

关于人类服务中的

小组访谈法

基于科学证据的
定性研究方法的展开

安梅勅江 著

Focus Group
INTER-
VIEW

第一章 小组访谈法是

① 小组访谈法的定义

小组访谈法是一种使用小组动力学来定性掌握信息的科学方法之一。它通过系统地整理多人之间的动态互动所产生的信息，并将其作为“科学依据”来使用。因此，在小组访谈中，可以充分利用“原汁原味的信息”，获得定量调查无法得到的“深度信息”，以及在单独访谈中无法获得的“累积信息”、“广泛信息”和“动态信息”。

换句话说，小组访谈的特点有以下 4 点：

1. 可以在日常生活的延长线上接近“现实本身”的信息。
2. 是以“成员为主体的”定性信息的把握。
3. 基于小组动力学的“提取信息”成为可能。
4. 能够把握成员的“行为”（包括语言和非语言）及赋予这些行为意义的“背景情况”（属性、生活经历等）。

- 从小组访谈中获得的信息的特性

「真实的声音和信息」

「有深度的信息」

「累积的信息」

「广泛的信息」

「动态的信息」

- 今后服务的支柱



2 小组动力学是什么

小组动力学是由库尔特·莱温于1939年以“场理论”提出的一种观念，通过观察集体的力学性质及其变化来进行理论化和实践。

小组动力学的3要素如下：

1. 个人 (interpersonal)

小组成员的性别、年龄、职业等属性，身体特性、精神状况等。

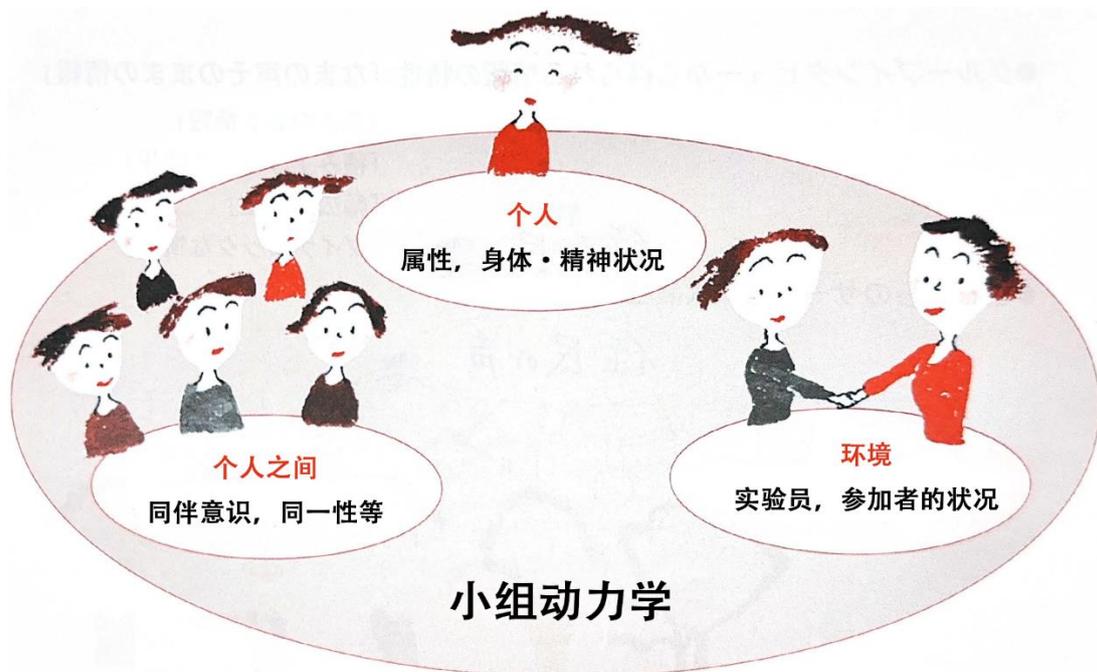
2. 人际 (intrapersonal)

小组成员之间的关系。具体来说，就是成员之间发生的同伴意识、认同感、竞争、冲突、领导力等。

3. 环境 (environment)

每个成员与整个小组的关系。具体来说，就是成员参与小组的情况、采访者与成员之间的信任关系程度等。

图1 小组动力学的构成



3 小组访谈法的目的

作为定性研究的方法之一，小组访谈法是非常有效的。

小组访谈法可以用于各种目的。特别是在人类服务领域，其意义深远之处在于能够直接反映受访者的“真实声音”。在强调用户主体参与和自我护理重要性的背景下，通过小组访谈获取信息的方法，可以说是一种在越来越来越值得期待的方法。

将使用小组访谈的目的进行大致整理，可以考虑如下几点：

1. 系统地整理相关人员的“真实声音”
2. 把握关心主题背后潜在的、明显的信息
3. 使用定性方法，为进一步研究建立假设
4. 创造新的思维方式、概念、做法和解决问题的方法
5. 明确新的项目、服务等的基本问题
6. 明确相关人员对关心的项目、服务、机构等的印象
7. 明确相关人员的需求和意见
8. 引出进行定性或定量研究所需的问题项目或调查项目
9. 明确用于定性或定量研究的项目的适当性和合理性
10. 评估现有项目 等



