NC-02 · Bài 2

Hỏi thế nào để người ta kể, và hỏi tiếp thế nào khi câu trả lời còn mỏng

Lớp Phỏng vấn và quan sát người dùng

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- nhận ra trong khung câu hỏi của mình câu nào là câu hỏi đóng, câu hỏi dẫn, câu hỏi kép, và viết lại được từng câu.
- Dùng được bốn cách hỏi tiếp khi câu trả lời đầu tiên còn mỏng.
- Nói được khi nào hỏi vì sao thêm một lần thì có ích, và khi nào thì làm hỏng câu trả lời.

1 · Câu hỏi mở mời người ta kể, còn câu hỏi đóng chỉ xin một chữ

- Câu hỏi đóng là câu trả lời được bằng một chữ: có hay không, một con số, một cái tên.
- Hai loại câu cho hai thứ khác nhau.
- Câu hỏi mở thường bắt đầu bằng những chữ như: kể lại, tả lại, làm thế nào, lúc đó thì sao, cho tôi xem.
- Câu hỏi đóng không có lỗi gì.
- Đọc từng câu trong khung câu hỏi của bạn và tự trả lời nó bằng một chữ.
- Còn một chữ cần cẩn thận: chữ thường.

2 · Một chữ trong câu hỏi có thể đổi luôn câu trả lời

- Câu hỏi không chỉ xin thông tin.
- Kiểu thứ nhất là câu hỏi dẫn (leading question), tức là câu hỏi đã chứa sẵn câu trả lời bạn mong.
- Kiểu thứ hai là câu hỏi kép (double-barreled question), tức là hai câu hỏi gộp làm một.
- Kiểu thứ ba là câu hỏi mang sẵn một giả định chưa ai kiểm.
- Cả ba kiểu có chung một gốc: người hỏi viết câu hỏi từ điều mình đang tin.

3 · Câu trả lời đầu tiên thường còn mỏng, và việc chính nằm ở câu hỏi tiếp theo

- Câu trả lời đầu tiên cho một câu hỏi mở thường ngắn và chung: «cũng bình thường», «thì nhập vào máy thôi».
- Câu hỏi đặt ra từ chính điều người ta vừa nói, để đi sâu hơn, gọi là hỏi tiếp (probing, follow-up question).
- Cách thứ nhất là xin kể thêm.
- Cách thứ hai là nhắc lại đúng chữ của người ta.
- Cách thứ ba là im lặng chờ.
- Cách thứ tư là xin một lần cụ thể, và xin cho xem.

4 · Hỏi vì sao nhiều lần giúp đào xuống, nhưng hỏi người thì phải đổi cách nói

- Cách hỏi vì sao lặp lại nhiều lần có gốc từ nhà máy.
- Cách hỏi này đem sang phỏng vấn người dùng được, vì nó cũng giúp đi từ điều người ta muốn ở bề mặt xuống điều họ cần ở bên dưới.
- Thứ nhất, cái máy không ngượng khi bị hỏi vì sao.
- Thứ hai, cái máy không bịa ra lý do.
- Dừng khi câu trả lời đã chạm tới một điều không thuộc phạm vi sản phẩm của bạn, hoặc khi người ta bắt đầu nói «chắc là», «có lẽ», tức là họ đã chuyển từ nhớ sang đoán.
- Hỏi vì sao nhiều lần đi được tới gốc của một cái máy hỏng; với người thì vẫn đào xuống được, nhưng phải đổi cách nói và hỏi về việc đã xảy ra. -->

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp cách đặt câu hỏi và cách hỏi tiếp

Việc	Câu nên tránh	Câu mẫu nên dùng	Vì sao
Mở một chủ đề	«Anh có hay dùng máy này không?»	«Lần gần nhất anh dùng máy này là làm việc gì?»	câu mở cho câu chuyện, câu đóng cho một chữ
Hỏi không dẫn	«Chắc mất nhiều thời gian lắm nhỉ?»	«Lần đó mất bao lâu, từ lúc bắt đầu tới lúc xong?»	không để lộ câu trả lời mình mong
Hỏi từng vế	«Có dễ dùng và dễ vệ sinh không?»	hai câu riêng, hỏi lần lượt	một chữ có không cho biết là cho vế nào

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp cách đặt câu hỏi và cách hỏi tiếp (tiếp)

Việc	Câu nên tránh	Câu mẫu nên dùng	Vì sao
Hỏi tiếp	chuyển ngay sang câu sau trong khung	«Rồi sao nữa?» · nhắc lại đúng chữ · im lặng chờ · «Cho tôi xem được không?»	câu trả lời đầu tiên thường còn mỏng
Đào xuống	«Vì sao? Vì sao nữa?»	«Điều gì khiến anh làm vậy hôm đó?»	hỏi về việc đã làm, không bắt người ta bào chữa

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Hỏi hai ba câu một lúc, rồi tự trả lời hộ**

  Cách tránh: hỏi một câu, rồi im lặng.

- **Nghe chỉ để chờ đọc câu tiếp theo trong khung**

  Cách tránh: coi khung là danh sách để soát ở cuối buổi xem đã đi đủ chủ đề chưa, không phải kịch bản để đọc.

- **Cãi lại, hoặc giải thích sản phẩm khi người ta chê**

  Cách tránh: ghi lại đúng câu chê, hỏi tiếp «lần đó anh đã làm thế nào?», và để phần giải thích tới sau khi buổi phỏng vấn đã khép lại.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Năm 1974, Elizabeth Loftus và John Palmer cho bốn mươi lăm sinh viên xem phim ngắn về tai nạn giao thông, rồi hỏi ước lượng tốc độ của xe.
- Ở thí nghiệm thứ hai, một trăm năm mươi sinh viên khác xem một đoạn phim khác.
- Nhìn theo bài này: phim giống nhau, chỉ khác một chữ trong câu hỏi, và chữ đó đổi cả con số lẫn điều người ta nhớ về sau.

Điều rút ra: chữ có sức nặng trong câu hỏi không chỉ gợi câu trả lời, nó còn có thể đổi trí nhớ của người được hỏi.

Ví dụ dưới đây là hai thí nghiệm tâm lý học trong một bài báo khoa học, có trong nhiều giáo trình, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy khung câu hỏi bạn đã viết ở bài 1, hoặc danh sách câu hỏi bạn dùng trong lần gặp người dùng gần nhất.
- [ ] Với từng câu, ghi bên cạnh một trong bốn nhãn: đóng, dẫn, kép, mang giả định, hoặc ghi chữ được nếu câu không mắc kiểu nào.
- [ ] Viết lại mọi câu bị gắn nhãn.
- [ ] Sau đó chọn câu mở đầu quan trọng nhất trong khung, và viết ra ba câu hỏi tiếp bạn sẽ dùng nếu câu trả lời đầu tiên chỉ dài một câu.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/NC-02/bai-02.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập