

• 质性研究 •

实例解析名老中医传承质性研究访谈实施要点*

于河 崔丽军 骆长永 刘铁钢 梅沉成 董斐 谷晓红[#]
(北京中医药大学 北京 100029)

摘要: 深度访谈是最常用的一种质性研究资料收集方法, 所获得的信息作为原始资料决定了质性研究的产出。掌握访谈过程中的实施要点能够提高访谈质量, 丰富访谈资料, 确保质性研究顺利开展; 在访谈准备阶段, 研究者要明确研究目的, 开展预访谈, 了解受访者背景资料, 确定访谈时间地点, 衣着妥当; 访谈过程中, 关注暖场、提问、追问、沟通环节的实施要点; 访谈后及时整理资料, 评估是否进行二次访谈或用其他资料补充。本研究结合名医传承研究实例, 详解访谈过程中不同阶段的实施要点, 为开展优质、高效的访谈提供思路, 为进一步深入开展中医药质性研究提供参考。

关键词: 中医; 质性研究; 访谈实施要点; 名老中医

doi: 10.3969/j.issn.1006-2157.2020.09.004

中图分类号: R24

Interview skills in qualitative research on inheritance of illustrious senior traditional Chinese medicine practitioners: an analysis with examples*

Yu He, Cui Lijun, Luo Changyong, Liu Tiegang, Mei Chencheng, Dong Fei, Gu Xiaohong[#]

(School of Chinese Medicine, Beijing University of Chinese Medicine, Beijing 100029, China)

Abstract: In-depth interview is one of the most commonly used methods to collect data in qualitative research. The information obtained as raw data determines the outcome of qualitative research. Knowing the ways of effective implementation of interviews help to improve the quality of interview, enrich the materials for interview and guarantee the successful progress of the qualitative research. During the preparation for the interview, the researchers should clarify the purpose of the study, carry out pre-interviews, familiarize the background information of the interviewees, determine the time and place of interview, and dress properly. During the interview, they should pay attention to the interview skills of breaking the ice, questioning, making detailed inquiry and giving feedback. After the interview, they should sort out the data in time and determine whether a second interview or supplementary materials are needed. By illustrating the above points with specific examples of qualitative research on illustrious senior traditional Chinese medicine practitioners, this study provides ideas for carrying out efficient and high-quality interviews and reference for future qualitative research in Chinese medicine.

Keywords: traditional Chinese medicine; qualitative research; interview implementation point; illustrious senior traditional Chinese medicine practitioners

Corresponding author: Prof. Gu Xiaohong, Chief Physician, Doctoral Supervisor. Beijing University of Chinese Medicine. No. 11 Beisanhuan Donglu Road, Chaoyang District, Beijing 100029. E-mail: guxh1003@126.com

Funding: National Key R&D Programmes, Ministry of Science and Technology (No. 2018YFC1704100, No. 2018YFC1704101)

于河,女,博士,教授,硕士生导师

[#] 通信作者: 谷晓红,女,硕士,教授,主任医师,博士生导师,主要研究方向: 温病学理论、临床及基础研究, E-mail: guxh1003@126.com

* 国家重点研发计划项目(No. 2018YFC1704100, No. 2018YFC1704101)

Conflicts of interest: None

质性研究(Qualitative research),又称“质的研究”陈向明教授定义为:以研究者本人作为研究工具,在自然情境下采用多种资料收集方法对社会现象进行整体性探究,使用归纳法分析资料和形成理论,通过与研究对象互动对其行为和意义建构获得解释性理解的一种活动^[1]。相比于定量研究设计,质性研究更灵活,可以弥补定量研究对非数字化信息归纳的不足。目前国内中医药的质性研究多集中于中医疗效和规范化研究,近年来在名老中医传承研究中也进行了一些尝试。名老中医的学术思想与临床经验是中医药知识的精华和载体,“十二五”名老中医传承项目即提倡用质性研究进行名老中医学术思想和临床经验的传承研究^[2]。以扎根理论质性研究为例,有学者开展了中医复杂干预要素^[3]、国医大师成长经验^[4]、特色治法^[5]、流派传承^[6]的扎根理论研究。