4 小组访谈法的特点

小组访谈法的特征，通过与其它方法的比较可以更加鲜明地显现出来。

本来，“数据”有两种类型。

被称为“emic”的数据是“接近对象的视角”，即直接使用出现的原始数据。

另一方面，被称为“etic”的数据是“接近提供者的视角”，即对数据进行某种形式的加工，例如将填写的是非题答案转换为数字进行输入等。

在许多情况下，通过定性方法获得的信息是“emic数据”，而通过定量方法获得的信息是“etic数据”。

在这里我想强调的是，从这两个方面来把握信息是极其重要的。作为科学的依据，常常会看到使用统计的“etic数据”报告，如“在5%的显著性水平上观察到显著差异”。然而，实际上由于采样（选择对象的方法）、调查方法、分析方法等不恰当，导致研究结果出现错误或可能导致误解的情况并不少见。不能排除错误的数字可能会被误用的可能性。

这时就轮到“emic数据”登场了。它能够捕捉到经过加工的数字怪物（etic数据）无法读取的、生活者的真实面貌和真实声音，并将两者结合起来，从而可以获得更加精确的信息。



与社会调查法相比，小组访谈法有以下优点：

1. 调查期间可以缩短

在社会调查法中，从问题领域的设定到调查问卷的制作、分发、分析、报告，通常至少需要数月的时间。

使用小组访谈法时，虽然也依赖于实施的小组数量，但与一个小组相关的对象选择、成员召集、实施、分析、报告所需的时间，与社会调查法相比可以大幅缩短。

2. 调查费用较为低廉

处理大量数据的社会调查法中，邮费、数据输入费用、数据处理费等可能会产生较高的费用。

另一方面，小组访谈法中，虽然会有通知邮费、参与者谢礼、茶点等费用，但如果小组访谈负责人自己参与记录制作、分析、报告的过程，可以节省人工成本。但是，如果将所有过程委托给专业的小组访谈实施公司，就会产生人工成本，不一定能保证成本低廉。

3. 负责人或研究者可以直接与对象接触

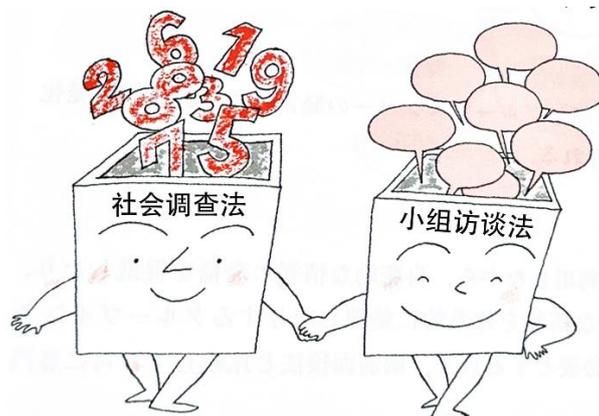
小组访谈法的一个最大优点是，负责人或研究者可以直接与对象接触。可以直接接收面对面对象的“真实表达”，并有效地应用于未来的服务或研究中。

4. 可以通过观察非语言反应来掌握信息

除了语言表达之外，还可以从诉求方式、表情、肢体语言、谈话流程等非语言表达中，广泛而深入地掌握更接近真实需求的信息和背景因素。

5. 可以累积成员的意见

可以在小组动力学的支持下，引出和累积意见。



与个别面试法相比，小组访谈法具有以下优点：

1. 可以构建小组意见

不是个人意见，而是通过所有参与成员的协作工作，可以构建出从不同角度考虑过的意见。

2. 可以通过相互作用引出意见

由于小组动力学的的作用，在彼此交流中，可以发现连自己都没有注意到的点，或者找到新的解决问题的方法，从而引出潜在的意见。

3. 存在相互刺激

参与成员就关心的主题面对面交流，交换意见，无论是语言上还是非语言上的相互刺激，都能成为产生新事物的催化剂。

4. 三人行必有我师

与个别面试相比，受到其他成员意见和态度的刺激，更容易产生更有效的意见和新的思维方式。

5. 压力较小

在个人很难自发发言的情况下，通过小组访谈，可以一起参与，听取其他成员的发言，为之附和，或者追加自己的意见，比个别面试法更能轻松地表达。

6. 引导自发性发言

与一对一的面试相比，当同一小组成员的发言使讨论活跃起来时，会促进自发性的发言。

7. 专业性更高

利用小组动力学，促进自发信息的传播，系统地整理获得的语言和非语言信息的小组访谈法，由于需要一定的技术，与个别面试法相比，需要更高的专业性。

8. 科学性高（私密性低）

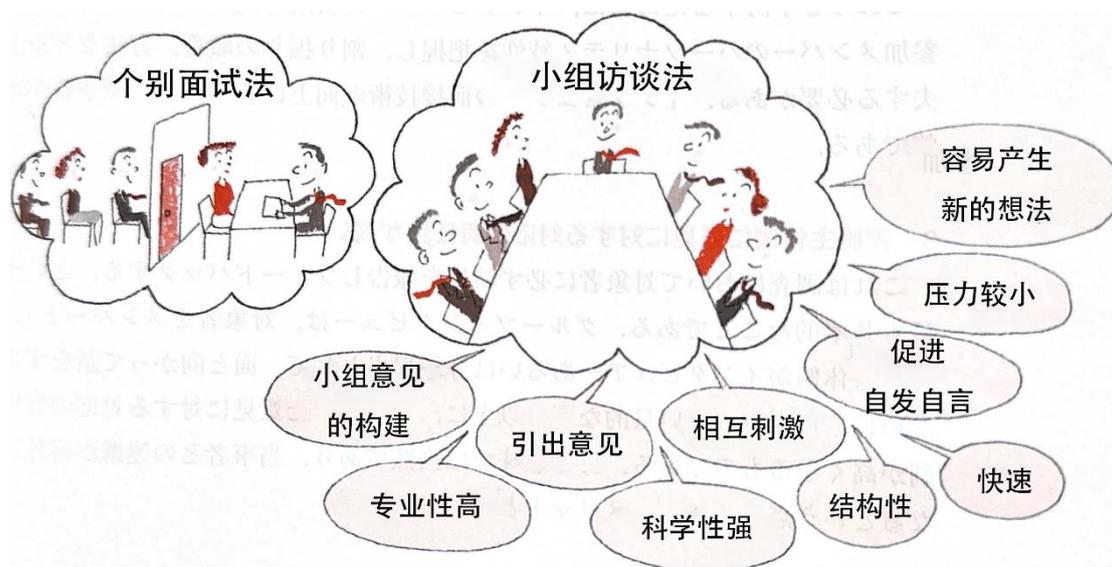
由多名负责人实施、分析、报告的小组访谈法，在许多情况下，与一个人完成这些过程的个别面试法相比，私密性较低，因此更容易保持客观性，可以说科学性更高。

9. 具有结构性

在小组访谈法中，会创建访谈指南，大致设定哪些方面引发团体动力学，事先进行半结构化的设置。为了进行客观分析，关于讨论的方法和规则，事先在成员之间达成共识并共享。

10. 快速

使用小组访谈法，如果将 10 人聚集在一起进行实施，与个别面试法相比，可以缩短时间。



一方面，小组访谈法也存在一些难以避免的局限性。然而，这些局限性大多数可以通过提高访谈者的技术，以及如何选择参与成员等方式来解决。

1. 容易产生样本偏差

由于小组访谈是对较少人数的信息掌握，因此，如果参与成员的选择不当，很容易产生偏差（样本偏差）。

为了尽可能避免这种情况，重要的是在成员选择阶段进行以下考虑：①明确进行小组访谈的目的；②定义能够获得最有效定性数据的对象；③客观地解释在整个群体中选择了具有哪些特征的成员。

2. 可能会被他人的意见所左右

由于小组访谈是以参与成员之间的讨论形式进行的，有时可能会被声音大的特定成员所左右。此外，对于依赖性强的成员来说，可能会出现只是听从他人意见，而不是表达自己意见的情况。为了预防这些情况，访谈者需要在初期阶段把握参与成员的个性特征，并考虑发言顺序和方法。通过提高访谈者的面试技术，可以较容易地预防这些问题。

3. 实施主体对意见反馈的责任较重

这是调查中必须向调查对象报告结果并予以反馈的基本要求。小组访谈将对象作为成员，实施主体作为访谈者或分析负责人与成员面对面交流，因此，相比于匿名的量化调查，对所表达意见的反馈责任更为重大。在某种意义上，这是理所当然的，而且与当事人的协作更容易，这也是一种优势。

