



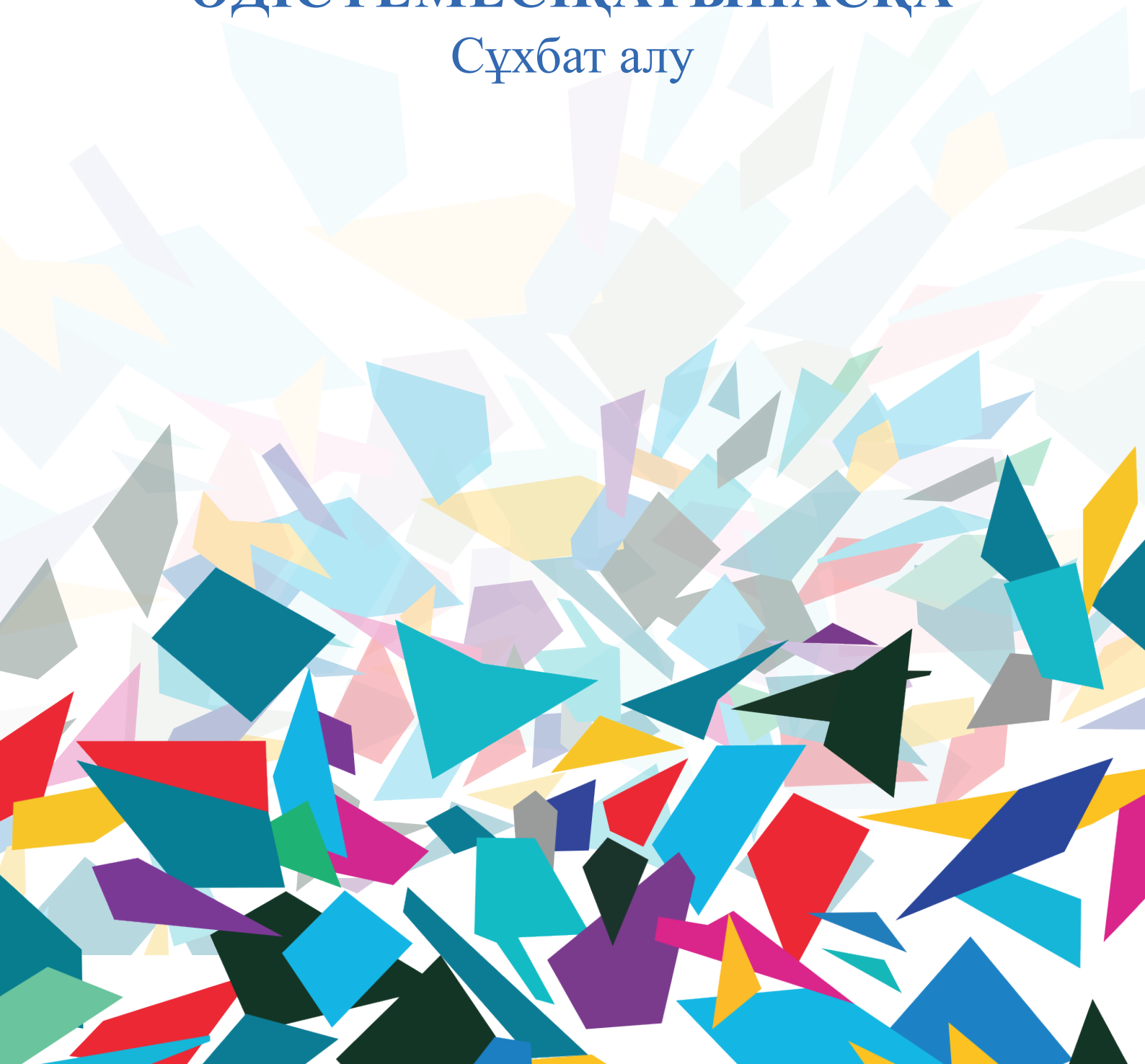
15-дәріс



ҚАЗАҚСТАННЫҢ
АШЫҚ
УНИВЕРСИТЕТІ

ҒЫЛЫМИ ЗЕРТТЕУ ЖҮРГІЗУ ӘДІСТЕМЕСІҚАТЫНАСҚА

Сұхбат алу





Сұхбат бір қарағанда бір ғана түрде болуы мүмкін сияқты көрінуі мүмкін. Бірақ сұхбаттың да әртүрлі түрлері бар. Ресми сұхбат, бейресми сұхбат, құрылымданған сұхбат, жартылай құрылымданған сұхбат, құрылымданбаған сұхбат, бір адамнан алатын сұхбат, көп адамнан алатын сұхбат, фокус тобынан алатын сұхбат. Бұл сұхбаттардың әрқайсысының өзіндік ерекшеліктері бар. Олардың әрқайсысына дайындық деңгейі де әртүрлі болуы мүмкін. Сондықтан таңдаған форматыңызға байланысты сұхбатты ұйымдастыруыңыз керек. Мысалы, ресми сұхбат алу зерттеуші үшін аса ыңғайлы, өйткені ол зерттеу сұхбат барысын бақылауда ұстауды жеңіл етеді. Бірақ зерттелуші өз-өзін еркін сезіне алмайды және толығымен сізге ашылмауы мүмкін. Ал құрылымданбаған сұхбат зерттеушінің машығы деңгейінің жоғары болуын талап етеді. Жас мамандар үшін бұл формат қиындау соғуы мүмкін. Сондықтан сұхбатты таңдауда да сұхбат түрлерімен танысып, ішінен өзіңізге ыңғайлы болатыны туралы ойланып алғаныңыз дұрыс.

Респонденттерді сұхбатқа шақырудың бірнеше жолдары бар: ресми каналдар мен хаттамаларды қолдану. Яғни ол үшін ресми ұйым атынан немесе ресми ұйым орындарына арнайы хат жіберіп, олардан сұхбатқа ат салысуын сұрасаңыз болады. Тақырыпқа тікелей қатысы жоқ, респонденттің жеке басына қатысты ақпараттарды араластырмау керек, өсек-аянға жол бермеу, болашақта сіз бір ұйыммен немесе ұжыммен тағы да тілдесетін болсаңыз, олармен жақсы қарым-қатынаста қоштасу, сезімдеріңізді басқара алмай, шорт кетіп, артық айқай-шуға жол бермеңіз, және орнысыз уәде бермеңіз.