资料收集的数量和质量是质性研究成败的关键,面对面深度访谈是最常用的资料收集方法。深度访谈较少有框架,可针对1~2个主题进行深入细致的访谈。罗静等^[7]建议采用深度访谈法对名老中医进行初步了解。深度访谈采用一对一访谈方式,由访谈者和受访者两人组成,访谈者引导和维持,受访者回答和阐述。如何开展一项高效、优质的访谈,决定了研究最终产出的丰满度与质量,是研究者必须掌握的技能。本文依托“十三五”名老中医传承项目,应用扎根理论挖掘名老中医道术,通过访谈名老中医本人、弟子、患者等实例,介绍访谈准备、实施过程中的注意事项与实施要点,为中医药质性研究更好地应用访谈方法收集资料、提高访谈质量和效果提供参考。

1 访谈准备阶段

研究者做好访谈前的充分准备,以确保质性研究顺利开展。

1.1 熟悉访谈目的

研究者应对研究目的烂熟于心,对访谈目标信息敏感,进而有目的地抽样、有目的地访谈以便获得所需资料。

1.2 正式访谈前开展预访谈

模拟访谈情景,熟悉访谈问题,避免将访谈变成随意的聊天。研究者从访谈者和受访者的不同角色积累经验,有助于灵活掌握整个访谈情境,提高访谈效率。

1.3 事先了解受访者背景资料

研究者应先行了解受访者背景资料,寻找可以切入的话题,方便暖场,使受访者更易于敞开心扉,畅谈主题。事先了解不是道听途说,不能先入为主对受访者进行价值判断或预设,以免影响访谈的实效性。

1.4 访谈者衣着恰当

若访谈话题较轻松,可着便装。若话题严肃,可着深色正装,以示对受访者的尊重和对本次访谈的重视。不宜过于艳丽、颜色复杂,不喧宾夺主,以免受访者分心。

1.5 约定访谈并提前给出访谈话题

提前约定访谈时间、地点、次数、时长。受访者在自己安排的空闲时间和熟悉场所里身心舒适,更能畅所欲言。约定访谈后即可向受访者提供访谈问题清单,使受访者在访谈前有时间准备。

2 访谈过程中的实施要点

2.1 暖场环节

正式访谈前可以先聊一会儿暖场,为后面的访谈奠定基调和氛围。针对不同性格类型、教育背景、身份地位的受访者,暖场有差别。访谈者既不可因受访者是患者有居高临下的姿态,也不可因受访者与自己同为名老中医弟子对师门共识信息省略不谈,应以语言的形式访谈出来作为原始资料。暖场问题应该是广泛的、无威胁的,无需受访者特别思考,可与访谈目的不相关。访谈者面带微笑不拘谨,态度自然神情亲切,不使用书面语。如果能从暖场问题逐渐过渡到研究话题则更加顺畅,避免受访者因明显的氛围跨越紧张起来。暖场需注意控制好时间,不要挤压正式访谈的时间。

实例:访谈者走进访谈地点时,看到名老中医桌上有书。自我介绍后,访谈者询问“请问您在看这本书吗?”获得肯定回答后,可任选以下问题继续询问,“这本书是讲什么的?”“有什么有意思的地方吗?”“您能为我们年轻人推荐几本这方面的书吗?”以上问题均不需要名老中医过多思考,且能让名老中医体会到访谈者对自己的关注和兴趣,增进双方的情感交流,进而自然过渡到研究话题。“谢谢您!您推荐的这几本书对我们非常有用,我也很感兴趣,我们回去仔细拜读。您现在能和我讲一讲您是怎么走上中医之路的吗?”接下来访谈正式开始。

2.2 提问环节

2.2.1 问题类型

质性研究中访谈的问题按照问题的语句结构可以分为开放型问题和封闭型问题^[1]。开放型问题没有固定答案,允许受访者作出多种回答,深度访谈基本依赖于开放型问题。封闭型问题对受访者的回答方式和内容均有严格的限制,其回答往往只有“是”“不是”,能保证回答具有更高一致性。名老中医学术思想和临床经验的传承研究中,研究者可以结合使用不同的问题类型进行访谈,以最大限度地获取有用信息。

实例“您是第一次来这里看病吗?”如果回答是,可以继续问“您为什么选择这位医生?”如果回答否,可以继续问“您在这看了多少次了?”获得次数后继续问“您为什么选择这位医生?”这些就属于封闭型问题开头,序贯开放型问题的结合使用。