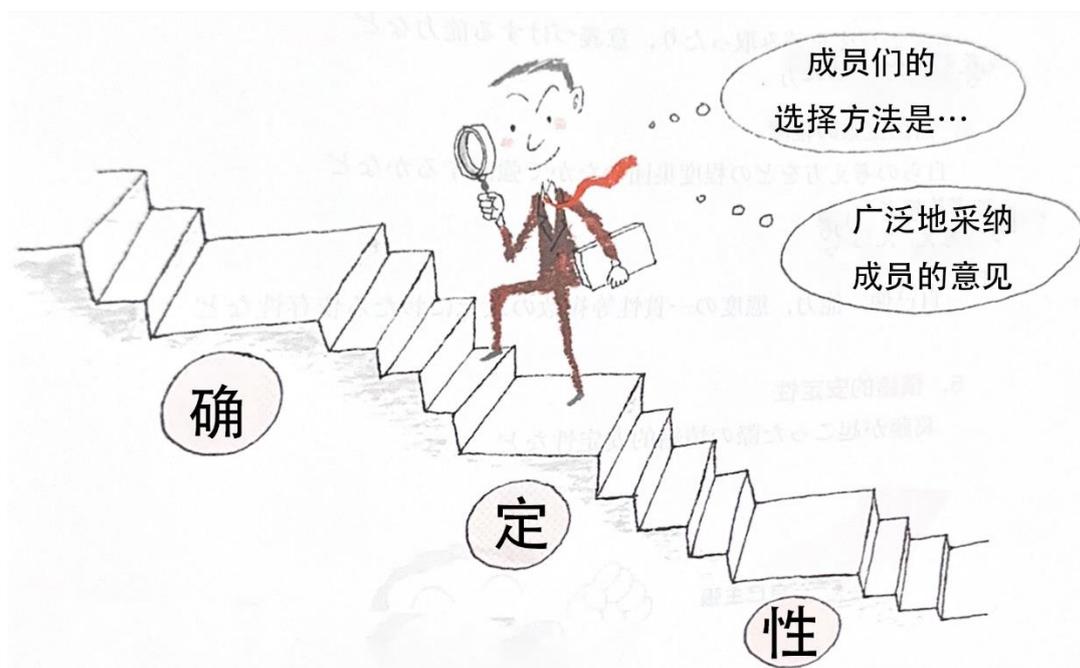
4. 分析可能存在困难

由于团体间的动态关系，或者访谈者可能带来的偏见，直接分析谈话内容和非语言表达可能会遇到困难。

例如，如果成员之间产生了强烈的利益冲突，谈话可能会始终围绕既定观念进行。

成员之间可能会对类似的经历产生强烈的共鸣，导致整个小组情绪上变得不稳定。为了预防这些情况，在抽样阶段，应尽量避免有利益关系的成员共同参与的情况，以及为了避开情绪化的反应，对访谈内容进行精心设计等都是有效的措施。

这些局限性可以通过访谈者的技术和设置方法来覆盖。



5 小组访谈法的理论展开

小组访谈法是基于许多人际关系理论而开发的方法。在这里，我们仅整理其中重要的部分。

首先，从人格理论来看，参与小组访谈的每一位成员，在分析沟通动力学时需要掌握的“人格特征”有以下五点：

1. 易受他人影响度

如表达意见的方式，对他人的反应等。

2. 对他人的敏感性

如读取他人反应的能力，赋予意义的能力等。

3. 自我主张的程度

如在群体中强调自己思考方式的程度等。

4. 依赖性

如自我形象、能力、态度的一致性等多维度的依赖性等。

5. 情绪稳定性

如在发生冲突时的情绪稳定性等。



此外，根据团体动力学理论，以下两点被列为影响团体动力学的因素。

1. 适应性

指的是与其他成员或整个团队的活动相适应的程度。包括作为团队成员的意识强度，以及同调或反驳的强度等。

2. 对他人的影响力

作为团队的一员，要意识到自己对其他成员的影响力，是要积极地去推动其他成员，还是不自己去推动，而是随着时间的推移被动地被卷入其中。

此外，根据团体动力学理论，列举了以下4个与小组访谈进程的相关要素：

1. 团体凝聚力

团体凝聚力指的是将参与小组访谈的每个成员保持在团队内部的所有力量。

其内容包括：

- 1) 对离开团队感到抗拒等，对团队的吸引力
- 2) 作为团队成员的士气和自觉
- 3) 对团队努力的协作

等等。

2. 协调性

协调性是指团队成员的性格或背景相似。协调性有助于团队访谈的参与满意度和安全感。

3. 社会影响力

社会影响力是指参与成员之间相互影响度的平衡。采访者要调整发言机会等，以避免整个团体受到特定“声音大的人”的过度影响，同时也要确保没有成员完全不发言。

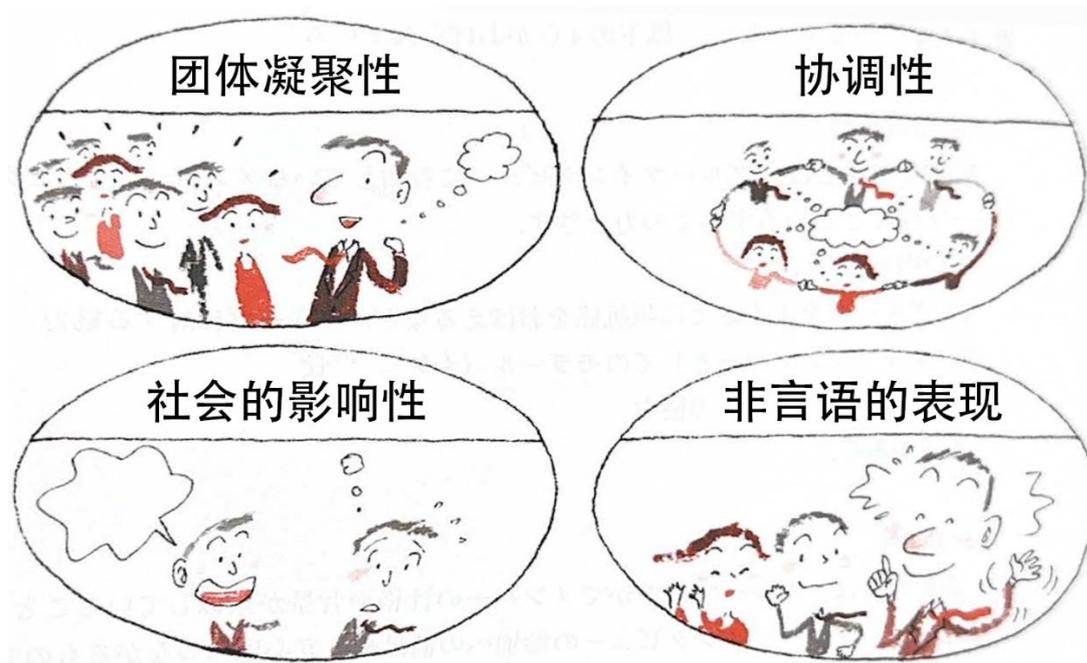
4. 非语言表达

非语言表达是指团队成员表现出的表情、姿势和反应等。

具体包括以下三种类型：

1. 关于成员之间关系的（友情、同意、好意等）
2. 对某人发表意见的反应
3. 对话中，笑声、姿态等

有关这些非语言反应的记录方式，请参见第 31、32 页。



第二章 小组访谈的方法

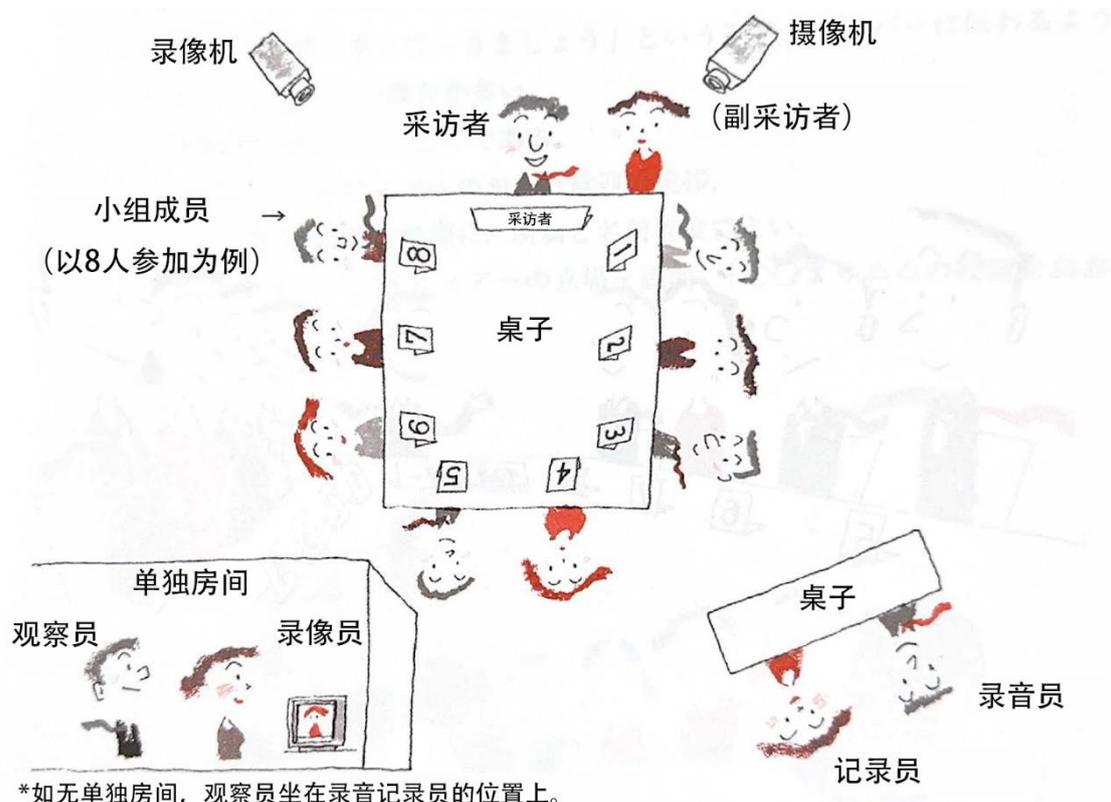
① 小组访谈的设置

进行小组访谈时，至少需要有三名人员参与，分别是采访者、记录员和观察员各一名。根据情况，可能还会有负责特定内容的副采访者、助手、也可能会有两名笔记记录员或观察员这样的情况。

- 1) 主持人：1 名采访者（1 名副采访者）
- 2) 记录员：1 名记录员和 1 名观察员（1 名录音员、1 名影像员）
- 3) 访谈对象：通常为 6 至 12 人
- 4) 时间的大致标准：1.5 至 2.5 小时

