gì trong công việc của mình?" Chỉ sau khi đó nghiệm viên mới đi đến câu hỏi nhằm làm rõ thái độ của nghiệm thể đối với các khía cạnh khác nhau của công việc - mức độ phức tạp tiền lương, tổ chức lao động, khả năng phát triển. Tiếp theo câu hỏi đề cập đến những vấn đề cụ thể hơn. Làm rõ, nghiệm thể có hài lòng hay không hài lòng với một khía cạnh nào đó của công việc ở mức độ nào. Những câu hỏi bề ngoài có vẻ như rất chung chung, thí dụ : "Anh (chị) có thể kể về điều đó cụ thể hơn được không?" "Tại sao anh cho rằng đúng như thế?"...

Thực tế tiến hành bảng hỏi cho thấy rằng nhiều nghiệm thể không muốn chỉ ra sự thiếu am hiểu của mình, không thích trình bày ý kiến về những lĩnh vực mà họ không rõ. Vì thế lúc đầu nên đưa ra những câu hỏi gọi là câu hỏi thông tin để xem nghiệm thể có sự hiểu biết về đối tượng không. Chỉ khi nghiệm thể trình bày đầy đủ thông tin (theo quan điểm của nghiệm viên) thì sẽ đưa tiếp những câu hỏi khác.

Câu hỏi làm rõ những thông tin thực tế về bản thân nghiệm thể như : tuổi, trình độ văn hóa, hoàn cảnh gia đình v.v... để cuối bảng hỏi. Trước đó nên có câu hỏi như thế nào đó để khơi dậy hứng thú của nghiệm thể.

X. KIỂM TRA TRƯỚC BẢNG HỎI (ĐIỀU TRA THỬ).

Việc kiểm tra này thường được thực hiện bằng phỏng vấn. Đây là bước nhất thiết phải có khi sử dụng bảng hỏi hoặc phỏng vấn. Mục đích của điều tra thử là để kiểm tra một số vấn đề sau :

- 1 - Tính rõ ràng của cách diễn đạt câu hỏi.
- 2 - Câu hỏi có bảo đảm thu được tất cả các số liệu cần thiết hay không.
- 3 - Trình tự câu hỏi với mục đích hạn chế những ảnh hưởng không đáng có.
- 4 - Những khía cạnh quan trọng của vấn đề cần nghiên cứu có bị bỏ sót hay không.
- 5 - Việc lập bảng hỏi như vậy đã đạt được sự hợp tác lớn nhất từ phía nghiệm thể chưa.

Điều tra thử được tiến hành với những người thuộc thành phần của khách thể nghiên cứu để bảng

hỏi mang tính phổ biến. Không có một nguyên tắc rõ ràng nào quy định bao nhiêu người được hỏi trong quá trình điều tra thử. Nếu những bước trước đó chuẩn bị tốt thì số lượng dao động trong phạm vi 15 - 100 người. Điều quan trọng là những người tổ chức chính của đề tài nên trực tiếp tham gia trong giai đoạn này với tư cách là nghiệm viên.

Trong điều tra thử có thể tiến hành thảo luận những câu hỏi được đưa ra với nghiệm thể. Khi kết thúc phỏng vấn với mỗi người có thể hỏi họ khi trả lời những câu hỏi đó họ có thấy khó khăn, vướng mắc gì không, nếu họ là người ra câu hỏi thì họ đưa ra những câu hỏi như thế nào.

Việc ghi chép những điều quan sát những nhận xét có phê phán của nghiệm viên cũng rất quan trọng. Những khó khăn gì họ đã gặp trong phỏng vấn? Những câu hỏi nào gây ra những phản ứng tiêu cực ở nghiệm thể? Đặc điểm của câu hỏi có ảnh hưởng đến sự tiếp xúc của những người tham gia phỏng vấn không? Những biểu hiện của nghiệm thể trong khi trả lời : họ buồn chán hay hứng thú? Cần bao nhiêu giấy để ghi chép...

Trong quá trình điều tra thử, nghiệm thể có thể từ chối không trả lời một số câu hỏi. Cần phải thay

đổi cách diễn đạt những câu hỏi đó hoặc đặt chúng vào trình tự khác để sao cho số lượng người từ chối trả lời không vượt quá 5%.

Nếu cần có những thay đổi cơ bản, thí dụ như bổ sung thêm câu hỏi hoàn toàn mới thì nên tiến hành điều tra thử lần thứ hai. Đôi khi đòi hỏi phải tiến hành điều tra thử lần thứ ba - thứ tư và chỉ sau đó bảng hỏi mới được chấp nhận một cách hoàn chỉnh.

Trong quá trình điều tra thử những người phỏng vấn cũng được kiểm tra. Trên cơ sở những số liệu mà họ thu được có thể đi đến kết luận rằng, họ đã thu thập tư liệu ở mức độ nào.

Trong trường hợp số lượng người tham gia phỏng vấn lớn thì thường thường khi kết thúc điều tra thử tổ chức tập huấn có ghi chép việc tiến hành phỏng vấn. Tập huấn có thể cần thiết với bất cứ dạng phỏng vấn nào. Ở đó sẽ nói rõ địa điểm và thời gian cần phỏng vấn, trên cơ sở của những nguyên tắc nào để lựa chọn những người phù hợp cho điều tra, rằng nghiệm viên nhất định phải nói cho nghiệm thể biết mục đích nghiên cứu, cuộc thăm dò cần có những đặc điểm gì?

XI. TÍNH CHẤT ĐẶC BIỆT CỦA TRUNG CẦU Ý KIẾN BẢNG BẢNG HỎI

Việc trung cầu ý kiến bằng hình thức phân phát bảng hỏi cho nghiệm thể được tiến hành một cách hợp lý khi mà cần :

1 - Làm rõ thái độ của người người về vấn đề đang tranh luận hay về vấn đề cá nhân. 2 - Cần hỏi một số lượng rất lớn nghiệm thể (từ hàng trăm đến hàng ngàn) trong thời gian ngắn, đặc biệt trong trường hợp họ sinh sống trên phạm vi rộng lớn.

Khi thành lập bảng hỏi cần tính đến những điều đặc biệt của hình thức hỏi gián tiếp. Trên trang đầu của bảng hỏi phải ghi rõ tổ chức tiến hành cuộc điều tra đó. Tiếp theo là lời mở đầu dành cho người được hỏi. Trong đó cần nêu lên mục đích nghiên cứu, giải thích tại sao nghiệm thể lại trả lời câu hỏi trong bảng hỏi (thí dụ, có thể nhấn mạnh ý nghĩa xã hội của đề tài được nghiên cứu). Đôi khi cần thiết phải đưa ra một số chú giải nào đó về việc nên hoàn thành bảng hỏi như thế nào (có thể cho một vài thí dụ). Cũng cần phải cam kết với người được hỏi về việc giữ bí mật tên tuổi của họ. Lời mở đầu cần phải

ngắn gọn và lịch sự. Phần cuối bảng hỏi nên có lời cảm ơn người được hỏi.

Ngay khi xây dựng bảng hỏi cần phải tính đến những yêu cầu mà việc sử dụng máy tính để xử lý đòi hỏi. Khi hình thành mô hình bảng hỏi cần phải tính toán thể nào để kết cấu câu hỏi và kỹ thuật xử lý quan hệ chặt chẽ với nhau.

Hình thức bên ngoài của bảng hỏi cũng có ý nghĩa rất lớn vì nó có thể có tác động tâm lý tốt hay không tốt đến người được hỏi. Ở đây, chất lượng giấy, kiểu cách ấn loát bảng hỏi nhìn chung rất quan trọng. Nên để một khoảng cách nào đó để có thể phân biệt giữa câu hỏi với những phương án trả lời được nêu ra, tập trung sự chú ý của người được hỏi vào những câu và từ riêng biệt.

Để thuận tiện cho việc kiểm tra và xử lý những câu hỏi đóng trong các trường hợp cụ thể nên để câu hỏi và các phương án trả lời trên cùng một trang, không chuyển sang trang khác. Nếu trong bảng hỏi có câu hỏi mở cần phải để khoảng giấy trắng thoải mái cho câu trả lời.

Đôi khi, để giảm bớt sự mệt mỏi của người được hỏi trong việc hoàn thành bảng hỏi, nên đưa vào đó

những hình vẽ có nội dung hóm hỉnh, gây cười có liên quan đến nội dung chủ đề.

Có một số cách tiến hành điều tra gián tiếp : 1) Gửi bảng hỏi qua bưu điện, 2) Phổ biến bảng hỏi bằng cách trên báo, tạp chí, 3) Trao bảng hỏi cho người được hỏi theo nơi họ làm việc hoặc nơi họ sống.

Hai cách đầu khá kinh tế nhưng những bảng hỏi đã hoàn thành gửi lại cho người nghiên cứu chiếm tỷ lệ rất thấp (khoảng 5%).

Trong tâm lý học xã hội việc trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi người điều tra đưa trực tiếp bảng hỏi cho những người được hỏi thường được tiến hành theo cách thứ 3 tức là bảng hỏi có thể được hoàn thành ngay trong khi có mặt người điều tra, đôi khi nó được để lại cho người được hỏi để họ có thể trả lời vào thời gian thích hợp và đưa lại bảng hỏi đã hoàn thành cho người điều tra theo thời hạn quy định. Phương thức này có nhiều ưu điểm hơn hai phương thức trước. Bảng hỏi thường được trả lại 100%.

XII. NÂNG CAO ĐỘ TIN CẬY CỦA THÔNG TIN SƠ BỘ

Có rất nhiều cách kiểm tra độ tin cậy của những số liệu sơ bộ do trưng cầu ý kiến thu được (19).

Trước hết chúng ta nhận thấy trong bất kỳ bảng hỏi nào cũng được đưa vào những câu hỏi chính và câu hỏi kiểm tra (thường thường là câu gián tiếp) để tăng độ chính xác của thông tin. Việc kiểm tra độ chính xác thông tin còn có thể sử dụng các phương thức sau : Hoàn thiện hệ thống câu hỏi chính và câu hỏi kiểm tra, câu hỏi trực tiếp và câu hỏi gián tiếp một cách hợp lý nhờ kỹ thuật chia thang các phương án trả lời ở một số mức đo ; điều tra nhắc lại trong quá trình nghiên cứu ; so sánh với các thông tin khác hoặc các số liệu khách quan có liên quan đến các yếu tố cần nghiên cứu (quan sát, phân tích sản phẩm hoạt động, thí nghiệm v.v...).

CHƯƠNG V

PHƯƠNG PHÁP THỰC NGHIỆM

Lịch sử phát triển tâm lý học và các ngành khoa học khác nói chung cũng như tâm lý học xã hội nói riêng đã khẳng định vai trò quan trọng của phương pháp thực nghiệm trong các nghiên cứu khoa học. E.X.Kuzmin, nhà tâm lý học xã hội Nga cho rằng : "sự xuất hiện và phát triển của tâm lý học xã hội được bắt đầu bằng sự xuất hiện của phương pháp thực nghiệm, của các nghiên cứu nhân cách và nhóm cùng với sự hoàn thiện toàn diện kỹ thuật nhận và xử lý chất lượng số liệu."¹. Các nhà tâm lý học xã hội rất tin cậy vào các nghiên cứu thực nghiệm vì ở đó họ có thể điều khiển được một hay vài yếu tố nhất định để xem chúng có tác động như thế nào tới đối tượng nghiên cứu. Theo Mayers² các nhà tâm lý học xã hội Mỹ đã tổng kết "cứ 4 nghiên cứu thuộc lĩnh vực tâm lý học xã hội thì có 3 nghiên cứu sử dụng phương pháp thực nghiệm và hai phần ba các nghiên cứu đó được tiến hành trong phòng thí nghiệm". Phương

1 Kuxmin EX. Cơ sở tâm lý học xã hội. Leningrat 1967 (tiếng Nga). Tr.6.

2. Myers David G. Social psychology. Second edition ; p. 15 ; 16.

pháp thực nghiệm có vai trò không thể thiếu được trong nghiên cứu tâm lý học xã hội nói riêng, cũng như nhiều ngành khoa học khác nói chung.

I. PHƯƠNG PHÁP THỰC NGHIỆM :

Trong nghiên cứu tâm lý học xã hội người ta dùng phương pháp quan sát để phát triển các mô tả hành vi một cách chi tiết, thường là trong điều kiện tự nhiên. Các phương pháp điều tra khảo sát cho phép chúng ta tìm hiểu, mô tả các thái độ, các ý kiến của mọi người. Phương pháp phân tích tài liệu cung cấp một phương tiện để tập trung các chứng cứ giúp ta nâng cao độ ứng nghiệm (validity) của các mô tả hành vi mà chúng ta có được trên cơ sở của các quan sát và điều tra khảo sát.

Các phương pháp (mà nhiều nhà tâm lý học phương Tây gọi chung là các phương pháp mô tả) trên đây rất cần thiết nhưng chưa đủ bởi câu hỏi về nguyên nhân sâu xa và bản chất của hiện tượng, sự vật vẫn chưa được trả lời. Để giải quyết vấn đề này các nhà nghiên cứu đã dùng một phương pháp khác - phương pháp thực nghiệm.

Trong phương pháp thực nghiệm, các nhà tâm lý học xã hội xây dựng các tình huống xã hội. Các tình

huống này kích thích vào các đặc điểm nào đó trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta. Bằng cách thay đổi một hay vài yếu tố cùng một lúc - trong khi vẫn giữ nguyên các yếu tố khác - các nhà thực nghiệm có thể chỉ rõ những thay đổi đó tác động như thế nào tới chúng ta. Trong phương pháp thực nghiệm các nhà tâm lý học xã hội phát hiện ra các nguyên tắc cơ bản của tư duy xã hội, ảnh hưởng xã hội và các mối quan hệ xã hội. Mục đích cuối cùng của thực nghiệm là để hiểu biết nguyên nhân và dự đoán các hiện tượng, quá trình tâm lý của con người.

Như vậy, có thể nói rằng "nghiên cứu thực nghiệm là các nghiên cứu nhằm tìm kiếm các nguyên nhân của các mối quan hệ nhân quả bằng cách điều khiển một hay vài nhân tố trong khi đó lại kiểm soát các nhân tố khác (giữ cho chúng không đổi)¹. Một số điểm đặc trưng của phương pháp thực nghiệm so với các phương pháp nghiên cứu khác trong tâm lý học xã hội.

Thứ nhất, các nhà thực nghiệm thường tạo ra các tình huống (nhiều người còn gọi là các mô hình) cần thiết để quan sát, nghiên cứu. Đây là ưu thế những cũng là điểm yếu của phương pháp này. Khi tạo ra

¹ Myers David G. Social psychology. Second edition ; p. 16.

các tình huống nghiên cứu, các nhà thực nghiệm có thể kiểm soát được tình huống, thay đổi các tác nhân để nghiên cứu các phản ứng, tìm hiểu nguyên nhân và lặp lại thí nghiệm nhiều lần để kiểm tra nếu cần. Điểm yếu của phương pháp này là dù có thể thiết kế các tình huống hay mô hình nghiên cứu kỹ càng như thế nào đi chăng nữa thì các nghiệm thể (và cả nghiệm viên) vẫn hiểu rằng mình đang tham gia một thí nghiệm chứ không phải là cuộc sống tự nhiên. Và như vậy việc khái quát hoá các kết quả nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và áp dụng chúng trong cuộc sống hàng ngày là một vấn đề cần phải tính toán kỹ càng. Đó là chưa kể đến một loạt khó khăn khác liên quan đến vấn đề tài chính cho các thí nghiệm bởi vì phần lớn chúng rất tốn kém.

Thứ hai, các nhà thực nghiệm có thể kiểm soát được tình huống ; họ có thể đo đạc các phản ứng của nghiệm thể một cách kỹ lưỡng. Như vậy họ có thể thay đổi các điều kiện một cách có hệ thống và theo ý của mình để nghiên cứu cùng một tình huống nhưng trong hai trường hợp : có hoặc không có một hay một số yếu tố tác động nào đó. Trong cuộc sống hàng ngày các tình huống tự nhiên giống y như vậy rất khó tìm thậm chí là không thể.

Thứ ba, các nhà thực nghiệm có quyền quyết định các cá nhân (nghiệm thể) nào tham gia vào các nhóm có điều kiện này hay điều kiện khác. Điều này rất quan trọng trong các nghiên cứu thực nghiệm. Ví dụ, một thực nghiệm của Asch (nhà tâm lý học Mỹ) nghiên cứu mối quan hệ giữ tính a dua và áp lực của nhóm chẳng hạn. Nghiệm thể sẽ được chia làm hai nhóm chịu các áp lực nhóm khác nhau. Bên ngoài phòng thí nghiệm những người có tính độc lập hơn có thể chọn tham gia nhóm nghiệm thể trong đó áp lực nhóm thấp hơn. Những người ít độc lập hơn có thể để tùy người khác chọn lựa hộ mình và như vậy họ có xu hướng là họ sẽ tham gia vào nhóm nghiệm thể trong đó áp lực cao hơn. Trong trường hợp này nếu những người trong nhóm nghiệm thể chịu áp lực mạnh nhất mà a dua hơn theo nhóm của họ thì kết quả không phải là vì áp lực của nhóm mà là vì ngay từ đầu những người chọn nhóm đó đã a dua hơn rồi.

Chính vì thế các nhà thực nghiệm thường dùng phương pháp chọn nghiệm thể một cách **ngẫu nhiên**. Tức là sao cho tất cả mọi người đều có cơ hội ngang nhau trong việc trở thành nghiệm thể của nhóm này hay nhóm khác (trong ví dụ của chúng ta là nhóm có áp lực cao và nhóm có áp lực thấp), chứ không phải vì sự khác biệt nào đó giữa các nghiệm thể.

3. Có thể đặt câu hỏi là : "Các nhà tâm lý học tiến hành các thí nghiệm để làm gì?". Các thí nghiệm được tiến hành để tìm hiểu mối quan hệ nhân quả, để xem nguyên nhân của một vấn đề, để dự báo... Trước khi tiến hành họ đều có những giả thiết khoa học. Và như vậy thực nghiệm chính là sự kiểm tra các giả thiết đó. Nếu kết quả phù hợp thì giả thuyết được khẳng định, nếu trái lại thì giả thiết đưa ra phải thay đổi hoặc là giả thiết mới cần được phát triển, kiểm tra qua các thí nghiệm tiếp theo. Theo nghĩa rộng nhất, thực nghiệm chính là một cái test. Việc thực hiện các thí nghiệm là một quá trình tốn kém, gian khổ và bền bỉ có khi phải làm đi làm lại nhiều lần.

Ngoài ra thực nghiệm còn có thể được sử dụng để kiểm tra tính hiệu quả của các phương pháp điều trị bệnh nhân hoặc một chương trình xã hội nào đó.

II. MỘT SỐ ĐẶC TÍNH THỂ HIỆN BẢN CHẤT CỦA THỰC NGHIỆM :

1. Biến số độc lập và biến số phụ thuộc :

Chúng ta đã nói rằng trong các thực nghiệm thì các nhà tâm lý học điều khiển một hoặc một số yếu tố và sau đó họ đo đạc sự tác động của các yếu tố đó tới hành vi của nghiệm thể. Các yếu tố mà nhà

ngiên cứu kiểm soát hay điều khiển, được gọi là **biến số độc lập**. Các đo lường về đánh giá tác động (nếu có) của các biến số độc lập gọi là **biến số phụ thuộc**. Ví dụ, trong một thí nghiệm tâm lý học người ta cho các sinh viên (nghiệm thể) nghe băng từng đoạn trích của một số bài hát quen thuộc và không quen thuộc. Từng đoạn trích đó được nghe theo số lần thay đổi khác nhau. Nhiệm vụ của sinh viên là đánh giá xem mỗi đoạn trích đó được chơi bao nhiêu lần. Trong thí nghiệm này sự quen thuộc của các bài hát có thể coi là biến số độc lập, còn các sự đánh giá của sinh viên về tần số được chơi có thể coi là biến số phụ thuộc.

Về mặt kỹ thuật thì biến số là bất cứ thuộc tính nào có thể chứa đựng, đóng vai các giá trị khác nhau của các nghiệm thể hoặc các sự kiện nhưng chỉ có một giá trị cho bất cứ nghiệm thể đã chọn vào một thời điểm đã định. Trong các thí nghiệm tâm lý học thì biến số độc lập thường là các sự việc, sự kiện có tính kích thích, còn các biến số phụ thuộc thường là phản ứng của nghiệm thể.