2.2.2 提问方式

充分尊重受访者,紧紧围绕受访者为中心。研究者不可在访谈中作学术权威,以免受访者处于被审视、被教育和被评价的状态,从而无法获得受访者内心更多丰满的、有血有肉的想法。

确保受访者能够听得懂问题,问题的内容应适合受访者的身心发展程度、知识水平和谈话习惯,尤其是对于那些不掌握相关专业知识的群体。如果访谈者能讲受访者的方言,给受访者“自己人”“家乡人”的亲切感,则可以潜移默化中有力地拉近彼此距离,有助于访谈者消除与受访者之间的隔阂。但要注意,方言会增加后期设备转录文字的难度和校正工作量。实例“吃完医生开的中药后,您的慢性阻塞性肺疾病改善了吗?”患者不理解什么是慢性阻塞性肺疾病,不知道该回答什么。可以改为“吃完医生开的中药后,您的感觉、症状和以前有哪些不一样了?”这样患者能够说出很多感受。

2.2.3 避免以下情况

避免一次发问多个问题或太长的问題。即使问题互相关联、逐层递进,访谈者也不要一次性抛出,以免受访者抓不住重点、遗忘部分问题,甚至给受访者留下“我可以选择性回答”的印象,从而导致被忽略作答的问题成为无效提问。访谈者可以在受访者回答之后紧接着问下一个问题,再次获得答案之后继续逐一提问。同理,访谈者需要注意问题的长度,在保证表达完整的前提下越短越好,简洁清晰明了的问题易于受访者准确理解。

避免先入为主,不用带有倾向性的问题和词语。

访谈者要悬置个人观点和既往认知。不主观评价任何人,不做简单的逻辑判断,呈现事物本真的状态。实例“您是如何以患者为中心进行医患沟通的?”即为带有倾向性的问题。名老中医在医患沟通过程中,可能是以患者为中心和以医生为中心相结合的。可以改为“您能给我讲讲您门诊上和患者沟通的流程吗?”获得回答后,再询问“这么说,您在听取主诉的时候是给患者足够时间表达的?”“这是不是以患者为中心?”“什么情况下由您主导医患沟通的内容?”

敏感性话题避免直接发问,采取迂回提问的方式,以免妨碍后面的访谈。实例:访谈通过前期的观察和患者的反馈,发现某名老中医门诊的患者不能加号。访谈者提问“您怎么从来都不给患者加号啊?”这样即将受访者置于非常敏感的话题,处于被评价、被审视、甚至被问责的心理,上升到伦理道德的高度。应采取迂回的方式提问,可以改为“您从医后,半天门诊最多能看多少患者?”本问题不固定时间,指从医以来的最多就诊患者情况。“通常到几点能结束门诊?”以了解每次门诊时长。“有没挂上号的患者请求加号的情况呀?”“您不同时期都是如何处理的?”以上问题给予受访者空间,进而对名老中医处于不同身体状况、年龄阶段处理患者加号的做法,询问想法和具体原因。如获知某名老中医85岁前均给患者加号,现已92岁,加号会严重影响他的看病效率和身体状况,此时访谈者应适当表达理解和关怀。

避免过于开放的问题和抽象性问题。访谈者要注意开放的程度,太开放或者抽象性问题会导致受访者无法作答。适度开放,利用具体性问题、通过询问细节把抽象性问题掰开,有助于目标信息的获得。实例:访谈时问患者“您在名老中医这看病有什么感觉?”受访者会无从答起“到底想问我什么?是我心理上的感觉还是我身体上的感觉?还是我对名老中医的印象?”可以改为“您来这儿看了几次了?”“现在和第一次就诊时相比,您身体上有哪些改善,能跟我说一说吗?”“大夫嘱咐您什么了吗?”“您有哪些印象深刻的细节?”变成患者可回答的最小单元的问题,并逐层深入。

2.3 追问环节

2.3.1 不拘泥问题清单,灵活变通

问题清单只是参考,研究者可以随时修改访谈问题和顺序,灵活变通。研究者与资料的互动不是始于资料分析,而是访谈。若从受访者回答中发现

了有意思的关键词, 需要继续深入追问, 则不可能拘泥于原来的访谈顺序。或访谈第1个问题, 发现第4或第5个问题已被一并作答, 则无需再行提问。但若第4或第5个问题尚有回答不全面的细节, 可以在受访者对第1个问题展开系统回答之后, 继续进行有针对性的补充提问。