Респонденттер немесе қандай да бір жұмыс орындары сұхбатқа қатысардан бұрын зерттеуіңізбен танысқысы келуі мүмкін. Сондықтан зерттеуіңіз туралы қысқаша жоба дайындап алыңыз.

Сондай-ақ, жалпы кәсібилікке жататын жайттарды естен шығармаңыз, ол сәйкесінше киіну, сыпайы болу, қарапайым болу деген сияқты. Сұхбат біткен соң да, респонденттермен және ұжым мүшелерімен араласып тұрыңыз. Кейінірек қосымша ақпарат керек болған жағдайда кез келген уақытта олардан көмек сұрай алатындай етіп қоштасуға тырысыңыз. Жақсы әсер қалдыруға тырысыңыз. Кейінірек алғыс хат жазып жіберсеңіз де болады.

Сұхбат барысында жіберілуі мүмкін қиындықтарға мыналар жатады: респондент сұрақты дұрыс естімей қалуы мүмкін, зерттеуші респонденттің жауабын дұрыс естімей қалуы мүмкін, бұл әсіресе өзге тілді респонденттермен тілдескенде немесе өңірлік диалектілері бар респонденттермен тілдескенде болуы мүмкін. Мысалы, оралман қазақтардың тілінде өзіндік ерекшеліктері бар, сондықтан кейбір сөздерді түсінбей қалу қаупі бар. Респонденттер әдейілеп өтірік айтатын кездері де болады. Таспаға түсіргеніңіз немесе видеоға жазғаныңыз кейде жақсы сапада болмай қалуы мүмкін. Қағазға жазған болсаңыз, қағазыңызды жоғалтып алуыңыз мүмкін немесе зерттеуші сұхбаттың нәтижелерін өз қалауынша өзгертуі мүмкін.

Сауалнама жүргізгендегі сияқты сұхбат жүргізер алдында да пилоттық тест жасаған дұрыс.

Жоспарлау

1. Жиынтық және үлгі/респондент/қатысушылар – Бірінші кезекте респонденттер кім болатынын анықтап алуыңыз керек. Осыны анықтаған кезде сұрақтарыңызды қалай құрастыратыныңыз белгілі болады. Өйткені оқушыларға, зейнаткерлерге, ересек адамдарға қойылатын сұрақтар жас ерекшелігіне немесе басқа да ерекшеліктеріне қарай әртүрлі болып құрастырылуы тиіс. Сондай-ақ респонденттерді қай жерден іздейтініңіз де белгілі болады.