Giá trị của biến số (hay các biến số) độc lập mà nhà nghiên cứu chọn gọi là **điều kiện** thí nghiệm. Ít nhất cũng cần phải chọn hai điều kiện để xác định

xem biến số độc lập đó có tác động tới nghiệm thế ra sao. Nếu thí nghiệm chỉ có giá trị của biến số (tức là chỉ có một điều kiện) thì không thể nào xác định được là các kết quả (tức là đo đạc các biến số phụ thuộc) có quan hệ thế nào với sự có mặt của biến số độc lập. Trong thí nghiệm về áp lực nhóm và tính a dua của Asch nói trên ta thấy có hai giá trị của biến số độc lập : ở nhóm nghiệm thể thứ nhất có áp lực nhóm (ở dạng hoàn toàn đồng ý của đa số) và ở nhóm nghiệm thể thứ hai không có áp lực nhóm. Trong thực nghiệm loại này nhóm thứ nhất (nơi các thể nghiệm có sự tác động của biến số độc lập) gọi là **nhóm thực nghiệm**, nhóm thứ hai (không có tác động của biến số độc lập) được gọi là **nhóm kiểm soát**.

2. Kiểm soát

Như đã đề cập, một trong những ưu thế lớn nhất của phương pháp thực nghiệm là nó cho phép các nhà nghiên cứu có thể kiểm soát được thí nghiệm ở mức độ cao. Kiểm soát có 3 khía cạnh : *Điều khiển, giữ nguyên các điều kiện khác và cân bằng*. Thực chất đây chính là 3 kỹ thuật kiểm soát rất quan trọng. Cả 3 kỹ thuật này được áp dụng trong thực nghiệm nhằm một mục tiêu : đáp ứng ba điều kiện cần thiết cho

việc rút ra kết luận có tính chính xác và khách quan về nguyên nhân của hiện tượng, sự kiện hay quá trình tâm lý (*cùng thay đổi, trật tự thời gian và loại trừ các nguyên nhân xen lẫn có vẻ như hợp lý*) và cũng đảm bảo tính ứng nghiệm bên ngoài. Chúng ta sẽ lần lượt làm rõ hơn các khái niệm trên.

Điều kiện **cùng thay đổi** được đáp ứng khi chúng ta quan sát thấy biến số phụ thuộc có những thay đổi một cách hệ thống khi có tác động của các biến số độc lập (thường là bị điều khiển của nhà làm thí nghiệm). Tức là khi người làm thí nghiệm thay đổi mức độ của biến số độc lập thì phản ứng của nghiệm thể do bởi biến số phụ thuộc cũng thay đổi. Bởi vì chúng ta điều khiển biến số độc lập *trước khi* chúng ta đo những thay đổi của biến số phụ thuộc **trật tự về thời gian** cũng được thoả mãn. Các yếu tố khác có thể có ảnh hưởng tới việc thực hiện các nhiệm vụ mà nghiệm viên được đề nghị làm cũng cần phải được kiểm soát bằng cách giữ cho chúng không đổi hoặc cân bằng chúng để thoả mãn yêu cầu thứ ba, yêu cầu quan trọng nhất cần phải có để rút ra kết luận khoa học : **loại trừ các nguyên nhân xen lẫn có vẻ như hợp lý** nhưng thực tế là làm cho các kết quả nghiên cứu bị giảm độ tin cậy.

Chúng ta có thể dùng một thí nghiệm khác mà Williams. (1981)¹ nghiên cứu về "nghỉ ngơi xã hội" (từ social loafing) để làm rõ các nguyên tắc của sự kiểm soát trong thực nghiệm. Mục đích của thực nghiệm này là kiểm tra lại sự giải thích trách nhiệm cá nhân của "nhân rỗi" xã hội. Biến số phụ thuộc trong thí nghiệm này là xem các nghiệm thể hết to đến mức nào. (Mức độ này có thể đo được chính xác qua máy đo âm thanh). Các nhà tâm lý học xã hội thay đổi trách nhiệm của các nghiệm thể bằng cách **điều khiển** các chỉ dẫn đối với họ. Biến số độc lập có 3 mức độ. Chỉ dẫn thứ nhất cho biết là các nghiệm viên có thể theo dõi được mỗi nghiệm thể khi họ hết một mình nhưng số còn lại không hết cùng (gọi là "nhóm có thể xác định được khi làm có một mình"). Chỉ dẫn thứ hai cho biết là các nghiệm viên có thể theo dõi được mỗi nghiệm thể hết như thế nào trong cả khi họ hết một mình và trong nhóm ("nhóm luôn luôn có thể xác định được"). Chỉ dẫn thứ ba cho biết là các nghiệm viên không thể theo dõi được một nghiệm thể hết như thế nào cả khi họ hết một mình lẫn trong nhóm (nhóm không bao giờ xác định được).

1. Williams, K.D., Harkins, S., & Latane, B. 1981. Identifiability as a deterrent to social loafing: Two cheering experiments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, p.301-311.

Sự điều kiện này có một phần "lừa dối" thì thực chất các nhà nghiên cứu có thể theo dõi, giám sát chặt chẽ được tất cả các điều kiện. Kết quả của thí nghiệm cho thấy là "sự nghỉ ngơi xã hội" (khi hết một mình thì hết to hơn so với khi ở trong nhóm) xảy ra trong nhóm "có thể xác định được chỉ khi làm có một mình". Trong nhóm luôn luôn xác định mức độ hết to cao và bằng nhau cả khi nghiệm thể hết to một mình hay trong nhóm (không có "nghỉ ngơi xã hội"). Trong nhóm không bao giờ xác định được mức độ hết to thấp và bằng nhau cả trong khi hết có một mình hay trong nhóm. (Nghiệm thể "nghỉ ngơi" thậm chí cả khi hết to có một mình). Các kết quả này đã ủng hộ sự giải thích về trách nhiệm cá nhân của sự "nghỉ ngơi xã hội".

Chỉ khi biến số độc lập là yếu tố duy nhất để phân chia các nhóm nghiệm thể thì các kết quả của thí nghiệm (bao gồm một biến số phụ thuộc đã được điều khiển) mới có thể giải thích được. Bằng cách **giữ nguyên các điều kiện** (yếu tố) quan trọng khác Williams đã chắc chắn là biến số (ở đây tức là sự thay đổi) các chỉ dẫn cho các nhóm là nhân tố duy nhất được thay đổi một cách hệ thống. Ví dụ tất cả các nghiệm thể của cả ba nhóm đều được đo trong

cùng một phòng cách âm. Tất cả các nghiệm thể đều bị mất bằng một dải băng để họ không nhìn thấy nhau. Tất cả họ đều đeo một thiết bị âm thanh ở tai và nghiệm viên cho mở tiếng hét to đến độ nghiệm thể không nghe được chính mình hét như thế nào. Chỉ dẫn đưa ra cho tất cả ba nhóm bao gồm một câu tương tự như nhau "hãy hét to nhất ở mức có thể". Chỉ có nam giới tham gia vào thí nghiệm này cho nên giới tính là không đổi. Nếu ba nhóm nghiệm thể này mà khác nhau bởi một nhân tố nào đó khác ngoài sự điều khiển các chỉ thị thì kết quả thí nghiệm sẽ không thể giải thích được. Ví dụ nếu nhóm nghiệm thể ở nhóm thứ ba (luôn luôn xác định được) mà không đeo thiết bị âm thanh đã nói trên vào tai trong khi hai nhóm còn lại có đeo thì có thể có sự **xáo trộn** (confounding) giữa các chỉ dẫn và việc đeo thiết bị âm thanh. Sự xáo trộn sẽ xảy ra khi biến số độc lập (mà ta quan tâm) và biến số độc lập tiềm ẩn cùng thay đổi.

Khía cạnh thứ ba của kiểm soát là **cân bằng**. Ví dụ như chúng ta chuẩn bị tiến hành một thí nghiệm và chúng ta có hai căn phòng để làm việc đó. Có thể chọn để kiểm soát bất cứ tác động tiềm ẩn nào đó bằng cách chỉ dùng một phòng vì ta giữ được các điều kiện khác không thay đổi. Chúng ta cũng có thể

dùng cách khác là chọn cả hai phòng nhưng phải làm sao cho số nghiệm thể được đo đều trong cả hai phòng. Chúng ta sẽ xem xét kỹ thuật này trong phần kiểu loại thiết kế thực nghiệm.

3. Đặc điểm của một thí nghiệm đạt tiêu chuẩn :

Có 4 điểm phân biệt một thí nghiệm đạt tiêu chuẩn với một thí nghiệm yếu kém. Thí nghiệm đạt tiêu chuẩn là thí nghiệm có độ ứng nghiệm bên trong, tin cậy, nhạy cảm và có độ ứng nghiệm bên ngoài. Thí nghiệm có **độ ứng nghiệm bên trong** là thí nghiệm trong đó các nguyên nhân khác (ngoài biến số độc lập) gây ra kết quả đều bị loại. Mục đích của thí nghiệm tâm lý học là tạo ra một sự khác nhau nào đó trong hành vi (của các nghiệm thể). Một thí nghiệm có **độ tin cậy** là thí nghiệm mà nếu làm lại thì kết quả vẫn như cũ. Có thể phân biệt các biến số độc lập theo mức độ hiệu ứng mà chúng tác động tới hành vi. Một thí nghiệm **nhạy cảm** là thí nghiệm có thể khám phá ra hiệu ứng của một biến số độc lập ngay cả khi hiệu ứng đó có nhỏ đi chăng nữa. Một thí nghiệm có **độ ứng nghiệm bên ngoài** khi kết quả của nó có thể khái quát được đối với các cá nhân, các điều kiện nhất định khác. Tuy nhiên không phải lúc nào các thí nghiệm cũng đáp ứng được các đặc điểm trên một cách tối đa. Ví dụ như thiết kế một thí

nghiệm thể nào đó để tăng độ nhạy cảm lên thì thường lại làm giảm đi độ ứng nghiệm bên ngoài.

Cũng cần phải nói thêm rằng, để đạt được các yêu cầu khoa học của một thí nghiệm, các nhà khoa học có kinh nghiệm thường cố khắc phục một số điểm đáng lưu ý khác. Thứ nhất là các **thiên lệch** (bias) của người làm thí nghiệm. "Trong các nghiên cứu tâm lý học xã hội cũng như những lĩnh vực khác, người ta có xu hướng là đi tìm kiếm những gì mà mình chờ đợi"¹. Những mong đợi của người làm thí nghiệm có thể ảnh hưởng rất lớn tới kết quả của thí nghiệm. Các thiên lệch này thường xuất hiện khi các nghiệm viên vô tình gây ảnh hưởng tới phản ứng của nghiệm thể hoặc hiểu các hành vi của nghiệm thể theo hướng thuận với giả thuyết của mình. Ví dụ, khi làm các test hay phỏng vấn trực tiếp các nghiệm thể, nghiệm viên có thể tác động tới phản ứng của nghiệm thể bằng cách vô tình biểu hiện cảm xúc tích cực hay tiêu cực của mình như mỉm cười, gật đầu khi nghiệm thể có phản ứng phù hợp với giả thuyết hoặc nhíu mày trong trường hợp ngược lại. Mặt khác các nghiệm thể khi tham gia vào một thí nghiệm lại thường cố đoán xem các nhà thí nghiệm muốn mình

1 (Group of authors). Psychology Today - An Introduction. 1983. P. 34, 35, 36.

phải nói hoặc làm như thế nào. Họ tin chắc rằng các kết quả "tốt" sẽ giúp các nhà nghiên cứu và đóng góp cho sự phát triển của khoa học. Kết quả là trong một số thí nghiệm người ta thường phát hiện ra các mong đợi của các nghiệm viên nhiều hơn là chính các hiện tượng mà các nhà nghiên cứu đang cố tìm hiểu. Martin Orne¹ (1969) đã chỉ ra rằng "các gợi ý hay ra hiệu (trực tiếp hay gián tiếp ; vô tình hay cố ý) báo cho nghiệm thể là người ta đang chờ đợi anh ta phải làm gì và các nghiệm viên đang hy vọng tìm kiếm điều gì".

Thiên lệch là vấn đề khó lòng loại bỏ hoàn toàn trong thực tế. Tuy nhiên có thể giảm chúng xuống mức tối thiểu bằng cách sử dụng một số kỹ thuật như "**hư dược**" (placebo - thuốc vờ, hư dược), "**mù - kép**" (double-blind technique). Kỹ thuật thứ nhất dùng trong thiết kế một nhóm kiểm soát "hư". Các nghiệm thể của nhóm này được uống một loại thuốc bên ngoài trông y như thuốc thật mà nhóm thí nghiệm uống, nhưng thực chất nó không chứa một dược chất nào (nó có thể làm bằng đường hoặc sữa). Cả hai nhóm cùng "ý thức" là mình đã uống thuốc. Các nhà khoa học có thể đo được sự

1 Kalat J.W. Introduction to Psychology. P.54.

khác biệt trong nhóm "hư được" và nhóm thí nghiệm. Kỹ thuật này nhiều khi được kết hợp với kỹ thuật thứ hai "mù - kép". Cả nghiệm viên lẫn nghiệm thể đều không biết ("mù") nghiệm thể nào thuộc nhóm nào : nhóm kiểm soát (không có tác động của biến số độc lập) hay nhóm thí nghiệm (có tác động của biến số độc lập).

III. CÁC LOẠI THỰC NGHIỆM HAY LÀ CÁC KIỂU LOẠI THIẾT KẾ THỰC NGHIỆM :

Có nhiều kiểu loại thực nghiệm tâm lý học xã hội. Các chia tùy theo từng loại tiêu chí khác nhau. Trong suốt một thời gian dài của tâm lý học xã hội người ta chia thực nghiệm thành : thực nghiệm tự nhiên (tiến hành trong tình huống tự nhiên ngoài cuộc sống) và thực nghiệm trong phòng thí nghiệm (nhân tạo). Có người chia thành thực nghiệm đích thực, tiêu chuẩn (true experiment -là thực nghiệm mà ta đã đề cập từ đầu đến giờ) và một loại khác gọi là quasi-experiment (quasi - nghĩa là gần giống như, gần tương tự như). Quasi - xeperiment đáp ứng hầu hết các điều kiện của một thí nghiệm trừ một điểm : nó không đáp ứng được yêu cầu là chọn mẫu tự nhiên vì điều kiện không cho phép. Một số nhà tâm lý học còn chia thực nghiệm ra làm hai loại : thực nghiệm truyền

thống và thực nghiệm nhân tố, căn cứ vào số lượng biến số mà các nhà nghiên cứu điều khiển. Trong các thực nghiệm truyền thống thường người ta chỉ quan tâm khảo sát một biến số, còn trong thực nghiệm truyền thống thường người ta chỉ quan tâm khảo sát một biến số, còn trong thực nghiệm nhân tố người ta nghiên cứu nhiều biến số. Thực nghiệm nhân tố giúp các nhà tâm lý học có thể đánh giá được ảnh hưởng lẫn nhau của các biến số, tuy rằng khó thực hiện hơn.

Thực chất khi nói tới các loại thực nghiệm chính là nói tới *các kiểu loại thiết kế thực nghiệm*. Điều mà chúng ta quan tâm ở đây không phải là có bao nhiêu cách chia loại thực nghiệm mà là : thiết kế một cuộc thí nghiệm như thế nào? Có mấy cách? Tại sao lại thiết kế kiểu này mà không thiết kế kiểu khác?...

Nhiều nhà tâm lý học phương Tây chia thực nghiệm ra làm 3 loại : Các thiết kế kiểu **nhóm độc lập** (bao gồm nhóm ngẫu nhiên, nhóm ghép, nhóm tự nhiên) ; các thiết kế kiểu **cùng nghiệm thể** và các **thiết kế phức tạp**. Hai loại đầu có thể coi là loại thực nghiệm truyền thống vì chỉ khảo sát một biến số độc lập còn loại thứ ba có thể coi là thực nghiệm nhân tố vì khảo sát nhiều biến số độc lập. Tuy cùng nghiên cứu một biến số độc lập nhưng các thiết kế kiểu

nhóm độc lập và kiểu cùng nghiệm thể rất khác nhau, có khía cạnh còn đối lập nhau. Do vậy có thể chia làm ba loại để xem xét.

3.1. Thiết kế kiểu nhóm độc lập :

Thiết kế kiểu nhóm độc lập - hay có người còn gọi là kiểu thiết kế giữa các nhóm nghiệm thể, kiểu kiểm soát... - là kiểu thiết kế truyền thống, đơn giản mà chúng ta đã nói tới ở phần trên. Trong thí nghiệm thiết kế theo kiểu này có hai nhóm nghiệm thể để so sánh : nhóm thực nghiệm và nhóm kiểm soát. Nhóm thực nghiệm bị tác động của biến số còn nhóm kiểm soát thì không. Nguyên tắc cơ bản của việc thiết kế một thí nghiệm là "thiết kế một thí nghiệm như thế nào đó để các tác động của các biến số độc lập có thể đánh giá được một cách rõ ràng"¹. Nếu không có nhóm kiểm soát thì không thể nào chắc chắn rằng các nghiệm thể sẽ ứng xử như thế nào nếu họ không chịu tác động của biến số độc lập và như vậy không thể kết luận một cách chắc chắn về các tác động của các biến số độc lập. Để chắc chắn rằng những khác biệt trong hành vi của nghiệm thể mà ta quan sát là chỉ do tác động của biến số độc lập thì điều quan trọng là phải không được có những sự

1 Underwood, B.J. 1957. Psychological Research. New York.P57.

khác biệt khác giữa hai nhóm. Do đó thiết kế các nhóm ngẫu nhiên là kiểu phổ biến trong các kiểu thiết kế độc lập. (Chọn ngẫu nhiên - xem phần I).

3.1.1. Thiết kế các nhóm ngẫu nhiên :

3.1.1.1 Chọn ngẫu nhiên và phân công ngẫu nhiên :

Trong thí nghiệm của Loftus và Burns¹ nghiên cứu về tác động của phim bạo lực chẳng hạn. Một trong hai nhóm nghiệm thể ngồi xem phương án thứ nhất của một bộ phim : phương án này có bạo lực. Trong khi đó nhóm thứ hai xem phương án thứ hai của chính bộ phim đó nhưng không có bạo lực. Sau đó người ta kiểm tra các nghiệm thể theo họ nhớ các chi tiết trong bộ phim như thế nào. Lô gíc của cách thiết kế này đơn giản, trực tiếp. Nếu hai nhóm nghiệm thể là có thể so sánh được trong tất cả các đặc tính quan trọng ngay từ đầu (tức là không khác nhau ; cùng một điểm xuất phát), nếu trong bản thân thí nghiệm đó cả hai nhóm đều được đối xử như nhau trừ một điểm duy nhất khác biệt là mức độ của biến số độc lập (hình ảnh bạo lực) là khác nhau, nếu hai nhóm có các phản ứng đo được mà khác nhau thì ta nói đó là vì tác động của biến số độc lập.

1 Loftus, E.R., & Burns, T.E., 1982. Mental Shock can produce retrograde amnesia. Memory & Cognition, 10, p318-323.

Trong thiết kế kiểu nhóm ngẫu nhiên các nhóm có thể so sánh phải được hình thành trước khi có tác động của biến số độc lập. Để làm được cách chọn mẫu như vậy có hai cách : *chọn ngẫu nhiên* và *phân công ngẫu nhiên*. **Chọn ngẫu nhiên** là lấy ra hai (hoặc nhiều hơn) mẫu ngẫu nhiên từ một quần thể dân cư. Các lý thuyết chọn mẫu cho thấy là các mẫu chọn ngẫu nhiên này thường không khác nhau ngay từ đầu cuộc nghiên cứu. Hơn nữa, chúng ta biết rằng nếu đủ lớn các mẫu chọn ngẫu nhiên sẽ đại diện cho quần thể dân cư mà chúng được chọn ra. Như vậy chọn ngẫu nhiên sẽ góp phần nâng cao tính ứng nghiệm bên ngoài của thí nghiệm bằng cách cân bằng các sự kiện khác biệt trong các nhóm. Tuy kỹ thuật này tạo ra được các nhóm có thể so sánh được nhưng nó cũng ít được sử dụng trong các thí nghiệm tâm lý học xã hội. Phần nhiều nó được dùng trong các phương pháp mô tả. Vì lý do tiện lợi, các quần thể dân cư tiềm năng cho các cuộc thí nghiệm thường là các sinh viên khoa tâm lý của các trường đại học. Chính vì vậy các nhà tâm lý học xã hội thường sử dụng kỹ thuật thứ hai là **phân công ngẫu nhiên**. Trong số 226 sinh viên tình nguyện tham gia thí nghiệm của Loftus và Burns nói trên khoảng gần một nửa (115) được phân công xem phương án bạo lực của bộ phim. Ưu thế của kỹ

thuật này là người ta có thể cân bằng được các đặc điểm của nghiệm thể trong hai nhóm.