2.3.2 敏感捕捉“闪光点”或“关键词”

访谈者要保持敏感性, 能够从受访者的回答中迅速发现关键词, 或者灵光乍现的闪光点, 及时记录, 避免遗忘。在受访者回答完当前问题之后, 马上追问受访者提到的关键词, 逐层深入, 环环相扣。顺畅的访谈像一串珍珠项链, 珍珠间有完美的过渡和顺承, 话题之间的转换并不生硬, 让受访者感觉到自己反馈的信息被重视且访谈逻辑清晰。

针对关键词进行有针对性的深入挖掘, 获得细节, 是丰富原始资料的重要途径。关键词可以是与研究目的相关的内容, 也可以是意外发现、与既往认知不同的概念或事件等。研究除了发现共性, 也要提出特性。例如研究名老中医的道和术, 名老中医符合全国的评选标准, 势必道术具有共性, 如医德高尚、医术高超等。但除此之外, 每位名老中医还有自身的特色, 通过访谈获得细节的资料和特性, 让名医传承更加落地, 使研究发现更具有生命力和价值。

访谈时还需要注意“本土概念”, 即受访者在口头表达中经常使用的、用来表达他们自己看世界的方式的概念^[1]。例如那些“师门共识”的专有名词, 而师门之外的人并不了解, 这些词语可能具有一定的含义, 可通过追问获得内涵。

2.3.3 适当追问“为什么”

对于受访者来说, 讲故事、举例子, 还原事件的概貌和细节, 难度相对较小且真实性高。如果研究者追问“为什么?” 则是问原因而不是需要陈述的事实。原因需要受访者经过脑内分析、抽提概括和逻辑推理, 由此获得的信息可能偏离事实, 或者有所遗漏。所以对于诸如“为什么”类问题得到的回答的完整度和真实度, 还要取决于受访者的逻辑推理能力。

2.3.4 鼓励讲故事、举例子

访谈中提及某个事件时, 要让受访者尽量论述详尽, 包括事件的人物、时间、地点、因果、条件、经过等。避免没有事实, 均是比较空的概念的罗列。实例: 访问名老中医的弟子时问到“您最敬佩老师什么优秀品质?” 受访者回答“淡泊名利”。需要继续追问“您能讲讲这方面的故事吗?” 进一步了解名老

中医是怎么做的, 使概念“淡泊名利”有事实支撑, 实现内部验证, 使抽提出的理论有根可扎。

2.4 沟通环节

2.4.1 判断跑题, 适时引导

访谈过程中访谈者认为受访者可能“跑题”, 此时不应随便打断谈话。若确定为“跑题”现象, 访谈者应主动向主题引导, 回到正题。

如果时间充裕, 可耐心听完, 因为有的受访者不直接回答, 是有自己的动机和逻辑。“跑题”可能是有话要说, 可能是心理需要, 或者是为主题铺垫, 就像剥洋葱一样, 先剥开外面的那层, 才能展现内心的那一层。虽与访谈目的无关, 日后从中发现有价值的东西, 另行挖掘。