5) 场所设置：安静的单独房间，配有录音和影像设备（使用两台摄像机以确保记录所有人的表情）

图 1 小组访谈的实际情况



小组访谈法有多种进行方式，但作者多使用“号码牌”代替姓名的方法。这确保了成员的姓名不会被公开，提供发言的安心感，此外，陌生人之间不需要记住名字就能进行讨论。在美国等地，互相称呼对方的姓，可以带来亲近感。在考虑日本的文化背景以及参与成员的特性时，选择“促进活跃的群体动力学的方法”会比较好。

进行小组访谈法调查时的费用包括以下几项：

1. 参与成员的酬金和交通费
2. 采访者的酬金和交通费
3. 记录员的酬金和交通费
4. 会议费用（茶点费）
5. 场地费用
6. 器材费用（录音、影像设备）
7. 消耗品费用（磁带、录像带等）
8. 工资（录音整理费、场景报告制作费）
9. 结果分析酬金
10. 报告书制作酬金



2 小组访谈的过程

小组访谈的顺序，大致分为以下七个阶段进行。

1. 导入
2. 解释小组访谈的目的
3. 解释小组访谈的方法
4. 以具体且易于回答的问题开始
5. 起到引导作用以促进群体动力学的产生
6. 通过总结推动下一步发展
7. 感谢成员所承担的有意义的角色。

将这些各阶段的检查事项整理如下。

1. 导入

“好的开始是成功的一半。”通常，聚集的成员在第一次参与这样的活动时，会感到紧张。如何在一开始就给予他们良好的印象、舒缓他们的情绪并适度地解除紧张是关键。采访者自然应当彬彬有礼，不应表现得压迫感十足，而应亲切且礼貌周到。

采访者不应扮演特别主导讨论的角色，而应彻底扮演在需要时提供引导和指示的角色。采访者应与成员站在同一视角，以“让我们一起思考”的姿态与成员沟通，通常这样可以更顺利地进行。

具体步骤如下：

- 1) 对参与成员表示感谢，并致欢迎辞。
- 2) 自我介绍时面带微笑，简洁明了，只需说出所属机构和姓名即可。
- 3) 解释主办方和采访者的立场，例如：“由 XX 组织委托进行 XX 角色”。



2. 小组访谈的目的说明

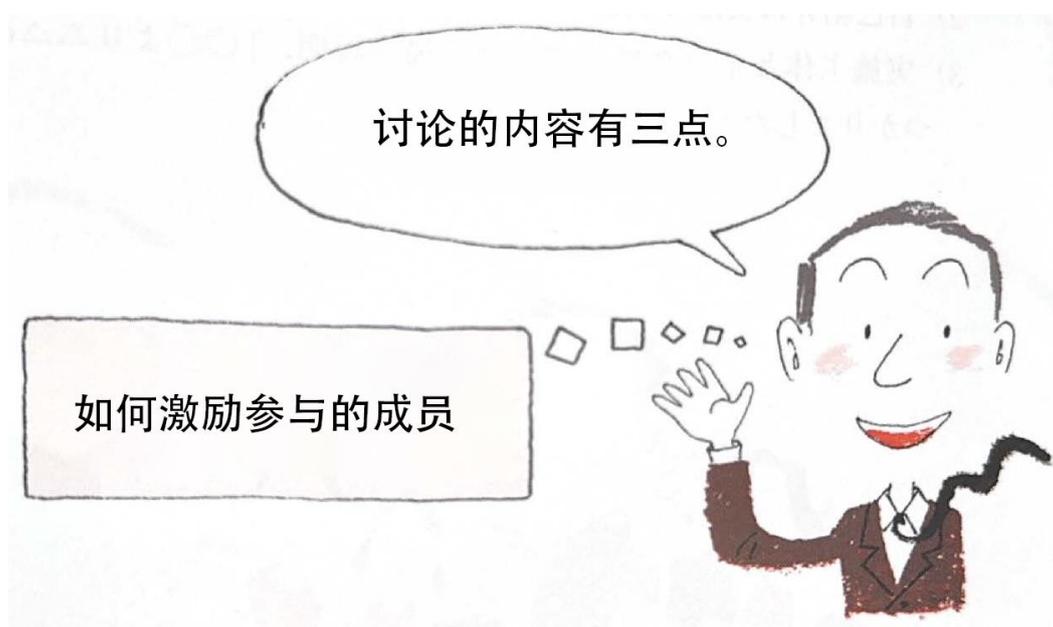
明确展示小组访谈的目的是一个极其重要的过程，这可以让后续的讨论变得有意义。需要使用简明易懂的语言，解释讨论的内容是什么，以及应该如何进行讨论。此时，可以说“我们有三点内容需要讨论”，提出三个与目的相符的主题，这样有助于使讨论的焦点更容易集中。