3. 1.1.2. Thiết lập tính ứng nghiệm bên ngoài :

Như chúng ta đã thấy, không phải chọn ngẫu nhiên mà chính phân công ngẫu nhiên mới thường hay được sử dụng nhất trong nghiên cứu thực nghiệm. Bản thân nó chưa đủ để có thể khái quát hoá các trường hợp khác. Tính hiệu ứng bên ngoài khó lòng có được khi chỉ dựa vào kết quả của một thí nghiệm. **Làm lại** đóng vai trò rất quan trọng trong việc thiết lập tính hiệu ứng. Làm lại, tức là thực hiện một lần nữa tất cả các bước đã làm xem có nhận được kết quả tương tự không.

Tuy nhiên, làm lại một cách y nguyên lần trước là một điều gần như không thể. Các nghiệm thể của thí nghiệm lặp lại khác với số nghiệm thể lần trước và thường thì các nghiệm viên cũng khác. Bởi vậy chỉ có các thí nghiệm lặp lại từng phần thường hay được thực hiện là vì thế. Theo Shaughnessy & Zechmeister¹, Hendrich (1990) xác định một loạt các đặc điểm có thể bị thay đổi trong các thí nghiệm lặp lại từng phần như : các đặc điểm của nghiệm thể, các

¹ Shaughnessy JJ. & Zechmeister E.B., Research Methods in Psychology. Third edition 1994.

điều kiện vật chất, bản chất các đặc điểm của hướng dẫn, yêu cầu... Nhưng các thí nghiệm lặp lại từng phần rất có ích. Khi cùng một thí nghiệm nếu được tiến hành ở một trường đại học tại một thành phố lớn và một vùng hẻo lánh mà kết quả như nhau thì nó cho phép chúng ta kết luận một cách tự tin về những kết quả đã tìm được.

3. 1.1.3. Các thách thức đối với độ ứng nghiệm bên trong :

Một số nhân tố trong thí nghiệm có thể thay đổi như là kết quả của các xem xét thực tế trong việc tiến hành một thí nghiệm. Ví dụ, để làm cho nhanh người ta dùng nhiều số nghiệm viên khác nhau để đo một nhóm nhỏ nghiệm thể. Kích thước của các nhóm và bản thân các nghiệm viên trở thành các biến số tiềm tàng khả năng có thể làm nhiễu, rối cuộc thí nghiệm nếu các tác động của họ không được cân bằng lại... Nếu tất cả nghiệm thể của nhóm thực nghiệm được đo bởi một nghiệm viên và nhóm kiểm soát bị đo bởi một nghiệm viên khác thì sự khác nhau giữa hai nghiệm viên có thể làm nhiễu biến số độc lập mà ta đã chọn. Các biến số kiểu này được gọi là **nhân tố phiền toái** mà khi tiến hành các thí nghiệm chúng ta phải lưu ý. Giữ cho các nhân tố phiền toái

không đổi sẽ làm tăng tính nhạy cảm và giảm độ ứng nghiệm bên ngoài trong khi đó nếu cân bằng các nhân tố phiền toái sẽ làm giảm tính nhạy cảm và làm tăng độ ứng nghiệm bên ngoài.

Một thí nghiệm - thiết kế theo kiểu chọn mẫu ngẫu nhiên - có tính ứng nghiệm bên trong là thí nghiệm không chỉ bắt đầu bằng các nhóm có thể so sánh được mà khi kết thúc cũng phải vậy. Khi các nghiệm thể tham gia thí nghiệm nhưng lại không tham gia được đến cùng thì độ ứng nghiệm bên trong của nó có thể bị đe dọa. Người ta gọi là **mất nghiệm thể**. **Mất nghiệm thể cơ học** xảy ra khi nghiệm thể không hoàn thành được thí nghiệm vì máy móc hỏng hóc hay nghiệm viên đưa ra các hướng dẫn sai... Vì nó không liên quan tới đặc điểm của các nghiệm thể tham gia thí nghiệm đến cùng nên trường hợp này chỉ cần thay bằng một nghiệm thể khác đã được test. Trường hợp **mất nghiệm thể chọn lọc** thường nghiêm trọng hơn. Nó xảy ra khi bị mất các nghiệm thể một cách khác biệt. Tức là đặc điểm của nghiệm thể này có thể liên quan tới kết quả của thí nghiệm. Do vậy phải làm sao để các nghiệm thể tham gia đến cùng hoặc là bù trừ lại sự mất mát đó bằng cách loại đi nghiệm thể ở nhóm kia (nhóm không bị mất nghiệm thể) một cách chọn lọc.

3. 1.1.4. *Xác định các hiệu ứng có ý nghĩa về mặt thống kê :*

Mục đích của thí nghiệm là xác định xem biến số độc lập có tác động gì đối với hành vi hay không. Chúng ta về các tác động này thể hiện ở các mức độ khác nhau của biến số độc lập có liên quan đến sự khác biệt của biến số phụ thuộc. Như chúng ta đã đề cập về các kỹ thuật kiểm soát để loại trừ các tác động của các yếu tố ngoài biến số độc lập.

Sự thay đổi một cách không hệ thống vì có sự khác biệt giữa các nghiệm thể trong mỗi nhóm gọi là sự **khác biệt sai**. Sự suy diễn thống kê cung cấp cho chúng ta phương tiện kiểm tra xem các sự khác biệt trong biến số phụ thuộc (liên quan gì đến các điều kiện khác nhau của thí nghiệm) có phải được tạo bởi các tác động của biến số độc lập hay không. Cách suy diễn thống kê được dùng phổ biến nhất trong các thí nghiệm LTH là phân tích phương sai.

Suy diễn thống kê, như tên gọi thường là mang tính suy diễn và gián tiếp. Nó gián tiếp vì chúng ta rút ra các kết luận về cả nhóm dân cư trên cơ sở các mẫu chọn cụ thể mà chúng ta kiểm tra trong thí nghiệm. Nó gián tiếp vì nó bắt đầu bằng việc đặt ra **giả thuyết không**. Giả thuyết không là việc chúng ta

cứ tạm cho rằng biến số độc lập không có tác động gì cả. Một khi chúng ta làm như vậy thì có thể dùng lý thuyết thử nghiệm để xác định xem khả năng có thấy được sự khác biệt mà ta đã thu được trong thí nghiệm của mình không, nếu giả thuyết không là có thật (nếu biến số độc lập không gây ra hiệu ứng nào cả). Nếu khả năng có thật mà nhỏ thì chúng ta loại bỏ giả thuyết không và kết luận là biến số độc lập có tác động. Các kết quả đưa chúng ta đến việc loại bỏ giả thuyết không gọi là **hiệu ứng có ý nghĩa về mặt thống kê**.

3.1.2. *Thiết kế các nhóm ghép :*

Thiết kế các nhóm ngẫu nhiên là kiểu thông dụng nhất trong cách thiết kế nhóm độc lập. Tuy nhiên để có kết quả tốt, mẫu chọn phải đủ lớn để đảm bảo là sự khác biệt của các cá nhân sẽ trở thành trung bình trong suốt cả nhóm. Kích thước của mẫu không thể xác định chính xác được vì số lượng yêu cầu sẽ tăng khi sự hỗn tạp của các quần thể dân cư nghiên cứu tăng. Tuy nhiên chúng ta tương đối tự tin khi một số lượng nhỏ các nghiệm thể được test từ sự quần thể dân cư hỗn tạp, phân công ngẫu nhiên sẽ không đủ để cân bằng sự khác nhau giữa các nghiệm thể. Trong một số nghiên

cứu trẻ em sơ sinh hay người già chẳng hạn. Số lượng nghiệm thể rất hạn chế và cả hai đều không đại diện cho cả một quần thể dân cư đa dạng.

Có một cách lựa chọn là tiến hành thí nghiệm theo cách tất cả các nghiệm thể đều bị tác động của biến số độc lập (kiểu thiết kế cùng nghiệm thể - là cách mà chúng ta sẽ xem xét ở phần sau). Nhưng có khi một số biến số độc lập lại đòi hỏi các nhóm nghiệm thể khác nhau cho mỗi mức độ tác động. Như vậy, kiểu thiết kế cùng một nghiệm thể không được dùng. Ví dụ, khi đánh giá tác động của một chương trình (y tế chẳng hạn) dành cho người già thì việc phải có một nhóm kiểm soát (không tham gia vào chương trình) riêng biệt rất quan trọng. Kiểu thiết kế gộp là sự lựa chọn khi cả hai kiểu thiết kế ngẫu nhiên và cùng nghiệm thể không phù hợp. Lô gích của kỹ thuật này đơn giản. Thay vào việc lựa chọn ngẫu nhiên để hình thành các nhóm đối chứng (comparable), các nhà nghiên cứu làm cho các nhóm bằng nhau bằng cách ghép lại từng cặp theo các đặc điểm nhất định. Các nhóm khác nhau của một thí nghiệm phải đối chứng (có thể so sánh được) cho dù chỉ có vài nghiệm thể trong mỗi nhóm. Ví dụ khi nghiệm thể là các cặp sinh đôi chẳng hạn. Vì

là cặp sinh đôi nên họ cùng gen. Nếu mỗi người trong cặp được phân vào mỗi nhóm thì có thể so sánh được.

3.1.3. *Thiết kế các nhóm tự nhiên :*

Chúng ta biết rằng sự khác biệt cá nhân giữa các nghiệm thể là một ngu cơ gây nhiễu, gây xáo trộn tiềm tàng đối với kết quả của các thí nghiệm mà chúng ta phải khắc phục. Trong nhiều lĩnh vực tâm lý học như tâm lý học xã hội, tâm lý học nhân cách, tâm lý học lệch chuẩn - sự khác biệt của các cá nhân còn hơn thế nữa. Các đặc điểm mà cá nhân các nghiệm thể mang đến phòng thí nghiệm (gọi là các *biến số nghiệm thể* - subject variables), như giới tính của họ, mức độ hướng nội hay hướng ngoại, tính xâm kích.... là các biến số quan trọng trong nhiều lĩnh vực tâm lý. Các biến số chủ thể khác với các biến số độc lập (mà các nhà nghiên cứu điều khiển) vì các nhà nghiên cứu *lựa chọn* các mức độ của biến số độc lập chủ thể. Họ làm như vậy vì muốn xác định mối quan hệ có tính chất hệ thống giữa các biến số chủ thể và các khía cạnh khác của hành vi. Chính vì vậy mà các biến số chủ thể được coi như là các biến số độc lập. Đây chính là kiểu thiết kế các nhóm tự nhiên.

Thiết kế các nhóm tự nhiên còn có thể sử dụng trong các trường hợp mà tình hình thực tế và các vấn đề đạo đức không cho phép. Khi nghiên cứu mối quan hệ giữa ly hôn và rối loạn tình cảm chẳng hạn dù cho có quan tâm và cố gắng tới mức nào thì chúng ta cũng không thể phân công các nghiệm thể một cách ngẫu nhiên rồi cho họ ly hôn để xem nó tác động tới đời sống tình cảm ra sao. Tương tự như trong các trường hợp tai nạn hoặc chấn thương và trầm nhược cũng vậy. Trong trường hợp thứ nhất bằng cách thiết kế các nhóm tự nhiên chúng ta có thể so sánh những người đã ly hôn và những người đang sống bình thường với vợ hoặc chồng họ. Các nhóm thiết kế kiểu này thường là để giải quyết các vấn đề so sánh giữa các đặc điểm của chủ thể và hành vi của họ, chính vì vậy nó còn được gọi là các nghiên cứu so sánh.

Thiết kế các nhóm tự nhiên thường đáp ứng tốt hai mục đích của phương pháp khoa học : mô tả và dự báo. Nhưng khi dùng nó để rút ra kết luận từ kết quả thí nghiệm về nguyên nhân của hiện tượng thì thường nảy sinh một số vấn đề nghiêm trọng. Người ta có xu hướng kết luận là cả ba điều kiện cần thiết để rút ra kết luận về nguyên nhân (cùng thay đổi ; thứ tự thời gian và loại trừ các nguyên nhân xen lẫn

có vẻ như hợp lý) đã được đáp ứng trong khi thực tế chỉ có một : đó là cùng thay đổi được thoả mãn. Ví dụ, kết quả của nghiên cứu cho thấy là những người ly hôn thường cần đến sự chăm sóc về tâm bệnh nhiều hơn là những người không ly hôn. Đúng là chúng ta thấy cả hai biến số cùng thay đổi. Kết quả đó không có nghĩa là ly hôn gây ra các rối loạn tình cảm và dẫn đến nhu cầu cần sự chăm sóc của các bác sĩ tâm thần. Trước khi kết luận như vậy chúng ta phải chắc chắn rằng điều kiện về thứ tự thời gian (để kết luận về nguyên nhân) được thoả mãn - tức là ly hôn xảy ra trước rối loạn về tình cảm. Biết đâu những người có rối loạn tình cảm thường hay ly hôn thì sao?

Điều quan trọng nhất trong khi rút ra các kết luận về nguyên nhân dựa trên các nghiên cứu thiết kế nhóm ngẫu nhiên là thoả mãn được điều kiện thứ ba : các nguyên nhân xen lẫn như có vẻ hợp lý. Vấn đề này thường rất hay xuất hiện. Trong thí nghiệm loại này như chúng ta đã biết các nhà nghiên cứu ít có sự kiểm soát nhất. Các biến số nghiệm thể được nghiên cứu trong các thiết kế tự nhiên thường hay xáo trộn, hay nhiễu nhất. Ví dụ, những nghiệm thể có tính khí kiểu hướng ngoại thường thích ồn ào, náo nhiệt và vui đùa hơn là đọc sách một cách yên tĩnh,

trong khi đó những người có tính khí kiểu hướng ngoại lại hoàn toàn ngược lại. Sự "bố trí" và điều khiển này là do "trời" xếp đặt chứ không phải do các nhà tâm lý học. Một trong những kỹ thuật có hiệu quả nhất để khắc phục các "nhiều" này trong các thiết kế nhóm tự nhiên là nghiên cứu các biến số nghiệm thể kết hợp với các biến số độc lập mà các nhà làm thí nghiệm có thể kiểm soát được.

3.2. Thiết kế kiểu cùng nghiệm thể :

Trong các kiểu thiết kế chúng ta xem xét thì mỗi nhóm nghiệm thể riêng biệt chỉ chịu từng tác động của biến số độc lập. (Chính vì thế nhiều người còn gọi chúng là các thiết kế **giữa các nghiệm thể** - đối lập với loại mà chúng ta xem xét ở phần này). Các thiết kế đó là các công cụ rất quan trọng để nghiên cứu các tác động rất đa dạng của biến số độc lập. Tuy nhiên trong một số trường hợp chúng ta không thể có các tác động khác nhau tới từng nghiệm thể của các nhóm khác nhau. Mặc dù vậy chúng ta vẫn có thể thiết kế một thí nghiệm bằng cách cho tất cả các tác động đó tác động tới từng nghiệm thể. Theo nghĩa là thí nghiệm được thực hiện trên cùng một nghiệm thể nên nó được gọi là kiểu **thiết kế cùng nghiệm thể**.

3.2.1. Vì sao phải dùng thiết kế cùng một nghiệm thể :

J.J. Shaughnessy & Eugene B. Zechmeister¹ thống kê rằng có ít nhất 5 lý do giải thích tại sao chúng ta lại dùng phương pháp này :

a) Phương pháp này chỉ đòi hỏi một số lượng nhỏ nghiệm thể nên trong những trường hợp không có nhiều nghiệm thể ta có thể áp dụng. Đặc biệt nó được sử dụng khi không có nhiệm vụ ghép đôi (để làm cho các nhóm nghiệm thể độc lập cân bằng nhau) nào có thể chấp nhận được. Tức là kiểu thiết kế nhóm ghép cũng bị loại trừ.

b) Thậm chí ngay cả khi có đủ số lượng nghiệm thể để thiết kế theo kiểu các nhóm độc lập người ta vẫn có thể dùng phương pháp này vì tính tiện lợi và hiệu quả.

c) Nói chung các thí nghiệm được thực hiện bằng phương pháp này thường có độ nhạy cảm cao hơn so với các thí nghiệm dùng phương pháp các nhóm độc lập. Độ nhạy cảm, như chúng ta đã biết, là mức độ phát hiện ra sự khác biệt ở các biến số phụ thuộc. Trong các nhóm thiết kế cùng nghiệm thể, các nhà nghiên cứu cố tìm sự khác biệt trong phản ứng của

1. Shaughnessy J.J. & Zechmeister E.B., Research Methods in Psychology. Third edition 1994.

cùng một nghiệm thể trong các điều kiện khác nhau. Trong các nhóm thiết kế độc lập họ lại cố tìm sự khác biệt trong phản ứng của các nghiệm thể khác nhau trong các điều kiện khác nhau. Vì các thí nghiệm ít thay đổi so với chính họ hơn là so với các nghiệm thể khác cho nên sai số thay đổi trong các thí nghiệm cùng nghiệm thể sẽ thường là thấp so với sai số của thí nghiệm các nhóm độc lập hay là thí nghiệm giữa các nghiệm thể.

d) Một số lĩnh vực tâm lý học đòi hỏi phải sử dụng phương pháp này. Khi các câu hỏi nghiên cứu liên quan đến việc tìm hiểu các thay đổi của hành vi nghiệm thể theo thời gian diễn ra như thế nào thì người ta phải sử dụng phương pháp này. Trường hợp khác, khi thí nghiệm đòi hỏi các nghiệm thể so sánh hai hay một số các kích thích với nhau thì chắc chắn phương pháp này phải được sử dụng.

e) Cùng một biến số độc lập có thể có các tác động khác nhau đối với hành vi của nghiệm thể khi các biến số này được nghiên cứu trong các điều kiện khác nhau của các thiết kế kiểu các nhóm độc lập. Cho nên phương pháp cùng nghiệm thể có thể là một khả năng chọn lựa trong việc thiết kế các thí nghiệm.

3.2.2. Các hiệu ứng thực hành :

Thoạt nhìn phương pháp cùng nghiệm thể có vẻ hơn hẳn phương pháp thiết kế các nhóm độc lập vì nó cần ít nghiệm thể, ít thời gian. Vấn đề xáo trộn các điều kiện của các thí nghiệm và các đặc điểm của các nghiệm thể trong mỗi điều kiện cũng được loại bỏ. Cùng một nghiệm thể được test trong các điều kiện khác nhau nên không thể có chuyện là điều kiện nay thì nghiệm thể thông minh hơn, lo lắng hơn hay hung bạo hơn các điều kiện khác. Nói cách khác là không có xáo trộn bởi các biến số chủ thể trong loại thiết kế này.

Tuy nhiên, nếu ta xem xét kỹ hơn thì sẽ thấy là trong thí nghiệm kiểu này cùng một nghiệm thể phải được test ít nhất là nhiều hơn một lần. Bản thân nghiệm thể có thể thay đổi qua các lần test được lặp đi lặp lại trong cùng một điều kiện. Tức là nghiệm thể có thể làm tốt hơn, phát triển được một số kỹ năng, hoặc là họ có thể thực hiện tồi hơn, vì mệt mỏi và nhàm chán... Các thay đổi kiểu này gọi là các **hiệu ứng thực hành**.

3.2.3. Cân bằng hiệu ứng thực hành :

Có hai loại thiết kế cùng nghiệm thể. Trong kiểu thiết kế cùng nghiệm thể hoàn toàn các hiệu ứng thực

hành được cân bằng theo cách điều khiển các tác động tới mỗi nghiệm thể nhiều lần, mỗi lần theo thứ tự thời gian khác nhau. Trong thiết kế cùng nghiệm thể loại không hoàn toàn, người ta chỉ điều khiển từng tác động tới mỗi nghiệm thể có một lần. Thứ tự của những lần cho tác động cũng thay đổi với các nghiệm thể, sao cho hiệu ứng thực hành bị trung lập đi bằng cách phối hợp các kết quả đối với tất cả các nghiệm thể.

3.3. Thiết kế phức tạp :

3.3.1. *Vài nét giới thiệu về các thiết kế phức tạp :*

Các thiết kế mà chúng ta xem xét cho đến nay đều là các thí nghiệm chỉ có một biến số độc lập. Tuy rằng các loại thí nghiệm này thường hay được sử dụng, nhưng chúng không phải là kiểu phổ biến nhất trong các nghiên cứu hiện nay. Thời gian gần đây các nhà tâm lý học thường hay sử dụng kiểu **thiết kế phức tạp** trong các thí nghiệm có từ hai biến số độc lập trở lên được nghiên cứu cùng một lúc.