如果时间紧张且确为跑题, 可以做出适当的肢体暗示, 例如开始看访谈记录本和访谈提纲, 暗示将要按访谈提纲进行下一问题。

往回引导, 例如受访者沉浸在对过去的回忆中, 讲述与学医无关的挫折和经历, 访谈者可以问“您说的这些对于日后您成为名医有促进作用吗?” 回到名医话题上来。

礼貌打断, 例如“您说的这些都很有意思, 可是因为时间有限, 我还想问您关于指导学生的事情, 不知可不可以?” 等。

2.4.2 善于倾听, 及时反馈

提问、倾听和反馈组成了完整的访谈, 而倾听的重要性容易被忽略。善于倾听是建立良好人际关系的一种手段, 以便捕捉对方谈话中的真实意图和目的。受访者在访谈过程中完全可以感觉到访谈者对自己的回答是否真的感兴趣, 因此访谈者应非常深入的倾听, 听出受访者真正的态度。访谈者要及时的给予反馈, 可以利用副语言表达, 副语言也叫形态语言^[8], 是指除语言以外的面部表情(微笑、皱眉、大笑)、眼神(凝视、专注、游移)、肢体动作(点头、摇头、拥抱、握手、记录)、语气(感叹、疑问、陈述)。例如受访者说到重点处, 访谈者马上记录下来, 这也是一种正性反馈, 会让受访者觉得自己现在回答的是有价值的东西, 彼此有共鸣, 从而给出更多的信息。有专家提倡倾头侧耳听人谈话的动作能传递出认真听的信息, 再配合与对方眼神接触传递情感和共情^[9]。访谈过程中需要注意副语言的分寸感, 避免过度 and 夸张。

2.4.3 允许沉默, 给时间思考

访谈过程中发现有冷场的时候, 访谈者要注意判断, 这种沉默虽然占用了有效的访谈时间, 是否有

必要开口打破。

访谈初期,受访者可能由于不知道说什么,或对访谈情境不适应等而沉默,此时访谈者可问几个暖场问题破冰,让受访者慢慢放松,同时激发受访者的记忆而变得更加健谈和主动。

受访者没有理解问题而沉默,可从受访者的表情看出来,此时访谈者需要马上解释问题或转换其他方式提问,让受访者能听懂问题。

若受访者沉浸在回忆中,或是在思考如何给访谈者满意的答案,此时应允许沉默,访谈者要保持眼神鼓励和期待。平静过后的信息量可能像火山喷发,也体现了访谈者的礼貌、兴趣和尊重。

访谈者可在提下一个问题之前,有意留出一段沉默的时间,让受访者补充信息。沉默也是一种鼓励,访谈者看着受访者,传达“您说的我都很感兴趣,请继续说下去”。沉默时长把握要恰到好处,既不由于常常沉默使访谈支离破碎,又避免一个问题紧接着一个问题,中间没有思考和沉淀的时间,让受访者有紧迫的感觉。

2.4.4 确认观点,凝练拔高

每当受访者结束一段回答的时候,访谈者可以进行适当的总结反馈,尤其是一些比较重要的态度和观点。访谈过程中访谈者不断地跟受访者碰撞,通过帮助受访者凝练和拔高,获得具有一定高度、深度的资料。这样的访谈在访谈过程中即进行了“概念化”,且有受访者的确认,共同把现象提升到“概念”的层次。通过访问者的启发,受访者本人有醍醐灌顶的感觉会特别愉悦,愿意提供更多这方面的资料和想法,甚至是受访者之前未总结到的高度。

实例:访谈过程中,受访者说到名老中医是怎么对待他们家植物的,是怎么对待动物的,及对待动物药和植物药的态度。此时研究者可以帮受访者凝练,“通过您所反馈的这些信息,能够体现出这位名老中医对于生命的尊重。他认为草木、动物和人都是生命,是需要被尊重的,可以这样认为吗?”通过上升到名老中医对待不同生命的态度,可以更好地理解他是如何用药的,他为什么对所有的患者一视同仁,因为他是这样理解生命、理解世界、理解宇宙的。

2.4.5 访谈结束与开放型收尾

访谈已接近事先约定的时间,访谈者要根据实际情况果断判断是否结束。如果受访者已比较疲劳,或考虑到受访者的年龄、精力,访谈者可以主动预约下一次的访谈,按时结束本次访谈。如果受访

者兴致盎然精力充沛,可以询问访谈是否继续。访谈结尾的时候要有开放型的问题,例如“对于名老中医经验传承方面您还有什么补充吗?”给予受访者发挥的空间,并对访谈者没有问到、受访者认为与本次访谈目的有关的内容进行补充。

3 访谈后的补充方法

如果访谈者后续分析受访者的转录资料时发现一些非常有意思、有意义的内容,但没有深入,或第一次访谈还有遗留的话题未谈到,可以及时邀请二次访谈。需要注意的是质性研究一般为小样本,不要求信息的重复,而是需要资料的丰富,穷尽“维度”通过目的性抽样,从下一个受访者处获得目标信息。此外,现有文献资料、影音资料是进行所需信息补充的重要途径。