可以通过观察成员的表情和反应，来确认是否所有成员都无误地理解了目的。

此外，在这一阶段，如何激励参与成员变得积极主动是一个重要的关键点。要明确传达参与小组访谈和发表意见的重要性和意义。

具体步骤如下：

- 1) 具体明确地指出访谈的目的。
- 2) 明确解释由谁、出于何种目的来进行访谈。
- 3) 用易懂的语言解释目的的背景、词语的定义等，让每个人都能共享信息。但需注意，不要过度提供信息，以免在之后的访谈中造成偏见。传达简洁的要点即可。
- 4) 确保内容能让成员明白表达意见的意义。例如“我们将会收集实际使用者的意见，并将其反映到服务中”等。
- 5) 要用心设计能够提高成员参加小组的参与意识并激发动力的内容。“我们将尽快将您宝贵的意见纳入我们的措施中”等。



3. 小组访谈的方法说明

在大多数情况下，参与成员都是第一次接触小组访谈，因此需要明确说明“我们将通过科学的方法分析收到的意见，以最大限度地利用这些意见”。

尤其需要强调的是，关于讨论的内容，“没有错误的意见，目的是收集各种意见，包括赞成和反对”，这一点必须充分传达给所有成员。

此外，关于讨论的方法，需要清晰易懂地解释如用号码牌互相称呼、姓名不被公开等操作性的细节。一定要最后确认所有成员是否充分理解。

具体步骤如下：

- 1) 说明小组访谈是一个提供科学信息的地方。
- 2) 具体说明做法。如果使用名牌，请解释可以自由发言，例如“我是1号，针对3号的意见，我想说...”。
- 3) 充分传达没有错误的意见，并强调收集各种意见（包括赞成和反对）的宗旨。
- 4) 获取同意以拍摄视频进行记录。“为了不遗漏大家宝贵的意见，以便我们参考，我们希望能够进行记录。请放心，这些记录将仅用于分析目的，分析结束后将彻底删除。请相信，您的名字绝对不会对外公开，也不会因此承担责任。”对此进行强调。
- 5) 提示讨论所需的时间，例如“我们大约需要○小时进行讨论”。除特殊情况（成员不感到疲劳且讨论活跃等）外，务必尽量遵守预定时间。
- 6) 最后，一定要询问大家是否有关于进行方式的疑问。确认所有成员都理解了小组访谈的进行方式后再继续下一步。



4. 从具体且易于回答的问题开始

面对面的第一轮提问往往是参与者最为紧张的时候。因此，第一个问题应该是尽可能容易回答、容易理解的，以缓解紧张情绪，这很重要。使用不需要特别整理思路或提出建议的问题，比如直接谈论自己的经历，这样会更好。

对于第一个问题的紧张感，虽然程度因人而异，但每个成员都会有类似的感受。在一名成员发言期间，可以悄悄观察其他成员的行为举止，了解他们的兴趣、紧张程度以及听别人说话时的特点。利用这些信息，可以在成员间自发发言告一段落后，作为接下来让谁继续话题的参考。

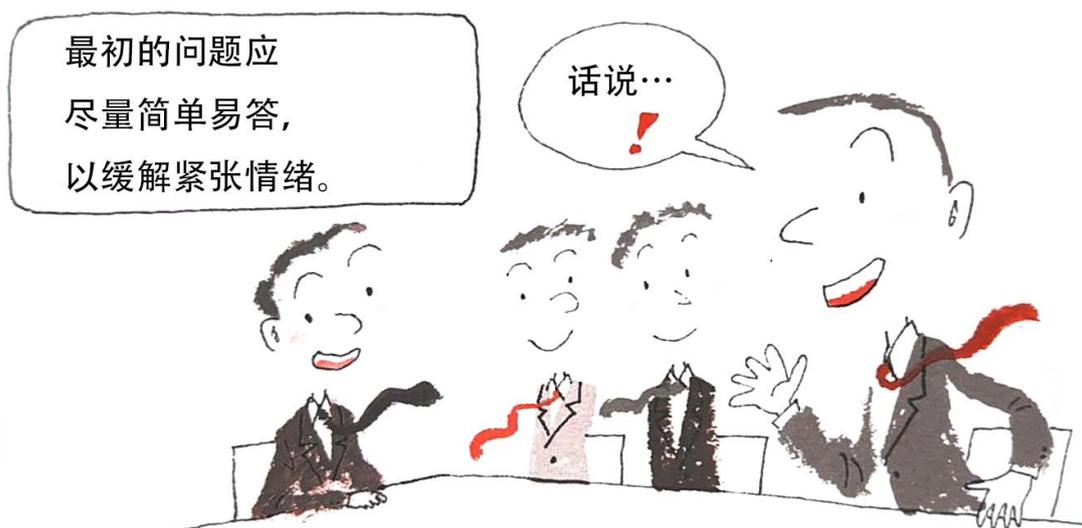
具体步骤如下：

1) 如果成员的紧张感很强，可以让他们轮流分享具体的“体验”等话题，同时作为自我介绍。

2) 应尽量避免使用“你觉得怎么样？”“你有什么意见？”这样的提问方式，而是根据对话的流程，就具体经历的事情进行提问。

3) 在提问中融入一些使成员放松的技巧（如幽默）。

4) 让成员意识到表达自己的观点是有意义的，比如“您的每一个意见都会对我们的服务改进产生积极影响”等。



5. 为了使群体动力学容易发生，担任引导和指示的角色

在小组访谈中，要尽量设计让成员们有更多的“自发性的发言”。这就是所谓的“促进团体动力学”。采访者的角色始终是“讨论的促进者”、“引导者”，而不是“领导者”，这一点要铭记在心。