Các nhà nghiên cứu John, Petzen, Hartney & Morgan (1983) đã sử dụng phương pháp này để so sánh trí nhớ của hai nhóm người trầm nhược. Thực tế là họ muốn kiểm tra giả thuyết cho rằng những người trầm nhược thường nhớ những cái mà họ làm

đỏ dang, những người không bị trầm nhược thường nhớ những việc mà họ đã hoàn thành. Nếu những người trầm nhược thường để ý đến những gì tiêu cực thì xu hướng này có thể làm cho tình trạng trầm nhược của họ kéo dài. Trong thí nghiệm này người ta đề nghị hai nhóm trầm nhược và không trầm nhược thực hiện 12 bài trắc nghiệm trong đó có 10 bài bị đang làm dở thì bị nghiệm viên vào cất ngang trước khi hoàn thành. Sau bài trắc nghiệm cuối cùng các nghiệm thể được đề nghị nhớ lại tên và mô tả lại các trắc nghiệm đó càng kỹ, càng nhiều càng tốt. Để dễ hình dung ta lập bảng đơn giản sau :

Loại trắc nghiệm		
Loại nghiệm thể	Hoàn thành	Chưa hoàn thành
Trầm nhược		
Không trầm nhược		

Nhìn vào bảng trên chúng ta thấy trong thí nghiệm có 4 điều kiện.

Trong các thí nghiệm thiết kế kiểu này các mức độ của hai biến số độc lập kết hợp với nhau theo các

nhân tố. **Phối hợp nhân tố** là từng cặp mỗi mức độ của biến số độc lập này với mỗi mức độ của biến số độc lập thứ hai. Sự phối hợp này có thể tạo ra hiệu ứng của riêng mỗi biến số độc lập gọi là hiệu ứng chủ yếu và hiệu ứng của cả hai biến số khi kết hợp với nhau gọi là **tương tác**. Ví dụ trong thí nghiệm trên, người ta đã dự đoán : các nghiệm thể trầm nhược nhớ được nhiều những trắc nghiệm dở dang hơn là những trắc nghiệm đã hoàn thành. Sau đó biến số trắc nghiệm (hoàn thành và chưa hoàn thành) lại có các hiệu ứng ngược lại đối với các nghiệm thể của cả hai nhóm. Loại hiệu ứng này được gọi là **hiệu ứng tương tác**.

3.3.2. Các tương tác :

Trong thí nghiệm đơn giản nhất loại chỉ có một biến số các nhà nghiên cứu điều khiển biến số đó ở hai mức độ khác nhau a) Tương tự, thiết kế phức tạp dạng đơn giản nhất loại có hai biến số, mỗi biến số được điều khiển ở hai mức độ khác nhau. b) Phân biệt, ở đây các thiết kế phức tạp được xác định bằng số lượng các mức độ của mỗi biến số độc lập trong các biến số được dùng. Một thiết kế phức tạp loại 2×2 (hai nhân hai) là dạng cơ bản nhất. Số các điều kiện của thí nghiệm được xác định bằng cách nhân

số mức độ với số các biến số. Ví dụ : có 4 điều kiện trong thí nghiệm phức tạp 2×2 ; có 8 điều kiện trong thiết kế 4×2 ; có 12 điều kiện và 3 biến số độc lập trong thiết kế $3 \times 2 \times 2$.

Khi sử dụng phương pháp thiết kế phức tạp mà không có tương tác xảy ra thì chúng ta biết rằng các tác động của mỗi biến số độc lập có thể được khái quát hoá qua các mức độ của các biến số độc lập khác. Khi có tương tác xảy ra, các giới hạn về độ ứng nghiệm bên ngoài của một kết quả có thể được thấy rõ. Khả năng của các tương tác đòi hỏi chúng ta phải mở rộng định nghĩa của một biến số độc lập bao gồm cả những biến số ảnh hưởng trực tiếp tới hành vi (tạo ra các hiệu ứng chủ yếu) và những biến số tạo ra tương tác khi chúng được nghiên cứu chung với một biến số độc lập khác.

Việc lý giải kết quả của nghiên cứu thiết kế theo kiểu phức tạp có hai biến số độc lập sẽ liên quan đến 3 nguyên nhân tiềm năng gây ra thay đổi một cách hệ thống. Mỗi biến số có thể tạo ra một hiệu ứng chủ yếu đáng kể, ngoài ra hai biến số độc lập này phối hợp với nhau có thể tạo ra một tương tác khác. Chúng ta có thể xác định các tương tác ban đầu bằng các sử dụng phương pháp loại trừ dần. Nếu

tương tác tỏ ra là không có ý nghĩa về mặt thống kê thì chúng ta có thể giải thích chúng bằng cách kiểm tra các hiệu ứng chủ yếu đơn giản và so sánh đơn giản. Khi không có tương tác thì chúng ta giải thích các hiệu ứng chủ yếu của mỗi biến số độc lập bằng cách sử dụng các so sánh phân tích khi cần thiết.

IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH MỘT THÍ NGHIỆM:

Có nhiều cách tiến hành một thí nghiệm tâm lý học xã hội. Các bước tiến hành có thể khác nhau ít nhiều, phụ thuộc vào các nhà nghiên cứu và đặc điểm của các thí nghiệm. Nhìn chung quá trình tiến hành một thí nghiệm có thể chia làm 4 giai đoạn :

1. Giai đoạn I : *giai đoạn lý luận (đặt vấn đề nghiên cứu) :*

Trong giai đoạn này phải giải quyết các vấn đề sau:

- a) Hình thành vấn đề và đề gài nghiên cứu ;
- b) Xác định đối tượng và khách thể nghiên cứu ;
- c) Xác định nhiệm vụ thí nghiệm và giả thuyết nghiên cứu.

Việc xác định vấn đề và đề tài nghiên cứu xuất phát từ các nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể. Các nhiệm vụ đó qui định tính chất của các thí nghiệm. Nó có thể là nhiệm vụ lý luận, thực tiễn hay phương pháp luận.

Giới hạn khách thể nghiên cứu cần xem xét đồng thời các yếu tố sau đây : mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu ; đối tượng nghiên cứu ; khả năng vật chất thời gian ; kết quả xử lý vấn đề đã được đặt ra cố định trong phần lý luận giải thích.

Nhiệm vụ chủ yếu của giai đoạn này là ở chỗ soạn thảo, xem xét khách thể của việc nhận thức qua thực nghiệm mà ta định tiến hành. Nó đòi hỏi việc xác định một cách rõ ràng một số khái niệm mô tả khách thể.

2. Giai đoạn II : *giai đoạn phương pháp nghiên cứu :*

Giai đoạn này các nhà nghiên cứu xem xét việc áp dụng phương pháp nào để thực hiện thí nghiệm và lập ra kế hoạch thực hiện cụ thể. Nói cách khác, là sau khi các mục tiêu của thí nghiệm đã được xác định rõ thì thí nghiệm đó phải tiến hành như thế nào? Áp dụng kiểu thiết kế nào? Tại sao lại như vậy?...

Giai đoạn này các nhà làm thí nghiệm cũng xác định biến số độc lập và biến số phụ thuộc, chọn mẫu nghiệm thể, các điều kiện thí nghiệm, các nhóm nghiệm thể, kiểm soát thí nghiệm làm sao để đáp ứng các yêu cầu của một thí nghiệm tiêu chuẩn một cách tốt nhất.

Lập kế hoạch thí nghiệm là lập chương trình làm việc của thí nghiệm và thứ tự các bước tiến hành ; thiết kế việc xử lý kết quả số liệu bằng phương pháp toán học.

2. Giai đoạn III : *giai đoạn thí nghiệm* :

Đây là giai đoạn tiến hành thí nghiệm một cách trực tiếp. Các điều kiện thí nghiệm áp dụng, điều khiển ; các đo đạc (bằng quan sát hay dụng cụ thí nghiệm) được tiến hành trên các phản ứng của nghiệm thể.

Vấn đề quan trọng ở giai đoạn này là làm sao cho tất cả các nghiệm thể hiểu rõ một cách thống nhất nhiệm vụ của họ trong thí nghiệm. Điều này được thực hiện thông qua sự kiểm soát của các nhà thí nghiệm như điều khiển, giữ nguyên các điều kiện thí nghiệm hay cân bằng. Có một số điểm chúng ta phải hết sức lưu ý. Hành vi, ứng xử của các nghiệm viên ở giai đoạn này rất quan trọng vì chúng có thể tạo ra các thiên lệch cũng như các đặc điểm yêu cầu. Các nghiệm viên cũng có thể mang đến phòng thí nghiệm các đặc điểm nhân cách của họ. Như vậy có thể gây các xáo trộn bằng các biến số nghiệm thể.

Một tình huống thí nghiệm được qui định bởi các đặc điểm sau đây : 1) điều kiện vật chất và môi trường xã hội. 2) các test cho nghiệm thể (lời nói hay

các kích thích vật thể). 3) các chỉ dẫn của thí nghiệm mà các nghiệm thể nhận được từ các nghiệm viên. 4) các nghiệm viên. 5) nhân cách các nghiệm thể. 6) các phản ứng của nghiệm thể.

Các vấn đề này đã xem xét trong các kiểu thiết kế cụ thể nên ở đây chúng ta chỉ trình bày một cách khái quát chứ không xem xét tỉ mỉ.

IV. **Giai đoạn IV:** *giai đoạn xử lý, phân tích kết quả:*

Trong giai đoạn này, chúng ta xử lý kết quả một cách định tính, toán học ; lý giải một cách khoa học các kết quả thu được ; hình thành các giả thiết mới và đưa ra các khuyến nghị cụ thể.

J.J. Shaughnessey và E.B. Zechmeister¹ cho rằng phân tích và giải thích kết quả của thí nghiệm sẽ tương đối đơn giản nếu không có các sự thay đổi sai số (error variation), điều xảy ra trong tất cả các thí nghiệm. Trong các thiết kế nhóm độc lập thay đổi sai số là kết quả của sự khác biệt cá nhân giữa các nghiệm thể. Điều này được các nhà nghiên cứu cố gắng cân bằng trong suốt quá trình làm thí nghiệm. Trong kiểu thiết kế cùng nghiệm thể thay đổi sai số cũng xuất hiện bởi vì các điều kiện có các hiệu ứng khác nhau đối với cá nhân các nghiệm thể. Vì có các

thay đổi sai số nên chúng ta biết rằng các chỉ số trung bình có thể khác nhau trong cả trường hợp biến số độc lập không có tác động nào cả. Một sự *hiệu ứng có ý nghĩa thống kê* là sự khác biệt lớn hơn sự khác biệt mà chúng ta chờ đợi trên cơ sở của riêng thay đổi sai số. Để xác định xem kết quả của thí nghiệm có hiệu ứng có ý nghĩa thống kê không người ta dùng một cái test khi phân tích thí nghiệm. Phương pháp này gọi là **F - test** vì do Ronald Fisher một nhà thống kê học đưa ra : Công thức của F-test như sau :

$$F = \frac{\text{thay đổi giữa các nhóm}}{\text{thay đổi trong nhóm}} = \frac{\text{thay đổi sai số} + \text{thay đổi hệ thống}}{\text{thay đổi sai số}}$$

Nếu giả thuyết mà đúng thì không có thay đổi hệ thống và kết quả hệ số F có giá trị = 1. Nếu mức độ thay đổi hệ thống tăng thì hệ số F sẽ lớn hơn 1.

Việc phân tích các thí nghiệm thiết kế theo kiểu phức tạp - như tên gọi của nó - chắc chắn là phức tạp hơn. Nó bao gồm cả việc phân tích các tương tác, hiệu ứng chủ yếu, và các so sánh đơn giản. Tất nhiên việc phân tích này tùy thuộc thực tế là chúng ta có được các tương tác không. Nếu có, thì ta có thể dùng các hiệu ứng đơn giản và so sánh đơn giản để xác định các nguồn tương tác.

V. VẤN ĐỀ ĐẠO ĐỨC TRONG THỰC NGHIỆM:

Sẽ là khiếm khuyết khi nói về phương pháp thực nghiệm trong tâm lý học xã hội mà không đề cập tới vấn đề đạo đức trong việc tiến hành một thí nghiệm. Nhà nghiên cứu có trách nhiệm tìm kiếm kiến thức, tiến hành các nghiên cứu, báo cáo kết quả một cách chính xác, sử dụng các nguồn lực vật chất và con người một cách trung thực, phù hợp với chuẩn mực đạo đức và luật pháp. Để thực hiện được các trách nhiệm đó các nhà nghiên cứu phải xem xét một loạt các vấn đề liên quan đến đạo đức. Nhiều hiệp hội khoa học, nghề nghiệp trên thế giới và ở Việt Nam đã có nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp của mình mà các thành viên phải có bổn phận chấp hành. Các thí nghiệm mà chúng ta ít nhiều xem xét ở các phần trước đặt ra những vấn đề đạo đức rất nghiêm túc. Khi nghiên cứu hành vi con người trong các tình trạng khẩn cấp như thiên tai, bão lụt hay hoả hoạn... các nhà nghiên cứu không thể tạo ra các tình huống có thật rồi phân công ngẫu nhiên các nghiệm thể vào các nhóm đó để thí nghiệm. Hay như trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa ly hôn và rối loạn cảm xúc cũng vậy, không thể phân công ngẫu nhiên rồi yêu cầu họ ly hôn để nghiên cứu. Ngay như các thí

nghiệm tiến hành trên động vật cũng phải tuân thủ những quy định nhất định chứ không thể tùy tiện muốn làm thế nào cũng được.

Các nghiên cứu tâm lý học xã hội lại có những đặc trưng của nó. Vì là nghiên cứu hành vi con người trong các tình huống khác nhau của cuộc sống tự nhiên, nhưng "cuộc sống" đó lại được tái tạo trong phòng thí nghiệm. Việc đảm bảo tính tự nhiên trong phòng thí nghiệm nhiều khi đòi hỏi phải "lừa dối" nghiệm thể. Nếu không thí nghiệm sẽ thất bại. Chính vì vậy, theo thống kê của Adair, 1985) ít nhất là 1/2 các nghiên cứu tâm lý học xã hội có liên quan tới "lừa dối". Các nhà nghiên cứu cũng thường tìm cách giấu kín các giả thuyết hay dự đoán của mình vì nếu không các nghiệm thể - trong cố gắng để tỏ ra mình là một nghiệm thể "tốt" - sẽ làm sai lệch kết quả nghiên cứu. Thậm chí các nhà nghiên cứu còn phải làm tất cả để khắc phục thiên lệch và các đặc điểm yêu cầu ví dụ như thay vào việc thông báo trực tiếp các chỉ dẫn, yêu cầu của thí nghiệm với nghiệm thể, họ ghi âm lại rồi mở cho nghiệm thể nghe...

Đôi khi các nhà nghiên cứu lại cần phải làm cho nghiệm thể này tin rằng họ đang làm hại ai đó (trong thí nghiệm về tính xâm kích), hay đặt nghiệm thể

khác vào tình thế áp lực nhóm rất lớn (trong thí nghiệm về áp lực nhóm)... Các thí nghiệm này chẳng dễ chịu chút nào, nhưng kết quả đã giải thích cho phương pháp. Thực ra các nhà tâm lý học xã hội cũng đã cố gắng hết sức nhưng không còn sự lựa chọn nào khác. Trong những năm gần đây vấn đề này càng trở nên nhạy cảm. Ở phần lớn các trung tâm khoa học hàng đầu thế giới người ta rất lưu ý tới vấn đề này. Trong các khóa giảng về phương pháp nghiên cứu tâm lý học, nhập môn tâm lý học hay tâm lý học xã hội, các giáo viên đều chú trọng giới thiệu vấn đề này. Các ủy ban đặc biệt của các trường đại học xem xét các vấn đề đạo đức trước khi cho tiến hành một thí nghiệm tâm lý học. Để tham khảo, chúng tôi xin giới thiệu các nguyên tắc đạo đức cơ bản của hiệp hội tâm lý học Mỹ đưa ra năm 1981, có bổ xung 1982. Khi tiến hành một thí nghiệm TLH các nhà nghiên cứu cần tuân thủ một số điểm chính :

* Thông báo cho các nghiệm thể tiềm năng về thí nghiệm đủ giúp cho họ quyết định thỏa thuận đồng ý tham gia (gọi là sự thỏa thuận được thông báo). Trong nhiều trường hợp hai bên phải ký vào bản thỏa thuận theo mẫu chuẩn.

* Các nghiệm thể có quyền từ chối nếu họ không muốn tham gia vào thí nghiệm ; họ cũng có thể rút lui vào bất cứ lúc nào.

* Trung thực. Sự "lừa dối" chỉ được sử dụng nếu nó được thanh minh và không còn sự lựa chọn nào khác.

* Bảo vệ mọi người khỏi bị tổn hại hoặc khó chịu đáng kể.

* Xử lý các thông tin về các cá nhân phải được giữ kín.

* Sau thí nghiệm, phải giải thích một cách đầy đủ, kể cả sự "lừa dối", chỉ trừ khi các giải thích đó làm cho nghiệm thể có suy nghĩ là mình độc ác hay họ nhận ra là mình ngốc nghếch hay thô bạo. Người tiến hành thí nghiệm phải cung cấp đầy đủ thông tin và quan tâm sao cho các nghiệm thể cảm thấy khi ra khỏi phòng thí nghiệm cũng thoải mái như lúc họ bước vào. Tốt hơn là sao cho các nghiệm thể học được điều gì đó về bản chất của thí nghiệm tâm lý.

CHƯƠNG VI

PHƯƠNG PHÁP TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

Trắc nghiệm xã hội xuất phát từ tiếng La tinh *societas* - có nghĩa là xã hội và *metreo* - có nghĩa là đo lường. Phương pháp trắc nghiệm xã hội được xây dựng trên cơ sở lý luận tâm lý học về xã hội và test tâm lý xã hội với mục đích sử dụng để đánh giá các mối liên hệ cảm xúc liên nhân cách trong nhóm. Dựa vào trắc nghiệm xã hội, người ta muốn giải thích các khía cạnh của đời sống xã hội - kinh tế, chính trị, tức là trạng thái các quan hệ cảm xúc giữa người với người.

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH PHƯƠNG PHÁP

Thuật ngữ "trắc nghiệm xã hội" có nghĩa là đo lường mối quan hệ tương hỗ liên nhân cách trong nhóm. Người sáng lập phương pháp trắc nghiệm xã hội là bác sĩ tâm thần và nhà tâm lý học xã hội Mỹ nổi tiếng L.Moreno (1892-1974). Ông là một người Italia sang định cư ở Mỹ. Ông nghiên cứu những vấn đề tâm lý học rất gần gũi với tâm lý học Gestalt, phân tâm học, đặc biệt ông quan tâm đến vấn đề những quá trình trong nhóm nhỏ, tiểu cấu trúc của các nhóm không chính thức của xã hội. Từ kết quả

nghiên cứu của mình ông đã chứng minh rằng sự ổn định tâm lý của cá nhân được xác định bởi vị trí của cá nhân đó trong các quan hệ liên nhân cách. Để làm sáng tỏ cấu trúc của các quan hệ này - các quan hệ được xác định bằng những mối liên hệ xúc cảm, bằng sự đồng cảm và không đồng cảm lẫn nhau, bằng sự hấp dẫn và không hấp dẫn giữa các cá nhân.... ông đã đưa ra một phương pháp nghiên cứu - phương pháp trắc nghiệm xã hội.

Không phải ngẫu nhiên mà Moreno đã gọi phương pháp của mình như vậy. Theo ông, trong sự tổng hoà các mối quan hệ liên nhân cách nhóm có tồn tại cấu trúc tâm lý - xã hội. Các đặc điểm của cấu trúc này không chỉ xác định những đặc tính đầy đủ của nhóm mà còn xác định các trạng thái tinh thần của con người. Trong khi sử dụng phương pháp trắc nghiệm xã hội để nghiên cứu, Moreno đã mắc phải những thiếu sót nhất định. Đó là, tuyệt đối hóa cấu trúc này của nhóm và gán cho nó những chức năng đa dạng đối với hành vi xã hội.

II. NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU CỦA PHƯƠNG PHÁP

Kỹ thuật trắc nghiệm xã hội được sử dụng để chẩn đoán những quan hệ liên nhân cách và liên nhóm với mục đích làm cho chúng thay đổi, tốt hơn

và hoàn thiện chúng. Với phương pháp trắc nghiệm xã hội có thể nghiên cứu các kiểu loại hành vi xã hội của con người trong điều kiện hoạt động của nhóm, đánh giá sự tương hợp tâm lý xã hội của các thành viên trong các nhóm cụ thể. Bất cứ sự tiếp xúc nào của nhóm hay tinh thần cộng đồng đều được hình thành trên cơ sở một hoạt động chung nào đó và trên cơ sở các nhu cầu con người. Trong nhóm, bên cạnh cấu trúc chính thức, giữa các thành viên của nó còn tồn tại cấu trúc không chính thức. Cấu trúc này dựa trên cơ sở những tương hợp cảm xúc. Tìm hiểu những tác động tương hỗ không chính thức này là một trong những nhiệm vụ thực tiễn cơ bản của trắc nghiệm xã hội. Trong bất cứ nhóm xã hội nào, cấu trúc không chính thức được xem là cấu trúc tâm lý. Nó hình thành và tồn tại như hệ thống những mối liên hệ mang tính ưa thích, đồng cảm hay không đồng cảm giữa các cá nhân. Đặc điểm của cấu trúc không chính thức này phụ thuộc vào định hướng giá trị, tri giác, tự đánh giá, đánh giá lẫn nhau và hiểu biết của các thành viên. Với trắc nghiệm xã hội chúng ta có thể đo được sự ảnh hưởng, tác động giữa các thành viên của nhóm.