综上,质性研究是一种“实践”的活动^[10]。在访谈准备阶段,首先要明确研究目的,其次是开展预访谈,了解受访者背景资料,确定访谈时间地点,衣着妥当。在访谈过程中,关注暖场、提问、追问、沟通环节的实施要点。访谈后及时整理资料,评估是否进行二次访谈或用其他资料进行补充。一个好的访谈,应该紧扣研究主题,完成访谈目标。真正做到深度访谈,获得丰富的案例,能够挖掘出丰富的概念,穷尽维度且真实客观,有依有据。访谈过程有温度,访谈内容有广度、有深度,受访者和访谈者均沉浸其中,享受其中。掌握适宜的访谈实施要点有助于使中医领域相关质性研究的开展取得更好的效果。

参考文献:

- [1] 陈向明. 质的研究方法与社会科学研究[M]. 北京: 教育科学出版社, 2000: 12-23.
Chen XM. Qualitative Research Method and Study of Social Sciences [M]. Beijing: Educational Science Publishing House, 2000: 12-23.
- [2] 徐春波, 白桦, 顾晓静, 等. 名老中医学术经验的传承与应用方法研究[J]. 世界中医药, 2013, 8(9): 1036-1038.
Xu CB, Bai H, Gu XJ, et al. Passing on and inheriting academic thinking and experience of famous doctor of TCM and application method [J]. World Chinese Medicine, 2013, 8(9): 1036-1038.
- [3] 于河, 刘建平. 运用扎根理论方法探索中医复杂干预组成要素的定性研究[J]. 中西医结合学报, 2010, 8(10): 928-943.
Yu H, Liu JP. A qualitative study of exploring the therapeutic components of traditional Chinese medicine as a complex intervention through grounded theory [J]. Journal of Chinese Integrative Medicine, 2010, 8(10): 928-943.
- [4] 郑启玮, 万可, 张子龙, 等. 基于扎根理论方法的国医大师成长经验探究[J]. 时珍国医国药, 2019, 30(7): 1732

- 1735.
Zheng QW, Wan K, Zhang ZL, et al. Study of exploring growth experience of Master of Traditional Chinese Medicine through grounded theory [J]. *Lishizhen Medicine and Materia Medica Research*, 2019, 30(7): 1732 - 1735.
- [5] 沙茵茵. 基于定性研究方法的李士懋教授特色汗法传承研究[D]. 北京: 北京中医药大学, 2015.
Sha YY. Exploring the qualitative research method of inheritance of Professor Shimao Li's characteristic sweating method [D]. Beijing: Beijing University of Chinese Medicine, 2015.
- [6] 孙学达. 基于扎根理论的王琦国医大师体质流派传承内容研究[D]. 北京: 北京中医药大学, 2017.
Sun XD. Study of exploring the inheritance content of constitution school of National Traditional Chinese Medicine Master Wang Qi through grounded theory [D]. Beijing: Beijing University of Chinese Medicine, 2017.
- [7] 罗静, 付长庚, 徐浩. 定性访谈法在名老中医传承研究中的应用: 思路与体会 [J]. *中国中西医结合杂志*, 2015, 35(4): 492 - 496.
Luo J, Fu CG, Xu H. Application of qualitative interviews in inheritance research of famous old traditional Chinese medicine doctors: ideas and experience [J]. *Chinese Journal of Integrated Traditional and Western Medicine*, 2015, 35(4): 492 - 496.
- [8] 陆瑶. 怎样让“不善言辞”的嘉宾尽快敞开心扉——从《等着我》中倪萍的访谈技巧谈起 [J]. *中国记者*, 2016(8): 114 - 115.
Lu Y. How to open the heart of the “inarticulate” guests as soon as possible - - from Ni Ping's interview skills in the program “Waiting for Me” [J]. *Chinese Journalist*, 2016(8): 114 - 115.
- [9] 高宁远. 新编现代新闻采访写作教程 [M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2010: 112.
Gao NY. A New Course of Modern News Interview and Writing [M]. Hangzhou: Zhejiang University Press, 2010: 112.
- [10] 刘立园, 武立栋, 陈向明. “质的研究方法”文献综述 [J]. *高教学刊*, 2015(9): 85 - 86.
Liu LY, Wu LD. Review of Chen Xiangming's “qualitative research method” [J]. *Journal of Higher Education*, 2015(9): 85 - 86.

(收稿日期: 2020-03-09)