2. Қолжетімділік – Қолжетімділікке тек баратын жерді ғана жатқызбаймыз. Оның ішіне тілдік барьерді, психологиялық немесе эмоционалды кедергілерді де кіргіземіз. Мысалы, сіз өзге тілді респонденттермен жұмыс істеуіңіз керек болса, олармен қалай тілдесетініңізді, оларды қайдан табатыңызды да ойланыңыз.

3. Жаңсақ түсініктеріңіз – Бәріміз де пенде болған соң өзіміздің сенгіміз келетін, қолдайтын түсініктеріміз бен сенімдеріміз болады. Кейде сауалнаманы өз ыңғайымызға қарай, өзіміз күтетін нәтижеге қарай ыңғайлап құруымыз мүмкін немесе өзіміз мына адамдар мен ойлағандай жауап береді-ау деген адамдардан ғана сауалнама алуымыз мүмкін. Бұның бәрі сіздің өз басыңыздағы жаңсақ пікірлерді басқара алмауыңыздан болады.

4. Қабілеттеріңіз – Сауалнама жүргізу тек жауаптарды жинаумен аяқталмайды. Одан кейінгі сатысы кейбіреулер үшін ең ауыр жағы да болуы мүмкін. Өйткені алған деректі енді сандық дерекке алмастыру керек. Ол үшін статистикалық бағдарламалармен жұмыс істеу қабілетіңіз болуы керек. Егер компьютерде ондай бағдарламалармен жұмыс істей алмайтын болсаңыз, онда ол жағын қалай шешесіз? Маманның көмегіне жүгінесіз бе? Ол маманның қызметтерін көтере алатын қаржыңыз бар ма? Егер оны өзіңіз игеріп алғыңыз келсе, оған жеткілікті уақытыңыз бар ма? Осы сұрақтардың бәрін ойланғаныңыз жөн.



5. Этика/этикалық мақұлдау – Этика мәселесі ешқашан өзектілігінен айырылмайды. Сондықтан зерттеудің барлық сатысында этика мәселесін естен шығармаңыз. Оның ішінде сұрақтардың ешкімнің намысына тимейтіндей етіп құрастырылуы, анонимділік қажет болған жағдайда оны қамтамасыз ете алу деңгейі, кейін деректерді құпия ұстай алу деңгейі т.с.с.

6. Деректер – Кейін алынған деректерді зерттеу мақсатыңыздың сұрақтарына қалай жауап беретінін ойластырыңыз.

7. Детальдар – Сұхбат сұрақтары дайын болған соң, оны қалай таратасыз, қанша жауап енгізесіз, егер респонденттер жауап бермесе, оларға қалай анкета туралы есіне саласыз деген сияқты сұрақтың да ескеру керек.

8. Күтпеген жағдайлар (Contingencies) – Аяқ асты күтпеген жағдайлар бола қалған жағдайда, не істейтініңіз туралы да бір сәт ойланып, ол жағын да ойластырып қойғаныңыз абзал.

Сұхбат дайындау үшін мынадай жүйемен дайындалғаныңыз дұрыс. Бірінші, ойша шамалап сұрақтарды құрастырып шығыңыз. Кейін оларды шолып, бір тексеріп шығыңыз. Сөйлемдеріңіз мүмкіндігінше түсінікті, тиянақты болуын қарап шығыңыз. Сұраққа ашылып жауап беретіндей етіп құрастырыңыз. Сізге кітап оқыған ұнай ма? дегеннен гөрі, сіздің ең жақсы көретін кітабыңыз қандай деген сұраққа респондент толығырақ жауап бере алады. Ал бірінші сұраққа тек иә, немесе жоқ деп қысқаша қайыруы мүмкін.

Кейбір сұрақтар түсініксіз болса, қайта жазып шығыңыз. Қай сұрақтан кейін қандай сұрақ қойған дұрыс екенін ойлаңыз. Сізбен бағыттас басқа да жұмыстар бұрын жазылған болса, олардағы сұрақтарды, жауаптарды, пікірлерді қарап шығыңыз. Өзіңізге олардан керегін алыңыз. Қандай жолмен сұхбатты жазып алатыныңызды ойластырыңыз. Видеоға жазылған жазбалар әрбір детальды байқауға мүмкіндік бергенімен, оларды талдап шығу тым ұзақ әрі іш пысарлықтай болуы мүмкін. Сондай-ақ кейбір видеокамералардағы немесе қалта телефонына жазылған форматтар барлық құрылғыларда оқылмауы мүмкін. Ондай кезде видеоларды форматтауға біраз уақыт кетіру керек болады. Егер видеоның салмағы тым ауыр болса, оларды форматтау үшін ақылы қызметтерді қолдануға немесе арнайы бағдарламаларды сатып алуға тура келуі мүмкін. Таспаға жазатын болсаңыз, кейбір детальдарды көре алмайсыз. Бірақ онымен жұмыс істеуге азырақ уақыт кетуі мүмкін. Бұл жерде де аудиоформаттау қажеттілігі болуы мүмкін екенін ескеріңіз. Телефонға жазатын болсаңыз, сіздің телефоныңыздағы форматты кейбір компьютерлер оқымай қоюы мүмкін екенін ескеріңіз. Сондай-ақ кейде респондент видеоға түсуден немесе даусының таспаға жазылуынан бас тартуы мүмкін. Ондай кезде бірден респонденттің талабына құлақ асып, респондентке ыңғайлы жолмен сұхбат алуға ептелуіңіз керек. Кейде аудармашының көмегіне жүгінуіңіз мүмкін. Ол тек қана өзге тілге ғана байланысты емес, мысалы сурдоаудармашы да болуы мүмкін. Ондай жағдайда қалай алдын ала қамдануыңыз керек екенін ойлаңыз.

Аудармашы қажет болса, сенімді деректерді жинау мүмкіндігіңізге әсер ететін көптеген мәселелер бар. Сізге аударма туралы мына мәселелерді қарастыруға тура келеді: (1) аудармашы тәжірибелі ме – екі тілді білуі қажетті қабілеттерінің бар екеніне кепілдік бермейді, сондықтан тәжірибесі мен рекомендациялары бар екеніне көз жеткізіңіз; (2) аудармашы сіз және сұхбат беруші үшін бір уақытта аударып отыра ма немесе сұхбатты сұхбат берушінің ана тілінде жүргізіп, кейінірек сіздің тіліңізге аударды ма; (3) аудармашының сөзбе-сөз аударғанын қалайсыз ба немесе сөйлемнің мағынасын жеткізуін қалайсыз ба; (4) аудармашы арқылы өзара түсіністік орнату, уақытында ілесіп отыру, жаңа бағыттарды қарастыру, бағыттауға және т.б. мәселелерді қамтитын процесті басқара аласыз ба.

Пилот тестті жүргізуде мына жайттарды естен шығармаңыз:

1. Сынап көру (Have a run-through) – Пилот сұхбаты әлеуетті мәселелерді анықтап, сұхбат алудың сенімділігін арттыруы мүмкін.

2. Ой жүгірту (Reflect) – Қолжетімділік (access), жұмсалған уақыт, сұрақтың түсінікті болуы, құрылым, кіріспе ақпарат, нұсқаулар, ымдар (prompts), сұхбат алу жылдамдығы (pacing), таспаға/қағазға жазу, рөлдер, объективтілік, әңгімелесу ағымы, белгісіздік және мәдени мәселелерге қатысты кездескен кез-келген қиындықтарға назар аударыңыз.

3. Фидбэк алу (Seek feedback) – Жоғарыда аталған мәселелер бойынша сұхбат берушілерден және олар талқылағысы келетін басқа нәрселер туралы фидбэк алыңыз.

4. Жазбаларды қарап шығу/деректерді жазу – Жазбалардың түсінікті екеніне және транскрипция істей алатындығыңызға көз жеткізіңіз. Транскрипция жасаудың қаншалықты ауыр және уақыт алатын жұмыс екенін көріп таң қалуыңыз мүмкін.

5. Түрлендірме жасау (Make modifications) – Бұл сіздің ой жүгіртуіңіз, сұхбат берушіден алған фидбэк және алынған деректердің сапасына негізделетін болады.



6. Басына оралу керек пе? – Егер түрлендірме жасау қажеттігі туындаса, жоспарлауды, дамытуды және пилот тестінен өткізу процесін қайта қарап шығу қажет болуы мүмкін. Бұл этика комитетінен қайтадан өтуді білдіруі мүмкін.