Có thể nói nhiệm vụ cơ bản của trắc nghiệm xã hội là nghiên cứu cấu trúc không chính thức của các nhóm xã hội và bầu không khí tâm lý của nhóm.

Những trắc nghiệm xã hội được tiến hành trong các xí nghiệp, trong các cơ sở sản xuất kinh doanh sẽ cung cấp những dữ liệu có ý nghĩa đối với thúc đẩy hoạt động của các tổ chức này một cách có hiệu quả.

III. TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

1. Xác định các nhiệm vụ nghiên cứu và lựa chọn đối tượng để trắc nghiệm.

2. Xác định các giả thuyết nghiên cứu cơ bản.

3. Xây dựng bảng hỏi. Bảng hỏi của trắc nghiệm xã hội khác với các câu hỏi của ăng két hay phỏng vấn. Các câu hỏi của trắc nghiệm xã hội cần liên quan đến những khía cạnh cảm xúc của những mối liên hệ tương hỗ giữa các cá nhân của nhóm. Đối với những người tiến hành trắc nghiệm phải thể hiện được mối quan hệ thân ái, gần gũi và cởi mở với đối tượng trắc nghiệm. Chỉ có một mối quan hệ như vậy mới kích thích được lòng nhiệt tình và tinh thần trách nhiệm của những người được trắc nghiệm.

Quá trình trắc nghiệm xã hội có thể thực hiện dưới hai hình thức :

a) Sự lựa chọn không hạn chế về số người trắc nghiệm. Nếu trong nhóm có 12 thành viên, thì mỗi

trong số những người được lựa chọn để thực hiện thí nghiệm (thực nghiệm) sẽ lựa chọn 11 thành viên (trừ bản thân mình). Ở đây, công thức của sự lựa chọn này là $(N - 1)$. Trong đó N là số lượng các thành viên của nhóm. Như vậy, sẽ có $(N - 1)$ người của nhóm được lựa chọn để trắc nghiệm.

Ưu điểm của sự lựa chọn này là khả năng lựa chọn như nhau đối với các thành viên. Mặt khác, nó có thể làm cho mỗi thành viên dễ bộc lộ cảm xúc của mình. Hình thức trắc nghiệm này có thể là lát cắt qua mối liên hệ liên nhân cách phức tạp trong cấu trúc nhóm.

Nhược điểm của cách lựa chọn trắc nghiệm này là đối với nhóm có nhiều thành viên thì kỹ thuật tính toán trở nên khó khăn. Một nhược điểm khác là xác suất nhận được từ sự lựa chọn ngẫu nhiên rất lớn. Chẳng hạn, khi tiến hành trắc nghiệm ta có thể nhận được câu trả lời "Tôi chọn tất cả". Câu trả lời này có thể có 2 nghĩa : thứ nhất, đối tượng có mối quan hệ đa dạng và phức tạp với các thành viên của nhóm ; thứ hai, đây là câu trả lời không trung thực của đối tượng.

b. Sự lựa chọn hạn chế. Ở đây đối tượng được phép chọn số lượng hạn chế thành viên của nhóm

(số lượng này theo quy định của người làm trắc nghiệm). Ví dụ : trong nhóm có 25 người, đối tượng chỉ được chọn 4 hoặc 5 người trong số này.

Một số nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng trắc nghiệm xã hội với sự lựa chọn hạn chế có độ tin cậy cao hơn. Từ góc độ của tâm lý học, trắc nghiệm xã hội với sự lựa chọn hạn chế làm cho người thực hiện trắc nghiệm chú ý hơn, có trách nhiệm hơn đối với câu trả lời của mình, anh ta sẽ cân nhắc khi lựa chọn. Như vậy, sự lựa chọn hạn chế sẽ giảm bớt xác suất những câu trả lời ngẫu nhiên và tăng độ chuẩn của kết quả trắc nghiệm.

Ở đây, nảy sinh một vấn đề là cần lựa chọn bao nhiêu thành viên là hợp lý. Đây cũng là câu hỏi còn nhiều tranh cãi. Từ nghiên cứu thực nghiệm, nhiều nhà tâm lý học cho rằng đối với một nhóm có từ 22 - 25 thành viên thì số lượng lựa chọn hạn chế là 4 - 5 người. Chúng ta không chỉ cần có số lượng lựa chọn hạn chế đối với một nhóm cụ thể mà cần có số lượng lựa chọn hạn chế chuẩn đối với các nhóm khác nhau. Số lượng lựa chọn hạn chế này được gọi là d . Mối tương quan giữa được (số lượng lựa chọn hạn chế) với xác suất của sự kiện ngẫu nhiên nào được J. Moreno và E. Jenking xác định bằng công thức sau :

$$P(A) = \frac{d}{N - 1} \quad (1)$$

ở đây, P - Xác suất của sự kiện ngẫu nhiên (A) của sự lựa chọn theo trắc nghiệm xã hội.

N - Số lượng các thành viên của nhóm

d - Sự lựa chọn hạn chế của trắc nghiệm xã hội

Thông thường, trị số $P(A)$ dao động trong khoảng 0,20 - 0,30. Như vậy trong công thức (1) khi biết $P(A)$ ta có thể xác định được d (với N đã biết), tức là chúng ta biết được số lượng lựa chọn hạn chế đối với nhóm được trắc nghiệm.

Nhược điểm của sự lựa chọn này là không có khả năng làm sáng tỏ được những quan hệ tương hỗ phức tạp trong nhóm. Chúng ta chỉ có khả năng làm sáng tỏ những mối liên hệ có tính chủ quan.

Như vậy, mỗi cách lựa chọn đều có những ưu và nhược điểm riêng. Để tiến hành nghiên cứu có hiệu quả tốt, chúng ta có thể kết hợp và sử dụng cả hai cách lựa chọn này. Hai nhà nghiên cứu người Mỹ Elgo và Freuch năm 1948 đã tiến hành trắc nghiệm xã hội về vị thế của các thành viên của 32 nhóm học sinh của các trường trung học theo cách thức này.

Thí nghiệm được tiến hành theo 3 bước. Sau khi tiến hành lựa chọn các câu trả lời xong, các ông đã tính toán hệ số biến đổi giữa các giai đoạn nghiên cứu. Giai đoạn một tiến hành lựa chọn không hạn chế ; giai đoạn hai, lựa chọn có hạn chế (5 người) ; giai đoạn ba, lựa chọn hạn chế (2 người). Kết quả nghiên cứu chứng minh rằng có mối liên hệ rất chặt chẽ giữa giai đoạn một và giai đoạn hai (hệ số biến đổi là + 0,78), giữa giai đoạn một và giai đoạn ba cũng có mối liên hệ chặt chẽ (hệ số biến đổi là + 0,65). Từ đây, chúng ta có thể nhận thấy khả năng và hiệu quả của trắc nghiệm xã hội với sự lựa chọn hạn chế.

IV. CÁC TIÊU CHUẨN CỦA TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

Để trắc nghiệm xã hội đạt hiệu quả tốt, chúng ta cần phải xác định được các tiêu chuẩn trắc nghiệm. Các tiêu chuẩn này phải được thể hiện trong nhiệm vụ nghiên cứu và trong cả chương trình nghiên cứu. Dựa vào ý nghĩa người ta phân ra một số loại tiêu chuẩn trắc nghiệm như sau :

Các tiêu chuẩn quan trọng. Những tiêu chuẩn này xác định và thể hiện được các mục đích và nội dung nghiên cứu cơ bản của trắc nghiệm. Chẳng hạn, khi nghiên cứu sự thiện cảm hay sự giúp đỡ lẫn nhau của

nhóm, chúng ta có thể đưa ra những câu hỏi để người được hỏi trả lời những nội dung về xã hội, đạo đức của những mối quan hệ tương hỗ này đối với một hoạt động cụ thể và qua các câu trả lời của họ những nội dung chúng ta cần trắc nghiệm sẽ được làm sáng tỏ. Nếu chúng ta đưa ra câu hỏi "Bạn hãy chọn trong số các thành viên của nhóm ai là bạn của mình". Nếu đưa ra tiêu chuẩn như vậy thì sẽ không làm sáng tỏ được nội dung nghiên cứu đề ra. Đây là tiêu chuẩn không đạt yêu cầu. Bạn trong trường hợp này tiêu chuẩn rất chung chung, có thể theo công việc, có thể theo sở thích riêng... ở đây cần đưa ra tiêu chuẩn cụ thể hơn, trên cơ sở tình huống thực tế cụ thể nào đó, ví dụ : "Nếu bạn muốn tổ chức đón năm mới tại nhà mình, trong số các bạn bè quen biết của cơ quan (theo mối quan hệ công việc) bạn sẽ mời ai đến dự?" Trong bảng hỏi, bên cạnh những tiêu chuẩn chính, đóng vai trò quan trọng, còn có những tiêu chuẩn ở mức độ thấp hơn, nó bổ sung cho các tiêu chuẩn quan trọng để làm sáng tỏ vấn đề cần nghiên cứu.

Điều cần chú ý là trong bảng hỏi chúng ta không nên đưa ra quá nhiều tiêu chuẩn. Ngoài ra các câu hỏi đưa ra cần kích thích được sự hứng thú một cách tích cực của đa số những người được trắc nghiệm (nghiệm thể). Khi tìm hiểu cấu trúc không chính thức

của nhóm, chúng ta không chỉ đo các quan hệ không chính thức (quan hệ cảm xúc) giữa các thành viên của nhóm mà còn đo quan hệ này giữa người lãnh đạo và người bị lãnh đạo. Ở đây, chúng ta có thể làm sáng tỏ được vấn đề, một số thành viên của nhóm trong khi chịu sự tác động của áp lực nhóm đã dẫn tới sự phục tùng cao người lãnh đạo (đặc biệt là những người lãnh đạo có uy tín và tính cách mạnh mẽ). Để tìm hiểu quan hệ giữa người lãnh đạo và bị lãnh đạo, chúng ta có thể đưa ra câu hỏi "Ai trong số các thành viên của phân xưởng, bạn sẽ chọn làm quản đốc?"

Câu hỏi có thể được hình thành theo hướng khẳng định như trên (+), song cũng có thể được thiết kế theo hướng phủ định (-). Ví dụ, "Nếu bạn tổ chức các thành viên của nhóm đi công tác xa, bạn sẽ chọn ai trong số họ làm người tổ chức đợt công tác đó?". Ở đây, người được trắc nghiệm phải đóng vai trò của người thủ lĩnh. Khi trả lời bảng hỏi của trắc nghiệm, anh ta cần phải đặt mình vào vị trí của người lãnh đạo.

Đối với kết quả trắc nghiệm các câu trả lời có liên quan và ảnh hưởng đến nhau. Nhà xã hội học người Kiép V.I.Panhiotto đã đưa ra công thức

để đo sự ảnh hưởng của các câu trả lời của các câu hỏi khác nhau.

$$P_{AB} = \frac{\sum_{i=1}^N X^{(i)}_{AB}}{\sum_{i=1}^N X^{(i)}_A} \quad (2)$$

- P_{AB} : Xác suất ảnh hưởng của các câu trả lời của câu hỏi A đến các câu trả lời của câu hỏi B-i là thành viên.

- X_A : Số thành viên được lựa chọn theo câu hỏi A.

- X_{AB} : Số thành viên được chọn theo câu hỏi A và B

Trị số P cho phép xác định, trong mức độ nào câu trả lời của một câu hỏi (tiêu chuẩn) xác định trước câu trả lời cho câu hỏi khác của các câu hỏi trắc nghiệm.

V. PHIẾU TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

Phiếu trắc nghiệm xã hội hoặc ăng két trắc nghiệm được xây dựng ở giai đoạn cuối của quá trình soạn thảo chương trình. Kết quả nghiên cứu phụ thuộc rất nhiều vào phiếu trắc nghiệm. Số lượng câu hỏi trong phiếu không nên quá nhiều. Trong trường hợp nghiên cứu nhiều người và số lượng câu hỏi trắc nghiệm lớn chúng ta có thể chia thành một số ăng

kết nhỏ hơn theo các phần nội dung nghiên cứu. Trong một số trường hợp người ta trả lời câu hỏi cần ghi họ tên mình vào trong phiếu điều tra, nhưng nhiều khi người được trắc nghiệm không cần ghi tên mình vào phiếu. Điều này sẽ làm cho họ trả lời thoải mái hơn, yên tâm hơn. Trong phiếu trắc nghiệm có thể ghi họ tên người điều tra và ngày tháng năm điều tra.

Trình tự xây dựng phiếu trắc nghiệm có thể được tiến hành như sau :

a) Đầu tiên, chuẩn bị danh sách các thành viên sẽ tiến hành trắc nghiệm của nhóm. Mỗi thành viên trong nhóm nắm được số thứ tự của mình trong danh sách đó.

b) Sau đó xây dựng phiếu điều tra. Ở phần đầu phiếu điều tra cần có sự hướng dẫn cách thức thực hiện phiếu cho những người được trắc nghiệm. Tức là hướng dẫn cách trả lời câu hỏi. Khi trả lời các câu hỏi, người được trắc nghiệm cần đánh số thứ tự của các thành viên trong nhóm theo danh sách ở phần cột lựa chọn. Các câu hỏi trắc nghiệm được chia thành 2 nhóm : nhóm I : người được trắc nghiệm (nghiệm thể) đưa ra sự lựa chọn của mình về các thành viên của nhóm. Nhóm II : người được

trắc nghiệm đánh giá xem ai trong số các thành viên của nhóm sẽ chọn anh ta vào vị trí đó. Tức là cá nhân tự đánh giá về khả năng lựa chọn của nhóm đối với bản thân anh ta. Dưới đây là một mẫu phiếu trắc nghiệm.

Phiếu trắc nghiệm xã hội

Số tt	Nhóm câu hỏi	Tiêu chuẩn	Lựa chọn				
I	I	1. Bạn muốn chọn ai làm quản đốc phân xưởng của mình? 2. Ai là người bạn không muốn chọn làm quản đốc phân xưởng của mình?					
	II	- Theo bạn, ai sẽ là người chọn bạn làm quản đốc phân xưởng (theo câu 1 phần I)? - Theo bạn, ai sẽ là người không chọn bạn làm quản đốc phân xưởng (theo câu 2 phần II)					

c) Đối với bảng hỏi mà không hạn chế số lượng thành viên được lựa chọn thì sau các câu hỏi phải có đủ các cột để cho người được hỏi điền những người lựa chọn. Ví dụ, nếu lựa chọn 10 thành viên thì phải kẻ đủ 10 cột trong phần lựa chọn của phiếu.

d) Trong bảng hỏi có số lượng người lựa chọn hạn chế thì ở phần lựa chọn của phiếu phải kẻ số cột tương ứng với số người sẽ lựa chọn. Ví dụ lựa chọn 3 thành viên thì kẻ 3 cột.

Số thành viên lựa chọn đối với các nhóm thành viên khác nhau P (A) trong giới hạn 0,14-0,25, và có thể sử dụng bảng tính toán có sẵn sau:

Số lượng thành viên của nhóm	Số lượng hạn chế các thành viên cần chọn trong trắc nghiệm 2	Xác suất lựa chọn ngẫu nhiên P (A)
5-7	1	0,20-0,14
8-11	2	0,25-0,18
12-16	3	0,25-0,19
17-21	4	0,23-0,19
22-26	5	0,22-0,19
27-31	6	0,22-0,19
32-36	7	0,21-0,19

d) Trong một số trường hợp, người tiến hành trắc nghiệm muốn đánh giá, so sánh kết quả điều tra, sự lựa chọn có thể tiến hành một số lần. Người điều tra phải lập kế hoạch các đợt lựa chọn và thứ tự tiến hành.

e) Các tiêu chí về tuổi, giới, học vấn... tốt hơn hết là điều tra bằng con đường gián tiếp, không nên ghi vào phiếu trắc nghiệm. Nếu những câu hỏi này điều tra bằng gián tiếp rất khó khăn thì ghi chúng ở phần cuối phiếu trắc nghiệm. Ở phần cuối cùng của

(phiếu cần ghi lời cảm ơn đối với người thực hiện (trả lời) các câu hỏi trắc nghiệm. Nhiều khi ở cuối phiếu trắc nghiệm người ta còn ghi lời nhắc nhở người trả lời câu hỏi không quên ghi số thứ tự của mình (theo danh sách) ở phần đầu phiếu. Ví dụ : Nguyễn Văn A theo danh sách của nhóm ở vị trí số 5 thì ở phần số thứ tự của phiếu điều tra anh ta cũng đánh số 5.

Thực tế trắc nghiệm xã hội cho thấy, nếu phiếu trắc nghiệm có những câu hỏi đơn giản, dễ hiểu, không có những câu hỏi phức tạp, câu hỏi thừa... thì hiệu quả của các câu trả lời sẽ cao.

VI. CHUẨN BỊ PHIẾU TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

Kết quả trắc nghiệm xã hội phụ thuộc nhiều vào sự chuẩn bị tâm lý của những người trả lời. Ở đây không cần dùng các biện pháp hành chính hay thủ thuật nào mà phải tạo ra được tâm trạng thoải mái, dễ chịu, tinh thần tự nguyện của những người trả lời câu hỏi. Phiếu trắc nghiệm xã hội có thể được tiến hành dưới hai hình thức : thứ nhất, tiến hành đàm thoại, phỏng vấn riêng rẽ của người điều tra với từng thành viên của nhóm : thứ hai, tiến hành phỏng vấn cả nhóm trong cùng một thời gian. Tức là, người tiến hành thí nghiệm tổ chức nhóm lại, phát phiếu trắc nghiệm, phổ biến yêu cầu khi trả lời sau đó các thành viên trả lời các câu hỏi. Trong cả hai hình thức trên đều cần phổ biến yêu cầu, nhiệm

vụ trả lời câu hỏi một cách ngắn gọn, dễ hiểu và làm cho những người thực hiện trắc nghiệm yên tâm rằng những câu trả lời của họ sẽ được đảm bảo bí mật.

Thực tế cho thấy, nhiều khi các thành viên của nhóm muốn biết ngay kết quả mà mình đã lựa chọn. Chúng ta không nên thông báo kết quả ngay, mà cần tập hợp ý kiến của tất cả các thành viên của nhóm để có thể đưa ra được những nhận định đầy đủ và chính xác hơn. Vấn đề này quan trọng bởi vì khi thông báo về hệ thống các mối liên hệ không chính thức cho các thành viên thì có những cá nhân không ý thức được đầy đủ vấn đề và có thể dẫn đến những căng thẳng đáng tiếc trong quan hệ của nhóm và thậm chí có thể xảy ra xung đột trong giao tiếp giữa họ.

Trong khi thực hiện trắc nghiệm, mỗi cá nhân phải trả lời các câu hỏi một cách độc lập. Không nên nhắc nhở, gợi ý cho người trả lời, không được đem phiếu về nhà thực hiện. Nếu người trả lời khó khăn trong việc nhớ tên các thành viên của nhóm thì người tiến hành trắc nghiệm có thể giúp đỡ anh ta.

Trường hợp tốt nhất là các thành viên của nhóm cùng thực hiện trắc nghiệm trong cùng một thời gian. Ví dụ : thực hiện trắc nghiệm trong phòng họp, trong lớp... Người làm trắc nghiệm luôn có thái độ vui vẻ, tôn trọng và tin tưởng vào những người thực hiện nó. Không được tạo ra cho

những người tham gia có tâm thế dễ dãi trong thực hiện trắc nghiệm. Không nên tập trung những cá nhân không có trong danh sách thực hiện trắc nghiệm.

Sau khi đã chuẩn bị tốt (chuẩn bị phiếu trắc nghiệm, lập danh sách nhóm, phổ biến yêu cầu, tập hợp các thành viên của nhóm...) thì bắt đầu giai đoạn thực hiện trắc nghiệm.

VII. MA TRẬN TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

Đầu tiên chúng ta hãy xây dựng một ma trận đơn giản. Dưới đây là một ma trận trắc nghiệm xã hội loại như vậy.

Ma trận trắc nghiệm của nhóm có N thành viên

TT	Người lựa chọn : Tên của người thực hiện trắc nghiệm J - thành viên	1 - thành viên : người được lựa chọn						Sự lựa chọn		Tổng số
		1	2	3	4	5	...	(+)	(-)	
1	Nguyễn Văn A	.	+	+	-	-	...	2	2	4
2	Trần Quốc T	+	+	.	-	-	...	2	2	4
3	Hoàng Văn B	+	+	.	.	.	...	2	0	2
4	Nguyễn Thu H	+	.	.	.	-	...	1	1	2
5	Nguyễn Thị M	+	-	-	+	.	...	2	2	4
6		.	.	.	.	.	...	.	.	..
.		.	.	.	.	.	...	.	.	..
.		.	.	.	.	.	...	.	.	..
N		.	.	.	.	.	...	.	.	..
Sự lựa chọn (+)		4	2	2	1	0	...	9		
nhận được (-)			1	1	2	3	...	7		
Tổng số		4	3	3	3	3	...			16

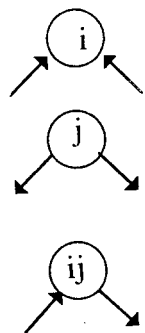
Ghi chú : (+) được lựa chọn (-) : không muốn lựa chọn

Phân tích ma trận trắc nghiệm xã hội theo mỗi câu hỏi (tiêu chuẩn) chúng ta sẽ có được bức tranh về các mối quan hệ tương hỗ trong nhóm. Có thể xây dựng ma trận trắc nghiệm tổng hợp với một số câu hỏi và dựa vào sự lựa chọn giữa các nhóm.

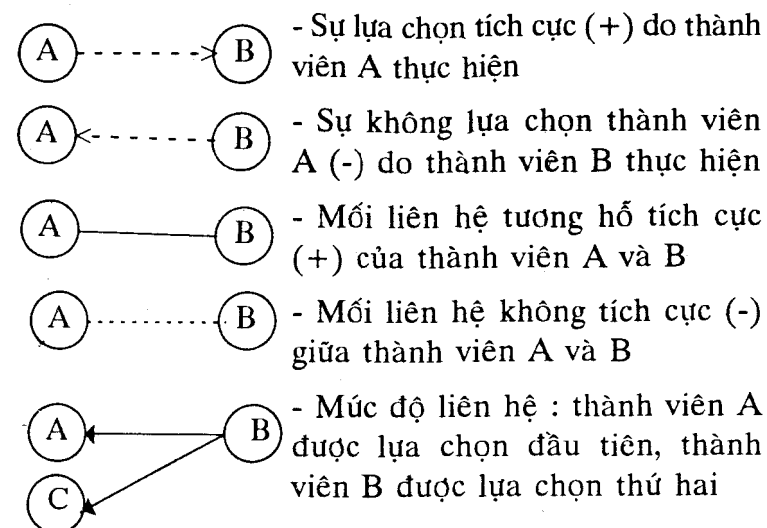
Ma trận trắc nghiệm xã hội có ưu điểm cơ bản sau : có thể phản ánh sự lựa chọn các thành viên, trật tự ảnh hưởng giữa các thành viên trong nhóm. Trên cơ sở ma trận trắc nghiệm có thể xây dựng sơ đồ - bức tranh của sự lựa chọn theo trắc nghiệm xã hội.

VIII. SƠ ĐỒ TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

Sơ đồ trắc nghiệm xã hội là sự miêu tả bằng sơ đồ về ứng xử của những người được trắc nghiệm qua các câu hỏi của phiếu trắc nghiệm. Sơ đồ trắc nghiệm cho phép phân tích, so sánh cấu trúc về mối quan hệ tương hỗ trong nhóm. Dưới đây là sơ đồ trắc nghiệm xã hội của nhóm.



- Đối tượng của các mối liên hệ trong nhóm (i thành viên của nhóm)
- Chủ thể của các mối liên hệ trong nhóm (j - thành viên của nhóm)
- Tương tác giữa đối tượng và chủ thể trong hành vi của một cá nhân (ij - thành viên của nhóm)

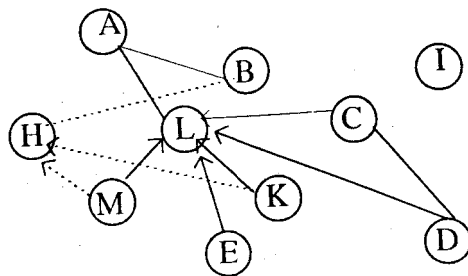


Hình 1.

Sơ đồ trắc nghiệm xã hội có thể phản ánh khá sâu sắc về chất và sự minh họa trực quan các hiện tượng của nhóm.

Xây dựng sơ đồ trắc nghiệm là sự bổ xung cho ma trận trắc nghiệm. Người ta phân ra một số loại sơ đồ trắc nghiệm :

- Sơ đồ trắc nghiệm theo dạng hoạt động. Sơ đồ này phản ánh tổ hợp các mối liên hệ tích cực của các thành viên của nhóm. Dưới đây là mô hình sơ đồ trắc nghiệm theo dạng hoạt động.



Hình 2.

- Sơ đồ trắc nghiệm theo dạng tập trung. Ở đây tất cả các thành viên của nhóm được phân ra trong những vòng tròn tập trung. Nếu tác động tương hỗ giữa các thành viên càng cao thì vị trí của họ càng gần vòng tròn trung tâm và ngược lại quan hệ tương tác giữa các thành viên càng thấp thì vị trí của họ càng xa vòng tròn trung tâm.

Phân tích sơ đồ trắc nghiệm thường bắt đầu từ vị trí của các thành viên trung tâm - những thành viên có ảnh hưởng lớn nhất trong nhóm, sau đó đến các cặp có mối liên hệ với nhau và các nhóm nhỏ. Những nhóm nhỏ do các thành viên có mối liên hệ tương hỗ chặt chẽ hợp thành thường muốn lựa chọn nhau. Thường trong các trắc nghiệm xã hội chúng ta gặp các nhóm tích cực có từ 2 - 3 thành viên, ít khi tới 4 thành viên. Chẳng hạn, trong hình 2, ba thành viên A, B và L là một nhóm nhỏ có sự liên hệ tương hỗ tích cực.

Các nhóm nhỏ thực hiện vai trò là những hạt nhân về các mối liên hệ tâm lý - cảm xúc trong hệ thống giao tiếp của nhóm. Sự tồn tại hay thiếu vắng của chúng phản ánh bầu không khí tâm lý của nhóm.

Trong hình 2 ta thấy các nhóm nhỏ tích cực là ABL và CD, các nhóm nhỏ có sự tương tác không tích cực là HB. Các trường hợp còn lại như ML, EL, KL, CL... phản ánh các mối liên hệ đơn phương (một chiều). Trong các nhóm nhỏ có sự tổ chức và đoàn kết tốt thì những người thủ lĩnh luôn luôn đóng vai trò kiến tạo và thúc đẩy sự liên hệ tương tác một cách tích cực và được thể hiện trên sơ đồ trắc nghiệm.

IX. NHỮNG CHỈ SỐ CỦA TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

Ở đây cần chỉ ra hai khái niệm :

- *Chỉ số trắc nghiệm xã hội* của cá nhân phản ánh những đặc điểm tâm lý xã hội của cá nhân với vai trò là thành viên của nhóm.

- *Chỉ số trắc nghiệm xã hội* của nhóm phản ánh những đặc điểm của cấu trúc trắc nghiệm xã hội đầy đủ về sự lựa chọn trong nhóm. Những đặc điểm này miêu tả các đặc điểm cấu trúc giao tiếp của nhóm.

Những đặc điểm cơ bản của chỉ số trắc nghiệm xã hội của cá nhân là chỉ số về vị thế trắc nghiệm xã

hội của thành viên "i" chỉ số biểu lộ tình cảm của thành viên "j", mức độ, khoảng cách tác động tương hỗ của thành viên ij. Biểu tượng i và j thể hiện một cá nhân nhưng trong hai vai: i- là người lựa chọn và j - người bị lựa chọn và ij là sự kết hợp hai vai đó.

Vị trí của thành viên i trong nhóm theo trắc nghiệm xã hội được xác định theo công thức sau :

$$C_i = \frac{\sum_{i=1}^N (R_i^+ + R_i^-)}{N - 1} \quad (3)$$

ở đây : - C_i - Vị trí của thành viên i trong nhóm theo trắc nghiệm

- R_i - Sự lựa chọn mà thành viên i nhận được
- $\sum$ - Tổng số sự lựa chọn nhận được của thành viên i
- N - Số lượng thành viên của nhóm.

Vị trí của thành viên theo trắc nghiệm xã hội

Đây là đặc điểm của nhân cách như một phần tử chiếm một vị trí nhất định trong không gian cấu trúc của trắc nghiệm xã hội. Nói cách khác, đó là xác định hình thức trong mối tương quan với các thành viên khác. Các phần tử của cấu trúc trắc nghiệm xã hội của nhóm là các cá nhân, các thành viên của nhóm.

Mỗi một người trong số họ là một mắt xích tác động tương hỗ với mỗi thành viên khác và giữa họ với sự trao đổi thông tin trực tiếp. Trong thời điểm này, mỗi thành viên của nhóm là một bộ phận của một chỉnh thể (nhóm) và tác động tương hỗ đến chỉnh thể đó thông qua hành vi của mình. Tác động này được thực hiện thông qua các hình thức tâm lý xã hội đa dạng của sự ảnh hưởng lẫn nhau. Mức độ tác động, ảnh hưởng của chủ thể được phản ánh qua vị trí của thành viên theo trắc nghiệm xã hội. Ở đây, cá nhân có thể ảnh hưởng đến các cá nhân khác theo các xu hướng khác nhau hoặc tích cực hoặc không tích cực.

Chúng ta có thể tính được C_i - vị trí tích cực trong trắc nghiệm và C_i - vị trí không tích cực của cá nhân trong trắc nghiệm của các nhóm có số lượng thành viên ít (N).

Chỉ số về sự bộc lộ tình cảm của thành viên j của nhóm được tính theo công thức :

$$E_j = \frac{\sum_{i=1}^N (R_i^+ + R_j^-)}{N - 1} \quad (4)$$

ở đây, E_j - Mức độ bộc lộ tình cảm của thành viên j
 R_j - Những lựa chọn được thành viên j thực hiện

Từ quan điểm của tâm lý học mức độ bộc lộ tình cảm thể hiện nhu cầu của cá nhân trong giao tiếp.

Chỉ số bộc lộ tình cảm của nhóm được tính theo công thức sau :

$$Ag = \frac{\sum_{i=1}^N \left(\sum_{j=1}^N R_j^{(+, \cdot)} \right)}{N} \quad (5)$$

ở đây : Ag : Mức độ bộc lộ tình cảm của nhóm
N : Số thành viên của nhóm

Chỉ số Ag phản ánh trị số trung bình về tính tích cực của nhóm trong khi giải quyết nhiệm vụ của trắc nghiệm.

Chỉ số về mối liên hệ tâm lý tương hỗ của nhóm (mức độ thống nhất của nhóm) tính theo công thức sau :

$$Gg = \frac{\sum_{ij=1}^N \left(\sum_{ii=1}^N A_{ij}^{+} \right)}{1/2 \cdot N \cdot (N - 1)} \quad (5)$$

ở đây, Gg - Mối liên hệ tâm lý tương hỗ trong nhóm về kết quả những lựa chọn tích cực.

Aij - Số lượng những mối liên hệ tương hỗ tích cực trong nhóm.

X. ĐỘ TIN CẬY VÀ HẠN CỦA TRẮC NGHIỆM XÃ HỘI

1 - Độ tin cậy của trắc nghiệm

Các phương thức đánh giá số lượng của một trắc nghiệm xã hội cần phải xuất phát từ nhiệm vụ và giả thuyết nghiên cứu. Ở đây, cần phải sử dụng phương pháp thống kê toán học. Ví dụ, t - Tiêu chuẩn trắc nghiệm với số lượng nhỏ.

Việc xác định đơn vị thống kê về độ tin cậy của các thông số nhận được trong trắc nghiệm phụ thuộc vào số lượng trắc nghiệm. Nếu số lượng trắc nghiệm càng lớn thì độ tin cậy của các chỉ số càng cao. Thực tế, để có độ tin cậy cao cần trắc nghiệm ở những nhóm có không ít hơn 25 người. Chúng ta có thể sử dụng các phương pháp bổ trợ trong quá trình nghiên cứu để tăng thêm độ tin cậy của kết quả nghiên cứu. Chẳng hạn, phương pháp phỏng vấn.

Để đánh giá độ tin cậy của trắc nghiệm xã hội trong các nhóm nhỏ có thể sử dụng kết quả nghiên cứu một tổ hợp nhóm phương pháp nghiên cứu. Ví dụ, phương pháp "lựa chọn trong hành vi"...

2 - Những hạn chế của phương pháp trắc nghiệm xã hội

a. Trong khi sử dụng phương pháp trắc nghiệm xã hội để nghiên cứu, Moreno đã tuyệt đối hoá cấu trúc không chính thức của nhóm, gán cho nó những chức năng đa dạng với hành vi xã hội.

b. Trắc nghiệm xã hội thể hiện khá rõ khuynh hướng chủ quan đối với bản chất của thông tin nhận được về quan hệ liên nhân cách trong nhóm.

CHƯƠNG VII

ĐÁNH GIÁ NHÂN CÁCH CỦA NHÓM

I. KHÁI NIỆM VÀ BẢN CHẤT CỦA PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ NHÂN CÁCH CỦA NHÓM

1. Khái niệm về Đánh giá nhân cách của nhóm.

Hiện tượng đánh giá nhân cách của nhóm (ĐGNCCN), một trong những phương pháp của Tâm lý học xã hội liên quan với các nghiên cứu ứng dụng về nhân cách của Tâm lý học sư phạm, Tâm lý học công nghiệp, Tâm lý học quản lý lãnh đạo. Các nghiên cứu đó nhằm xác định mức độ phát triển của các phẩm chất nhân cách ở học sinh, sinh viên, công nhân, cán bộ kỹ thuật, cán bộ quản lý lãnh đạo...

Phương pháp ĐGNCCN trên nhiều khía cạnh có thể liên tưởng tới phương pháp đánh giá kiểm định, được sử dụng rộng rãi khi đánh giá chất lượng sản phẩm trong công nghiệp. Vì vậy có người gọi đánh giá của nhóm đối với nhân cách là đánh giá "Thẩm định" hay "Kiểm định" nhân cách. Tuy nhiên ở đây người kiểm định không phải là chuyên gia bậc cao của một lĩnh vực sản xuất nào đó, mà là các nhà Tâm lý học, Giáo dục học.

Các chuyên gia Tâm lý - Giáo dục học có khả năng giúp chúng ta phân tích các kết quả ĐGNCCN. Nhưng chỉ có thể là chủ thể đánh giá khi bản thân họ chính là thành viên của tập thể lao động. Vì vậy có thể gọi một cách ẩn dụ, chủ thể của ĐGNCCN là người kiểm định.

Trong hoạt động của các xí nghiệp, trường học, cơ quan hay đoàn thể xã hội, khi cần tìm hiểu đánh giá về một cá nhân nào đó, thường sử dụng các biện pháp thăm dò ý kiến, lấy phiếu tín nhiệm, bình bầu...

Với mục đích thu thập những thông tin về các đặc điểm, phẩm chất của cá nhân trong một tập thể, bằng cách thăm dò ý kiến qua lại giữa các thành viên của nhóm, ĐGNCCN trở thành phương pháp của Tâm lý học xã hội khi đáp ứng những yêu cầu chủ yếu sau đây :

- Nhóm đánh giá (chủ thể đánh giá) được lựa chọn không phải một cách tùy ý, mà tuân theo những nguyên tắc xác định.

- Bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách của khách thể nghiên cứu (người được đánh giá) không phải được đưa ra theo kinh nghiệm chủ quan của nhà nghiên cứu, mà được lựa chọn theo những nguyên tắc nhất định.

- Việc thăm dò ý kiến của các thành viên trong nhóm về một cá nhân cần được tiến hành theo một chương trình đã được thiết kế.

Ngày nay, vấn đề ĐGNCCN được nhiều nhà khoa học trong và ngoài nước quan tâm nghiên cứu. Phân tích các công trình nghiên cứu của nhiều tác giả chúng ta có thể đưa ra những khái quát sau đây :

- a - Vấn đề đánh giá cán bộ là một trong những nhiệm vụ quan trọng đối với hoạt động sản xuất cũng như trong đời sống xã hội của tất cả các nước.

- b - Để thực hiện nhiệm vụ và mục đích nói trên khoa học tâm lý thường sử dụng phương pháp ĐGNCCN và Test.

- c - Về khả năng xác lập một phương pháp tổng hợp ĐGNCCN đang tồn tại những ý kiến trái ngược nhau. Một số cho rằng, điều đó là không thể thực hiện được. Một số lại đưa ra những nhận định khác, ví dụ như : có những đặc trưng giống nhau cho sự lãnh đạo có hiệu quả của hầu hết các lĩnh vực công tác khác nhau.

- d - Về mặt nội dung của phương pháp ĐGNCCN cũng có sự khác nhau khá lớn trong số những nhà nghiên cứu khi đề cập đến bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách được đưa ra thăm dò để đánh giá khách thể. Sự khác nhau đó liên quan đến các yếu tố sau :

- Số lượng các phẩm chất, do các nhà nghiên cứu khác nhau đưa ra thay đổi trong khoảng từ 20 đến 180;

- Trình độ khái quát của tổ hợp từ - định nghĩa cho những phẩm chất này ; - Các hình thức từ, khi chính cùng một nội dung ý nghĩa lại được đưa vào những khái niệm - từ khác nhau (ví dụ : "luơng tâm" - "trách nhiệm").

đ - Về số lượng người tham gia đánh giá cũng tồn tại những ý kiến rất khác nhau. Có người cho rằng, tính khách quan của ĐGNCCN càng tăng khi số lượng người tham gia đánh giá càng lớn. Tài liệu nghiên cứu của nhà Tâm lý học Nga Ph.G.Gurvitra cho thấy : số người tham gia đánh giá khách thể từ 15 - 20 là đủ độ tin cậy về mặt thống kê. Thực tiễn thực nghiệm tâm lý học cũng chỉ rõ : 15 người tham gia thực nghiệm là đủ để thu được kết quả với độ xác suất sai số 5%.

g - Kích thước thang đo để đánh giá về lượng và phẩm chất (khối lượng và cường độ biểu hiện của chúng) là không như nhau đối với các nhà nghiên cứu khác nhau. Tuy vậy, phần lớn các nhà nghiên cứu sử dụng thang đo 5 bậc.

h - Vấn đề sử dụng trong thực tiễn phương pháp ĐGNCCN và sự xác định giới hạn khả năng ứng dụng của nó phụ thuộc vào bản chất tâm lý của ĐGNCCN,

như là một hiện tượng tâm lý - xã hội được hiểu rõ ở chừng mực nào.

2 - Vấn đề bản chất tâm lý của đánh giá nhân cách của nhóm

Phân tích vấn đề bản chất tâm lý của ĐGNCCN sẽ làm rõ hơn khái niệm, nội dung, khả năng và phạm vi ứng dụng của ĐGNCCN.

1) ĐGNCCN là sự phản ánh dư luận xã hội về con người. Đó cũng chính là bản chất tâm lý - xã hội của ĐGNCCN.

Hoạt động lao động của mỗi người diễn ra trong quá trình tác động qua lại với người khác (thủ trưởng, cấp dưới, đồng cấp và cộng sự), cũng có nghĩa là trong điều kiện giao tiếp công việc (chính thức) và giao tiếp không chính thức. Hoạt động lao động, sản xuất của con người mang tính xã hội. Kết quả lao động của mỗi người không chỉ phụ thuộc vào khả năng cá nhân, mà còn phụ thuộc vào mối quan hệ liên nhân cách giữa cá nhân với những thành viên khác của tập thể. Mối quan hệ này có thể thúc đẩy hoặc cản trở việc mở rộng, phát triển và hiện thực hoá các tiềm năng cá nhân.

Trong quá trình tác động qua lại trong lao động sản xuất, hình thành những biểu tượng về nhau như

một người bạn, người đồng nghiệp tốt hay xấu, người lao động, người chuyên gia giỏi hay kém... Về mặt nội dung, những biểu tượng này chính là những đặc trưng giá trị của các thuộc tính nhân cách khác nhau (tính cách, năng lực, ý chí, kiến thức, kỹ năng...).

Trong quá trình giao tiếp, trên cơ sở nảy sinh những biểu tượng về nhau, hình thành luồng dư luận xã hội nào đó về mỗi một thành viên trong tập thể, cũng chính là ý kiến đánh giá chung của nhóm đối với nhân cách.

Vì vậy, bản chất tâm lý - xã hội của ĐGNCCN chính là ở chỗ : ĐGNCCN là sự phản ánh dư luận xã hội về con người.