Сұхбат алып бітісімен мүмкіндігінше тез арада сұхбаттан алған материалдармен жұмыс істеп тастауға тырысыңыз. Өйткені уақыттың өтуімен біраз детальдарды естен шығарып алуыңыз мүмкін немесе әртүрлі жағдайлармен оларды өшіріп, не жоғалтып алуыңыз мүмкін. Сондықтан дайын материалмен жұмыс жасауды кешеуілдетпеуге тырысыңыз. Оның үстіне егер бірнеше адамнан сұхбат алатын болсаңыз, оларды бір-бірімен шатастырып, салыстыру жүргізе алмауыңыз мүмкін.

Сұхбаттардың соңғы кезде жиі қолданыла бастаған бір түрі онлайн сұхбат түрі. Онлайн сұхбат түсінікті себептермен өте тиімді және тез қолданыс аясын кеңейтіп жатқан тәсілге жатады. Онлайн сұхбаттың ең басты артықшылығы шығындарды мүмкіндігінше азайтатынында. Біріншіден, сіз ешқайда барып жүруіңіз қажет емес. Бұл сіздің жол қаражатыңызды және жолға кетіретін уақытыңызды үнемдейді. Екіншіден, сіз әлемнің кез келген жеріндегі адаммен сұхбат құра аласыз. Дәл бұндай мүмкіндік бұрын-соңды зерттеушілердің арманында да болған жоқ еді. Респонденттерді табу енді әлдеқайда жеңіл болатын болды. Өйткені вебсайттардан сіздің зерттеуіңізге байланысты респонденттерді қызығушылығына қарай таба аласыз. Ресми түрде кіруге рұқсат алу қиын немесе баруға қауіпті жерлерде орналасқан адамдармен сөйлесе аласыз. Видеоконференция арқылы бірнеше адаммен қатар сұхбат жүргізуіңізге болады. Дегенмен, бұның да өз қиындықтары жоқ емес.

Біріншіден, сізбен тілдесетін адамның да сіздегідей құрылғылары болуы тиіс. Егер скайп арқылы тілдесетін болсаңыз, онда ол адамда да ноутбук, видеокамера, микрофон сияқты құрылғылар болуы керек, оның үстіне скайптың өзі де орнатылған болуы керек. Егер телефон арқылы, мысалы уатсапп арқылы сұхбат алатын болсаңыз, оған бірліктер салуыңыз керек болуы мүмкін. Егер респондент техникадан хабары бар, осылардың бәрін біреудің көмегіңіз атқара алатын адам болса, онда еш қиындықсыз бұл мәселелердің бәрін шешуге болады. Бірақ егер тілдесетін адамыңыз, интернет жоқ алыс аймақта орналасса немесе жасы егде техникадан онша түсіне бермейтін адам болса, онлайн сұхбат жүргізе алмауыңыз да мүмкін немесе нашар интернеттің себебінен респонденттерден айырылып қалуыңыз мүмкін. Бірақ егер осы мәселелерді шеше алсаңыз, онда сіз онлайн сұхбаттар арқылы деректерді тиімді түрде жинай аласыз.

Сұхбаттың тағы бір түрі фокус топтар арасында жүргізілетін сұхбат. Фокус топта жүргізілетін сауалнамалар көбіне деректерді жинау үшін емес, эмансипациялық, яғни өзгеріс әкелуші зерттеулерде қолданылады. Фокус топта мысалы бірдей қиындыққа шалдыққан немесе бірдей қиындықты бастан кешірген адамдармен бір уақытта тілдесіп, солардан жалпы осы оқиға туралы анықтап сұрау керек болғанда жүргізілуі мүмкін. Белгілі бір деңгейде бұны психологиялық сұхбатпен теңестіруге болады. Фокус топтармен сұхбат жүргізудің тағы бір себебі уақытты үнемдеу. Мысалы, мектептегі бір жағдайды зерттегіңіз келсе, бір сыныпта барлық сынып оқушыларымен фокус топтық сауалнама жүргізе аласыз. Бұл көбіне бір қиындықты шешуде ол қиындыққа қатысы барлардың өздерінің ат салысуымен мәселені шешуде өте тиімді болады және қатысушылар өздері шешімді табуға ынталы болуы тиіс.