2) *Từ bản chất tâm lý - xã hội của ĐGNCCN đề ra nhiệm vụ phân tích cấu trúc của sự giao tiếp giữa chủ thể và khách thể đánh giá nhân cách.*

Nếu bản chất của ĐGNCCN là sự phản ánh dư luận xã hội về con người, thì luồng dư luận xã hội đó lại là kết quả của quá trình nhận thức lẫn nhau giữa người này với người khác trong quá trình giao tiếp trực tiếp hay gián tiếp. Như vậy ĐGNCCN được quy định bởi các đặc điểm giao tiếp của con người trong quá trình cộng tác giữa các cá nhân.

Vì vậy có thể thấy rằng, ĐGNCCN được quy định bởi cấu trúc của sự giao tiếp giữa những người, đóng

vai trò là chủ thể và khách thể của sự đánh giá nhân cách. Kế đó, cấu trúc của sự giao tiếp bị quy định bởi cấu trúc hành chính - tổ chức chính thức của cơ quan, xí nghiệp và của sự tiếp xúc không chính thức trong công việc và sinh hoạt cá nhân.

Do đó, từ bản chất tâm lý - xã hội của ĐGNCCN đi đến nhiệm vụ phải nghiên cứu cấu trúc của sự giao tiếp giữa chủ thể và khách thể đánh giá nhân cách ; phân tích tính tất yếu của việc tính đến địa vị tâm lý - xã hội của nhân cách trong tập thể.

3) *Từ bản chất tâm lý của ĐGNCCN đi đến vấn đề tâm lý học trung tâm của ĐGNCCN : Vấn đề tính tương đương đối với khách thể, hay "tính khách quan" của ĐGNCCN.*

Do ĐGNCCN là phức hợp những biểu tượng cá nhân về con người, cho nên bản chất tâm lý của nó là ở chỗ ĐGNCCN là toàn bộ biểu tượng, là hình ảnh tái sinh (thứ cấp) về khách thể, thụ được từ những kinh nghiệm đã qua, trong quá trình tri giác khách thể đó (con người).

Ở đây biểu tượng có những giá trị khách quan nhất định, chúng dựa trên cơ sở của sự tác động qua lại cụ thể - cảm tính đối với khách thể, dựa trên cơ sở kinh nghiệm giao tiếp với con người. Trong các

biểu tượng, những đặc điểm quan trọng và bản chất của khách thể được tách ra và được miêu tả. Điều đó đã đem lại cho ĐGNCCN một sức mạnh chẩn đoán đặc biệt.

Biểu tượng luôn mang ít nhiều tính chất khái quát, khi mà ẩn tượng về khách thể khắc hoạ trong biểu tượng được gắn liền với sự sắp xếp về từ ngữ.

Từ phân tích trên ta thấy, vấn đề trung tâm của ĐGNCCN, cũng như của tất cả các biểu tượng là vấn đề tính tương đương đối với khách thể đánh giá. Thực chất của vấn đề này nằm trong khái niệm "tính khách quan".

4) Bản chất nhân cách của khách thể đánh giá đòi hỏi ứng dụng những thành tựu của Tâm lý học xã hội về nhân cách, khi xây dựng phương pháp ĐGNCCN.

Khi phân tích vấn đề bản chất tâm lý của ĐGNCCN không thể không tính đến bản chất nhân cách của khách thể đánh giá. Vì khách thể của ĐGNCCN là con người, nên trong nội dung của ĐGNCCN cần được phản ánh tất cả những đặc điểm cá nhân, nhân cách và loài của nó, với tư cách là chủ thể hoạt động, giao tiếp và nhận thức. Ở đây, chúng ta còn đụng chạm đến một vấn đề khác của Tâm lý học đại cương - vấn đề cấu trúc nhân cách.

Vấn đề cấu trúc nhân cách có liên quan đến việc xác định mức độ quan trọng của thuộc tính này hay thuộc tính khác của con người, khi thực hiện những chức năng và nhiệm vụ nhất định.

Những công trình nghiên cứu tâm lý học trong lĩnh vực nhận thức giữa người này và người khác chỉ ra rằng : Khái quát về những thành phần cấu trúc nhân cách, trình bày trong Tâm lý học đại cương không hàm chứa hết những dung lượng đặc điểm vốn của con người. Điều đó có thể được khắc phục khi nghiên cứu nhân cách trên bình diện Tâm lý học xã hội.

Tâm lý học xã hội lấy đối tượng nghiên cứu là con người, với tư cách là chủ thể của hoạt động và giao tiếp. Tâm lý học xã hội đã mở rộng biểu tượng về nhân cách. Khi nghiên cứu nhân cách không chỉ trên khía cạnh nhận thức luận mà còn trên cả bình diện bản thể luận ; nghiên cứu nhân cách trong hoạt động, lao động nghề nghiệp cụ thể.

Vì vậy khi xây dựng phương pháp ĐGNCCN cần hướng đến việc sử dụng những thành tựu của Tâm lý học xã hội về nhân cách.

Từ tất cả những điều nói trên có thể đi đến định nghĩa sau đây về ĐGNCCN như một hiện tượng tâm lý - xã hội : **ĐGNCCN là sự biểu hiện tập trung của**

du luận xã hội về con người - thành viên của cộng đồng xã hội, là hình ảnh - biểu tượng về nhân cách, được định hình dưới hình thức xét đoán, đánh giá.

Bản chất tâm lý của DGNCCN xác định phạm vi sử dụng của phương pháp này trong thực tiễn. Ở đây cần nhận thức rõ, DGNCCN không phải là phương thức chẩn đoán trực tiếp năng lực con người. Nó hoàn toàn chỉ là sự phản ánh một số thuộc tính nào đó của nhân cách được biểu hiện ra ở hoạt động bên ngoài. Điều đó có nghĩa là : DGNCCN phản ánh tình tương đương với mức độ nhiều hay ít tiềm năng của nhân cách với những dấu hiệu bên ngoài của hành vi và hoạt động.

II. TÍNH TƯƠNG ĐƯƠNG DGNCCN.

Tính tương đương, như là sự biểu hiện tính chất lý của DGNCCN phụ thuộc vào 3 yếu tố cơ bản sau đây :

- 1 - Năng lực nhận thức của chủ thể, những người tiến hành đánh giá ;
- 2 - Khách thể đánh giá (người được đánh giá) biết thể hiện những phẩm chất của mình ở mức độ nào;
- 3 - Các tình huống, trong đó diễn ra sự tác động qua lại và nhận thức lẫn nhau giữa chủ thể và khách thể đánh giá.

Từ yếu tố thứ nhất nảy sinh vấn đề : cần lựa chọn những người tham gia đánh giá nhân cách như thế nào để bảo đảm tính tương đồng của DGNCCN.

Hiện nay vấn đề này được giải quyết chủ yếu dựa trên cơ sở lý thuyết xác suất của toán học, khi mà DGNCCN là biểu tượng tập thể về nhân cách. Ở đây xuất hiện vấn đề, các quy luật thống kê quy định như thế nào mức độ tương đương của phán đoán, đánh giá của nhóm? Số lượng các thành viên của nhóm đánh giá là bao nhiêu thì có thể coi là vừa đủ để bảo đảm độ tin cậy cần thiết của DGNCCN?

Một vấn đề khác cần làm rõ khi lựa chọn thành viên nhóm đánh giá. Đó là, không phải bất cứ ai có khả năng hiểu biết người khác cũng được chọn làm người đánh giá, mà chỉ lựa chọn người đã hoặc đang có mối quan hệ tác động liên nhân cách đối với người được đánh giá, cũng có nghĩa là những người có kinh nghiệm giao tiếp với người được đánh giá.

Ở đây xuất hiện nhiệm vụ xác định mối liên hệ công việc và mối liên hệ nhân cách trong hoạt động và giao tiếp. Những mối liên hệ này quy định **địa vị tâm lý - xã hội** của người đánh giá và người được đánh giá.

Địa vị tâm lý - xã hội của nhân cách được đặc trưng bởi hệ thống những mối liên hệ và tính chất

của quan hệ giữa các thành viên trong tập thể lao động. Tính chất của giao tiếp công việc lại do cơ cấu chính thức (hành chính) quy định.

Tuy nhiên, rất nhiều nhiệm vụ của cá nhân, do những nguyên nhân khác nhau lại được giải quyết không phải trong phạm vi của cơ cấu chính thức, mà dựa trên cơ sở của sự tiếp xúc không chính thức giữa các cá nhân. Mỗi quan hệ công việc không chính thức được hình thành do sự đòi hỏi khách quan, khi phải hoàn thành những nhiệm vụ công tác, lao động, sản xuất, mà dựa vào cơ cấu chính thức không mang lại hiệu quả.

Địa vị tâm lý - xã hội của nhân cách, trên cấp độ giao tiếp chính thức có thể đặc trưng bởi quan hệ "chỉ huy - phục tùng" ; còn ở cấp độ giao tiếp không chính thức được đặc trưng bởi 3 dạng quan hệ :

- 1) Xuất phát từ nhân cách,
- 2) Hướng đến cá nhân đó,
- 3) Gặp nhau từ 2 phía.

Hệ thống quan hệ thứ nhất đặc trưng cho tính tích cực giao tiếp của nhân cách. Hệ thống quan hệ thứ hai đặc trưng cho nhân cách như người giữ vai trò chủ đạo trong quan hệ công việc. Hệ thống quan hệ thứ ba quy định hạt nhân công việc của tập thể.

Những mối liên hệ này vận động bên trong cơ cấu chính thức và cũng có thể bị ngừng lại bởi chính cơ cấu đó.

Trong cơ cấu hành chính (chính thức) của các tập thể cơ sở đều có 3 cấp độ cơ bản của mối quan hệ "chỉ huy - phục tùng" :

- Lãnh đạo đơn vị cơ sở ;
- Những người quản lý khâu trung gian (như kỹ sư trưởng, thợ cả, đội trưởng ở các xí nghiệp) ;
- Đông đảo những người thừa hành.

Mối liên hệ không chính thức xuyên suốt tất cả 3 cấp độ quan hệ nói trên. Vì vậy, khi lựa chọn người tham gia nhóm đánh giá cần lưu ý đến quan hệ chính thức và cả quan hệ không chính thức giữa họ với người được đánh giá.

Dựa theo điều kiện này, có thể đưa ra một mô hình xác định hơn để lựa chọn người đánh giá. Những người này nằm trong số 9 tập hợp chủ thể đánh giá ; theo mỗi một cấp độ của quan hệ chính thức "chỉ huy - phục tùng" có 3 tập hợp, được xác định theo tần số lớn nhất (max) trong số các dạng liên hệ không chính thức giữa chủ thể và khách thể đánh giá. Mô hình đó được trình bày ở sơ đồ dưới đây :

Sơ đồ mô hình lựa chọn nhóm đánh giá

Cơ cấu chính thức	Cơ cấu không chính thức Chủ thể - - - - - Khách thể	Tần số liên hệ
Cấp độ lãnh đạo đơn vị cơ sở	1.> 1	max
	2.> 1 <.....	max
	3. <..... 1	max
Cấp độ những người quản lý khâu trung gian	4.> 1	max
	5.> 1 <.....	max
	6. <..... 1	max
Cấp độ những người thừa hành	7.> 1	max
	8.> 1 <.....	max
	9.> 1	max

Mũi tên trong sơ đồ chỉ phương hướng của các mối liên hệ. Như vậy, mô hình lý tưởng kết hợp sự tác động qua lại của cơ cấu chính thức và không chính thức. Mô hình này đặc trưng cho 9 hình thái có thể có của địa vị tâm lý - xã hội của chủ thể, trong mỗi quan hệ với cùng một khách

thể đánh giá. Tuy nhiên, trên thực tế, trong quan hệ với từng khách thể cụ thể của mô hình này có thể bị phá vỡ (ở khâu nào đó) do thiếu đi một số dạng liên hệ nào đó trong các quan hệ của cơ cấu không chính thức, (lựa chọn chủ thể đánh giá có thể được tiến hành bằng phương tiện trắc nghiệm xã hội).

Vấn đề thứ hai của lựa chọn nhóm đánh giá liên quan đến một xác định chỉ số thống kê tối ưu người đánh giá. Về vấn đề này, công trình nghiên cứu của nhà khoa học Xô Viết (cũ) Ph.G.Gurvitra chỉ ra rằng : 15 - 20 người tham gia nhóm đánh giá có thể được coi là số lượng đủ độ tin cậy về mặt thống kê để bảo đảm tính tương đương cần thiết của ĐGNCCN.

Biểu tượng về nhân cách của khách thể đánh giá sẽ toàn vẹn hơn khi thu được những thông tin càng đầy đủ và tin cậy hơn về những phẩm chất nhân cách của họ. Ở đây liên quan đến vấn đề phân loại các phẩm chất nhân cách.

III. PHÂN LOẠI CÁC PHẨM CHẤT NHÂN CÁCH CỦA KHÁCH THỂ ĐÁNH GIÁ.

Trong phần này sẽ phân tích những nguyên tắc lựa chọn các phẩm chất nhân cách và xác lập bảng

liệt kê đầy đủ những phẩm chất nhân cách của một đối tượng cụ thể.

1. Cơ sở của việc phân loại các phẩm chất nhân cách.

Vấn đề đặt ra là, một con người, một cá nhân với những bản sắc và cá tính riêng biệt, vốn có vô số những đặc điểm, thuộc tính, phẩm chất cụ thể. Vậy dựa vào những phẩm chất hay yếu tố hợp thành cơ bản nào để có thể nhìn nhận, đánh giá đúng một con người. Ở đây đụng chạm đến vấn đề cấu trúc nhân cách.

Quan niệm về cấu trúc nhân cách trong Tâm lý học đại cương có thể là một cơ sở để xác lập bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách và phân loại chúng. Tuy nhiên, sự khiếm khuyết của cơ sở phân loại phẩm chất nhân cách này bộc lộ ra khi cần xác định những yêu cầu cụ thể đối với các dạng lao động nghề nghiệp cụ thể và cương vị chức trách của từng người trong hoạt động nghề nghiệp của họ.

Một cơ sở khác của việc phân loại các phẩm chất nhân cách là quan niệm cho rằng, trong tổng thể những phẩm chất nhân cách thì các phẩm chất chính trị, đạo đức và nghề nghiệp hợp thành hạt nhân của

nhân cách, quy định giá trị và địa vị của nhân cách trong xã hội. Lao động là nhân tố chủ yếu quyết định sự phát triển nhân cách. Cũng chính đặc điểm của quá trình lao động này làm nảy sinh những nét đặc thù nghề nghiệp của nhân cách. Vì vậy, cơ sở khách quan phù hợp nhất để xác định bảng liệt kê những phẩm chất nhân cách của một người lao động cụ thể là cấu trúc chức năng hoạt động của họ. Để làm rõ cấu trúc chức năng này cần phân tích quá trình lao động cụ thể ; cũng có nghĩa là xác định *mô hình hoạt động nghề nghiệp* của người đó. Mô hình hoạt động nghề nghiệp này đòi hỏi một kiểu nhân cách, với những yêu cầu phẩm chất tương ứng.

Mỗi một phẩm chất nhân cách đều là sự thống nhất giữa ý thức, động cơ (bên trong) và những phương thức hành vi ổn định (bên ngoài). Trong số những động cơ thúc đẩy hoạt động, có những động cơ tương đối ổn định và thường xuyên chi phối hành vi như : Hệ thống quan điểm, niềm tin và thái độ. Những thành tố cơ bản làm cho hoạt động của con người có hiệu quả và trở thành những phương thức hành vi ổn định là kỹ xảo, kỹ năng, thói quen và phong cách cá nhân. Trong cả hai nhóm thành tố nói trên đều có thành phần chung là những hiểu biết của cá nhân về thế giới xung quanh - những kiến thức mà

cá nhân lĩnh hội được qua đào tạo, lao động và giao tiếp. Từ đó ta thấy, trong một phẩm chất nhân cách có sự thống nhất của những thành tố cơ bản sau đây : **kiến thức, hệ thống quan điểm, niềm tin, thái độ, kỹ xảo, kỹ năng, phương pháp, thói quen tư duy và hành động.**

Trình độ phát triển của các phẩm chất nhân cách được quy định bởi trình độ phát triển của các thành tố nói trên và mức độ tương ứng, thống nhất giữa các thành tố đó.

Từ sự phân tích nói trên cho phép chúng ta có quan niệm cụ thể hơn về cấu trúc của các phẩm chất chính trị, đạo đức, nghề nghiệp. Trên ý nghĩa đó, các phẩm chất này được hiểu như sau :

- Phẩm chất chính trị là sự thống nhất trong nhân cách những kiến thức chính trị - xã hội ; hệ thống quan điểm, niềm tin, thái độ chính trị ; các kỹ năng, phương pháp tư duy chính trị và hoạt động chính trị - xã hội. Phẩm chất chính trị qui định tính Đảng và lập trường giai cấp của nhân cách trong xem xét, giải quyết các hiện tượng và các mối quan hệ chính trị - xã hội.

- Phẩm chất đạo đức là sự thống nhất trong nhân cách những kiến thức lý luận - xã hội, hệ thống quan điểm, niềm tin, thái độ đối với các định hướng giá trị và chuẩn mực đạo đức, các thói quen hành vi đạo đức ổn định. Phẩm chất đạo đức quy định tính nhân bản - tình người, tình người, đạo lý làm người của hệ thống thái độ, hành vi, ứng xử, đối xử của nhân cách trong các mối quan hệ, trước hết đối với con người (người khác, nhóm người, xã hội và bản thân) ; đối với công việc, với môi trường sống.

- Phẩm chất nghề nghiệp là sự thống nhất trong nhân cách những kiến thức chung và kiến thức chuyên môn - nghiệp vụ ; hệ thống quan điểm, niềm tin và thái độ đối với nghề nghiệp ; các kỹ xảo, kỹ năng, phương pháp tư duy và thực hành trong hoạt động nghề nghiệp. Phẩm chất này quy định tiềm lực và tính hiệu quả lao động nghề nghiệp của nhân cách.

Ba phẩm chất nói trên tác động qua lại và chuyển hoá lẫn nhau trong tổng thể các phẩm chất nhân cách. Yêu cầu và nội dung cụ thể của từng phẩm chất được quy định bởi cấu trúc chức năng nghề nghiệp - mô hình hoạt động nghề nghiệp của từng người lao động cụ thể. Cũng là nghề nghiệp kỹ thuật nhưng kỹ sư công nghệ, kỹ sư khai thác, kỹ sư làm việc trong

các khâu quản lý khác nhau, như trưởng phòng thí nghiệm hay phòng ban chức năng... có những yêu cầu về phẩm chất không hoàn toàn như nhau.

Cơ sở thứ ba để phân loại là các phẩm chất nhân cách có thể là những biểu tượng cảm tính về nhân cách của chính các đối tượng đánh giá (Ví dụ : biểu tượng về nhân cách người kỹ sư của chính các kỹ sư). Sự khiếm khuyết của cơ sở thứ ba so với hai cơ sở trên là ở chỗ : trên cấp độ của những biểu tượng cảm tính, cấu trúc nhân cách của người kỹ sư có thể được phản ánh bởi những khái niệm kém chính xác và rõ nét hơn so với những định nghĩa khoa học. Tuy vậy, cơ sở này hàm chứa những thuật ngữ cụ thể, phù hợp với tính chất lao động của người kỹ sư. Những biểu tượng cảm tính được trình bày bằng ngôn ngữ cuộc sống, thực tiễn của người kỹ sư.

Một nguyên tắc mang tính phương pháp luận, được đúc kết từ những kết quả nghiên cứu tâm lý học xã hội của Mỹ đã đề cập đến vấn đề này : các chủ thể có sự đồng tình và nhất trí cao trong quá trình đánh giá, khi họ được sử dụng những thuật ngữ và phạm trù của chính mình, hơn là khi buộc phải trả lời bằng cách lựa chọn những câu hỏi có sẵn.¹

1. The handbook of social psychology. Cambridge (Mass), 1969. Vol.3/ p.401.

Như vậy, thông qua việc nghiên cứu sơ bộ những biểu tượng cảm tính của các kỹ sư về nghề nghiệp của chính mình, thì một vấn đề khác về phương pháp cũng đồng thời được giải quyết. Đó là việc tìm ra những từ - khái niệm, phù hợp về ý để định nghĩa cho các phẩm chất nhân cách người kỹ sư.

Tuy nhiên, việc xác lập bảng liệt kê các phẩm chất, để phục vụ cho việc đánh giá cần dựa vào cả ba cơ sở phân loại đã trình bày ở trên. Bởi vì các cơ sở phân loại đó không mâu thuẫn với nhau và không mâu thuẫn với các nguyên tắc khoa học của việc phân loại. Ba cơ sở phân loại này chỉ bổ sung cho nhau.

2. *Lập bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách.*

Để đánh giá một đối tượng, cần xác định hệ thống những phẩm chất nhân cách cần thiết đối với nghề nghiệp, chức trách, nhiệm vụ của người đó. Bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách càng chi tiết, đầy đủ thì có thể càng tạo điều kiện cho việc đánh giá nhân cách được toàn diện hơn. Tuy nhiên, khi tiến hành ĐGNCCN nếu bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách càng lớn thì càng gây khó khăn trong việc thống nhất quan niệm của những người tham gia nhóm đánh giá. Mặt khác số phẩm chất đưa ra làm chuẩn đánh giá càng nhiều mà không xác định rõ thứ bậc tầm quan

trọng của các phẩm chất đó thì sẽ làm cho hạn chế tính chính xác ĐGNCCN.

Vì vậy, việc thiết lập bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách cần được tiến hành theo các bước sau đây :

Bước 1 : Tìm hiểu những công trình nghiên cứu, khái quát hệ phẩm chất nhân cách tiêu chuẩn, liên quan đến khách thể ĐGNCCN. Hiện nay có không ít những tài liệu như vậy, trong đó có các bảng tiêu chuẩn nghiệp vụ công chức, viên chức của các cơ quan. Tuy nhiên trong thực tế, khó tìm thấy một bảng tiêu chuẩn mẫu, hoàn toàn thích hợp đối tượng và khách thể đánh giá. Hơn nữa, ĐGNCCN với tư cách là một phương pháp nghiên cứu của tâm lý học xã hội, khi sử dụng các tài liệu nói trên, nhà nghiên cứu cần tiến hành thẩm định lại các tài liệu, hoặc xác lập bảng tiêu chuẩn mới. Điều đó được thực hiện theo quy trình, bao gồm các bước tiếp theo.

Bước 2 : Xác định mô hình hoạt động nghề nghiệp. Trong đó làm rõ đặc điểm lao động, chức năng, nhiệm vụ, các mối quan hệ mà khách thể của ĐGNCCN cần thực hiện. Mô hình chức năng nghề nghiệp này quy định những phẩm chất cần có của người lao động.

Bước 3 : Thu thập những thông tin cảm tính về những phẩm chất cần có của khách thể đánh giá. Những thông tin này có thể nhận được bằng cách phỏng vấn hoặc bằng phương pháp nhận xét tự do. Ví dụ, có thể đưa các tờ trưng cầu ý kiến cho các loại kỹ sư khác nhau, yêu cầu điền các câu trả lời tự do cho câu hỏi : Những phẩm chất nào cần có đối với kỹ sư.

- 1 - Kỹ sư
- 2 - Kỹ sư chính
- 3 - Trưởng phòng kỹ thuật

.....

Xử lý những thông tin cảm tính thu được, cho phép xác lập một tổ hợp những phẩm chất nhân cách người kỹ sư. So sánh những tiêu chuẩn cảm tính này với những tiêu chuẩn giả thiết, đưa ra từ phân tích cấu trúc chức năng nghề nghiệp, cho phép nâng cao tính khách quan của bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách.

Bước 4 : Phân loại các phẩm chất nhân cách. Căn cứ vào mục đích đánh giá (đánh giá toàn diện, hay đánh giá sâu vào mặt nào của nhân cách), dựa trên các cơ sở phân loại các phẩm chất (phần 3 - 1) để lựa chọn một phương án phân nhóm và sắp

xếp các thông tin cảm tính về các phẩm chất thu nhận được qua bước 3) và các nhóm khác nhau. Chúng ta sẽ có được bức tranh tương đối rõ nét và đầy đủ về những phẩm chất nhân cách cần thiết của khách thể đánh giá.

Ví dụ, các nhà tâm lý học của trường Đại học Tổng hợp quốc gia Leningrát (Liên Xô cũ), trong phương án thử nghiệm đã phân 109 yêu cầu về phẩm chất nhân cách người kỹ sư thiết kế theo 8 nhóm phẩm chất như sau :

1 - Các phẩm chất, biểu hiện thái độ đối với công việc : yêu lao động, thái độ quan tâm đến công việc, sáng tạo trong công việc,...

2 - Các phẩm chất, đặc trưng cho phong cách chung của hành vi và hoạt động : tính chấp hành, tính độc lập, tính năng động,...

3 - Kiến thức : kiến thức kỹ thuật theo chuyên ngành của mình, kiến thức toán học, văn hoá nói chung,...

4 - Các phẩm chất trí tuệ : tính mềm dẻo, tính phê phán, độ sâu, tầm rộng, ..

5 - Các kỹ năng tổ chức - kỹ thuật : kỹ năng giải quyết nhiệm vụ kỹ thuật, kỹ năng làm việc với tài liệu

và sổ tay kỹ thuật, kỹ năng thực hiện sự tác động qua lại đối với các bộ phận khác,...

6 - Các kỹ năng tổ chức - hành chính : kỹ năng thiết lập bầu không khí lao động, kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng thuyết phục người khác,...

7 - Các phẩm chất, đặc trưng cho thái độ đối với con người : trung thực, thẳng thắn, độ lượng,...

8 - Các phẩm chất, đặc trưng cho thái độ đối với bản thân : khiêm tốn, tự tin, tự hoàn thiện,...

Rõ ràng là các phẩm chất kể trên có giá trị không đồng nhất với nhau trong hoạt động của người kỹ sư, mà có những thứ bậc nhất định về tầm quan trọng. Mặt khác, một bảng liệt kê phẩm chất quá đồ sộ sẽ gặp khó khăn trong tiến hành ĐGNCCN. Nhiệm vụ đặt ra là : cần xác định những phẩm chất quan trọng, có tính đại diện thống kê cao cho toàn bộ những yêu cầu về phẩm chất nhân cách.

Bước 5 : Lập bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách của ĐGNCCN. Để xác định những phẩm chất có tính đại diện thống kê cao, trong nghiên cứu có thể tiến hành đánh giá từng phẩm chất bằng cách cho điểm, theo thang 10 bậc (từ 0 đến 9) :

STT	Các phẩm chất	Thiếu phẩm chất này	Phẩm chất này cần thiết	
			ở mức độ cao	ở mức độ thấp
01	Kiến thức kỹ thuật	0	9 8 7 6 5	4 3 2 1
02	Kỹ năng thuyết phục người khác	0	9 8 7 6 5	4 3 2 1

Tuy nhiên, thực hiện sự phân thứ bậc các phẩm chất theo cách nói trên, trong thực tế gặp không ít khó khăn.

Cũng với mục đích nghiên cứu thứ bậc quan trọng của một số các phẩm chất nhân cách người cán bộ Đảng (công tác trong bộ máy của Đảng) chúng tôi đã tiến hành trưng cầu ý kiến đối với một số cán bộ Đảng từ cấp huyện đến Trung ương. Trong phiếu trưng cầu ý kiến có nêu câu hỏi : "những phẩm chất nào đồng chí cho là nhất thiết phải có ở người cán bộ Đảng. (xin hãy đánh dấu vào những phẩm chất mà đồng chí cho là đặc biệt quan trọng)". Kết quả thống kê thu được như sau (tính theo phần trăm "%") :

- Thông thạo nghiệp vụ :69,8
- Niềm tin tư tưởng :73,5
- Tính nguyên tắc :43,4
- Năng lực tổ chức :71,7
- Tính kỷ luật :39,7

- Có cách tiếp cận sáng tạo : 64,1
đối với công việc

- Khiêm tốn, giản dị : 54,6

- Sự trong sáng về đạo đức : 75,4

- Thái độ nhạy cảm và quan tâm đến con người : 41,5

- Tính sáng kiến : 26,4

- Tinh thần tự phê bình : 32,2

- Sự hấp dẫn và cuốn hút: 39,6
của nhân cách

- Cần, kiệm, liêm, chính : 75,4

- Sức khoẻ tốt : 22,6

- Những phẩm chất khác

(xin điền thêm) :

-

Cũng đưa vào bảng hỏi nói trên cho các đối tượng khác, thì kết quả thu được có thể khác đi ít nhiều.

Từ các khía cạnh nghiên cứu khác nhau, cuối cùng là nhà nghiên cứu xác lập một bảng liệt kê những phẩm chất nhân cách, có tính đại diện cao cho toàn bộ hệ thống phẩm chất, như là bảng tiêu chuẩn phẩm chất nhân cách của khách thể đánh giá.

IV - CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH ĐGNCCN :

Từ những phân tích ở các phần I, II, III chúng ta có thể khái quát thành quy trình tiến hành ĐGNCCN, gồm những nội dung và các bước sau đây :

1. Xác định mục đích và khách thể đánh giá.

- Mục đích : Nhằm đánh giá từng mặt của nhân cách hay nhân cách trong tổng thể ; thường xuyên, định kỳ hay bất thường ; phục vụ cho công tác đào tạo, giáo dục, quản lý hay bổ nhiệm, đề bạt, thuyên chuyển cán bộ...

- Khách thể đánh giá : là ai, nghề nghiệp, cương vị, chức trách.

Mục đích và đặc điểm của khách thể đánh giá chi phối nội dung cụ thể của các bước tiếp theo.

2. Lập bảng liệt kê các phẩm chất nhân cách của khách thể để đánh giá. (trình bày ở phần 3 - 2)

3. Lựa chọn các thành viên tham gia nhóm đánh giá.

Các thành viên của nhóm đánh giá có vai trò quan trọng đối với chất lượng và độ tin cậy của sự đánh giá. Vì vậy, việc lựa chọn nhóm đánh giá không thể tùy ý mà cần tuân thủ những yêu cầu nhất định.

a) Số lượng thành viên : không dưới 15 người, khoảng từ 15 - 20 người.

b) Các điều kiện cần đáp ứng đối với các thành viên nhóm đánh giá :

- Có quan hệ giao tiếp thường xuyên với khách thể đánh giá, được lựa chọn ở cả 3 cấp độ quan hệ (theo sơ đồ mô hình lựa chọn nhóm đánh giá ở phần II). Nếu khách thể đánh giá đảm nhiệm một chức vụ quản lý nào đó thì các thành viên của nhóm đánh giá được lựa chọn cả ở 3 cấp : cấp cao hơn, cùng cấp và những người thừa hành ; số lượng thành viên của cấp thấp nhiều hơn số lượng thành viên của cấp cao.

- Nên có thời gian cùng công tác với khách thể đánh giá không dưới 1 năm ;

- Đồng ý tham gia việc đánh giá ;

- Không có quan hệ họ hàng thân thích với khách thể đánh giá ;

- Không tham gia vào nhóm nhỏ không chính thức, mang tính tiêu cực, bè phái (nếu có trong đơn vị).

c) Khi lựa chọn các thành viên nhóm đánh giá cần quan tâm đến những phẩm chất nhân cách dưới đây :

- Trình độ thành thạo nghề nghiệp, thể hiện trình độ văn hoá chung và trình độ được đào tạo nghề nghiệp ;

- Sự trong sáng về đạo đức ;

- Sự kết hợp tối ưu những phẩm chất cá nhân, liên quan đến khả năng nhân cách và đánh giá con người như năng lực phân tích, tổng hợp vấn đề ; năng lực đánh giá khách quan vấn đề nghiên cứu ; tính kiên định của lập trường quan điểm ; tính mềm dẻo của tư duy...

4. Tổ chức việc đánh giá

a) Thống nhất trong nhóm đánh giá mục đích, yêu cầu, quan niệm về những phẩm chất có trong bảng liệt kê.

Trong trường hợp cần thiết, có thể làm từ điển giải nghĩa nhỏ đối với các từ - khái niệm về các phẩm chất.

b) Thu thập thông tin đánh giá từ các thành viên của nhóm đánh giá, bằng cách sử dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu như trưng cầu ý kiến, trả lời bảng hỏi bằng cho điểm, tọa đàm, phỏng vấn sâu... (tiến hành trong nhóm đánh giá).

c) Xử lý, phân tích, tổng hợp các thông tin đánh giá. Nếu trong kết quả thu được còn có vấn đề chưa

được khẳng định về độ tin cậy, thì người nghiên cứu cần soát xét lại từng bước tiến hành, để có giải pháp bổ sung phù hợp.

Trên đây chúng ta đã xem xét các khía cạnh của ĐGNCCN, với tư cách là một phương pháp nghiên cứu đặc trưng của Tâm lý học xã hội. Nó không hoàn toàn giống với các hình thức đánh giá của tập thể đối với nhân cách như lấy phiếu tín nhiệm, bình bầu, bầu cử thường dùng hiện nay ở các tổ chức, cơ quan, đoàn thể.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Bảng tiếng Nga.

1. Andreieepva G.M. *Những vấn đề phương pháp của nghiên cứu tâm lý xã hội*. Tạp chí "Những vấn đề tâm lý học" Số 2, 1975.
2. Bukốp V.V. *Các phương pháp khoa học*. Matxcova. 1974.
3. *Các phương pháp nghiên cứu tâm lý xã hội*. Matxcova. 1975.
4. *Các phương pháp chuẩn đoán tâm lý*. Leningrát. 1976.
5. Iadốp V.A. *Nghiên cứu xã hội học*. Matxcova. 1972.
6. Kuzumina N.V. *Các phương pháp nghiên cứu hoạt động sư phạm*. Leningrát. 1970.
7. Kuzumin E.C. *Cơ sở của tâm lý học xã hội*. Leningrát. 1967.
8. Mikhailốp C. *Nghiên cứu xã hội học thực nghiệm*. Matxcova. 1975.
9. *Những vấn đề phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu xã hội học*. Matxcova. 1975.
10. Petrôpxki A.V. *Những bài tập thực hành của tâm lý học*. Matxcova. 1972.

11. Pento P. và Grabuts M. *Những phương pháp của khoa học xã hội*. Matxcova. 1972.
12. *Phương pháp nghiên cứu tri giác thông tin*. Lêningrát. 1972.
13. *Phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu xã hội học*. Kiép. 1968.
14. Phecc P., Piagie J. *Tâm lý học thực nghiệm*. Matxcova. 1966.
15. Ruvkina R.V., Vinokup A.V. *Thực nghiệm xã hội*. Novoxibirsk. 1968.
16. *Tâm lý học và toán học*. Matxcova. 1976.
17. Vônkốp I.P. *Phương pháp trắc nghiệm xã hội trong nghiên cứu tâm lý xã hội*. Matxcova. 1975.
18. Viện tâm lý học, Viện hàn lâm khoa học Liên Xô, *Nguyên tắc phát triển trong tâm lý học*. Matxcova. 1978.
19. Vônônốp I.P. *Phương pháp thu thập thông tin trong nghiên cứu xã hội học*. Matxcova. 1974.
20. Zdravômulốp A.G. *Phương pháp và quá trình nghiên cứu xã hội học*. Matxcova. 1969.

II. Bảng tiếng Anh.

1. Allen L. Edwards. *Experimental desing in psychological research*. New York. 1960.
2. Anne Anastasi. *Psychological testing*. New York. 1957.
3. A.R. Lindesmith. *Social psychology*. New York. 1975.
4. F.H. Sanford. *Psychology a scientific study of man*. New York. 1965.
5. F.J. McGuigan. *Experimental psychology*. USA. 1960.
6. Gary E. Stollak. *Psychotherapy research*. Chicago. 1966.
7. R.G. Newman. *Psychological consultation in the schools*. New York, London. 1967.
8. Selltiz C, Jahoda M. Dutsch M. Cook S.W. *Reseach methods in social relation*. New York. 1966.
9. Scott G. Mc Nall. *The sociological experrence*. Boston. 1969.
10. W. S. Ray. *The experimental psychology of original thingking*. Boston. 1967.

MỤC LỤC

<i>Lời nói đầu</i>	5
Chương I: PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT	9
<i>Vũ Quỳnh Châu</i>	
I. Vài nét về lịch sử của phương pháp quan sát	9
II. Các quá trình cơ bản của phương pháp quan sát	12
III. Kỹ thuật tiến hành quan sát trong tâm lý học xã hội	15
Chương II : PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH TÀI LIỆU	37
<i>Đỗ Ngọc Khanh</i>	
I. Vài nét về lịch sử phát triển của phương pháp nghiên cứu tài liệu	38
II. Dữ liệu lưu trữ	42
III. Một số nguyên tắc về phương pháp luận của phân tích tài liệu trong tâm lý học xã hội	46
IV. Các bước tiến hành của phương pháp phân tích tài liệu	50
Chương III : PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN TRONG TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI	65
<i>Lã Thu Thủy</i>	
I. Vai trò của phương pháp phỏng vấn trong tâm lý học xã hội	65
II. Các loại phỏng vấn	67
III. Những điểm cần chú ý trong kỹ thuật phỏng vấn	74

IV. Ưu điểm và nhược điểm của phỏng vấn	86
Chương IV : PHƯƠNG PHÁP TRUNG CẦU Ý KIẾN	89
BẢNG BẢNG HỎI	
<i>Nguyễn Thị Hoa</i>	
I. Khái niệm và phân loại	89
II. Lịch sử hình thành và phát triển	90
III. Một số ưu điểm và nhược điểm	91
IV. Một số vấn đề cần được lưu ý khi sử dụng phương pháp trung cầu ý kiến bằng bảng hỏi	92
V. Những câu hỏi cơ bản được dùng trong phương pháp trung cầu ý kiến bằng bảng hỏi	93
VI. Nguyên tắc đặt câu hỏi.	97
VII. Câu hỏi đóng và câu hỏi mở	103
VIII. Cách thu nhận thông tin gián tiếp	109
IX. Trình tự câu hỏi	112
X. Kiểm tra trước bảng hỏi (điều tra thử)	116
XI. Tính chất đặc biệt của trung cầu ý kiến bằng bảng hỏi	119
XII. Nâng cao độ tin cậy của thông tin sơ bộ	121
Chương V : PHƯƠNG PHÁP THỰC NGHIỆM	123
<i>Lê Văn Hào</i>	
I. Phương pháp thực nghiệm	124
II. Một số đặc tính thể hiện bản chất của thực nghiệm	128
III. Các loại thực nghiệm hay là các kiểu loại thiết kế thực nghiệm	138

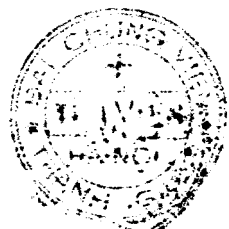
IV. Các bước tiến hành một thí nghiệm	160
V. Vấn đề đạo đức trong thực nghiệm.	165
Chương VII : PHƯƠNG PHÁP TRẮC NGHIỆM	169
XÃ HỘI	
<i>PTS. Vũ Dũng</i>	
I. Lịch sử hình thành phương pháp	169
II. Nhiệm vụ nghiên cứu của phương pháp	170
III. Tiến trình thực hiện trắc nghiệm xã hội	172
IV. Các tiêu chuẩn của trắc nghiệm xã hội	176
V. Phiếu trắc nghiệm xã hội	179
VI. Chuẩn bị phiếu trắc nghiệm xã hội	183
VII. Ma trận trắc nghiệm xã hội	185
VIII. Sơ đồ trắc nghiệm xã hội	186
IX. Những chỉ số của trắc nghiệm xã hội	189
X. Độ tin cậy và hạn chế của trắc nghiệm xã hội	193
Chương VII. ĐÁNH GIÁ NHÂN CÁCH CỦA NHÓM	195
<i>PTS. Hồ Ngọc Hải</i>	
I. Khái niệm và bản chất của phương pháp đánh giá nhân cách của nhóm	195
II. Tính tương đương của đánh giá nhân cách của nhóm	204
III. Phân loại các phẩm chất nhân cách của khách thể đánh giá.	209
IV. Các bước tiến hành đánh giá nhân cách của nhóm.	222
TÀI LIỆU THAM KHẢO	227

**CÁC PHƯƠNG PHÁP CỦA
TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI**

Chịu trách nhiệm xuất bản :

NGUYỄN ĐỨC DIỆU

<i>Biên tập nội dung</i>	: HUỖNH HOÀ
<i>Biên tập kỹ thuật</i>	: KIM ANH
<i>Sửa bản in</i>	: NGUYỄN THỊ HOA
<i>Bìa</i>	: NGÔ ĐỨC HẢI



In 500 cuốn, khổ 13x19 tại Nhà máy in Quân đội. Số in: 6383
Giấy phép xuất bản số : 82/807/KH ngày 6-12-1995.
In xong và nộp lưu chiểu tháng 1 năm 1997.

Chủ: *Liên Lạc Học Bà Hồ*
Biên: *Nguyễn Phúc An*
Loại: *leo*
Số thứ tự: *6*

Ngày phải trả	Số	Ngày trả
6/4/98	B32	23/3/98
29/4/98	A63	19/4/98
19/5/98	B15	6/6/98
6/11/98	A40	10/11/98
9/4/99	B44	19/4/99
23/4/99	A52	25/4/99

03-02-025

Số.....
1-Sách thư viện phải được gìn giữ cẩn thận.
2-Không được ghi dấu hay làm hư hỏng.
3-Sách thư viện phải được trả lại đúng hạn.