为了充分发挥“讨论的促进者”的作用，采访者应采取“认真倾听”成员发言的姿态，并确保自己的关心能够充分传达给成员。

此外，必要时对成员发言中的深刻内容进行反馈，以进一步促进积极发言，促进整个小组的群体动力学的活跃。

具体步骤如下：

1) 要考虑到让成员们自己产生“想要说话”的心情。

2) 要采取激励措施以促进成员的自发性发言。例如，如果成员说“经验不足”，可以将其转述为“用新鲜的眼光来看待”，或者使用“收到了强有力的意见”等形容词来促进成员的发言。

3) 通过诸如点头表示理解并说“原来如此”等行为，表明认为每位成员的发言都很有意义，给成员留下“我在认真倾听”的印象。

4) 在点头倾听发言成员的同时，也要把握其他成员的反应，并且身体前倾等，准备好将下一个发言的机会交给看起来感兴趣的成员。

5) 在发言成员讲话时，悄悄观察其他成员的倾听态度，以把握整个小组的意见是否一致。

6) 针对尚未提到的论点，根据讨论的流向适时引入。



6. 为促进下一步发展进行总结

在完成每个主题的讨论后，为了更好地聚焦于目标，在进入下一个主题时，应对之前的讨论内容进行简要总结。在所有主题讨论结束时，也应对整体进行总结。

每个主题的总结重点在于推动下一主题的发展。因此，应尽量简洁地总结出与下一主题相关的内容。

在最后的总结中，除了汇总各自主题的相关总结外，还应包含未来发展的方向。有必要向成员们明确传达，通过小组访谈所获得的成果将如何连接到下一步的发展，并确保这些成果得到充分利用。

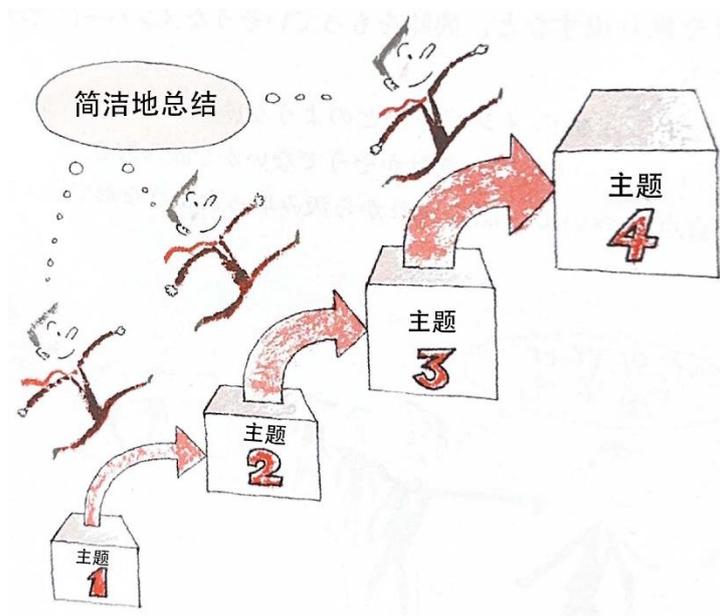
具体步骤如下：

1) 要简明扼要。

2) 关于各个主题的总结目的，是为了引出下一个主题的发展。因此，比起系统地整理所提出的内容，更应聚焦于那些需要发展到下一个主题的话题进行总结。“作为今后发展的期待点，我们提出了○、○、○这3点。接下来，我们将针对这些点探索解决方案...”这样衔接下去会更好。

3) 最后的总结旨在让所有参与成员确认并理解讨论的成果。所有成员达成一致的内容，应尽量不遗漏地包括在内。

4) 在总结之后，询问是否还有需要补充的内容。如果可能的话，最好同时指出具体的发展方向。“我们将这些内容整理成报告书并提出，以助于提供更好的服务”等方式来结束。



7. 对成员所发挥的重要作用表示感谢

小组访谈法的最后一步是，让小组成员以“参加真好”的印象结束的巧妙设计。到这个阶段，通常紧张情绪已经大大缓解，并且已经营造了自由发言的氛围。如果成员们有“还想再多说一些”的意愿，可以告诉他们“我们会继续创造这样的机会”。

如果小组成员知道被讨论的意见是可以被今后的发展所采纳的，他们将会获得满足感。因此，要清楚地解释这次讨论是富有意义的，包括对合作的感谢。

此外，提供联系方式以便他们传达未尽之言，或在日后有补充问题时联系。

- 1) “好事要善终。” 始终要意识到最后的总结至关重要。
- 2) 明确传达成员提出的意见非常有效，并对此表示感谢。
- 3) 为了维持作为参与成员的积极性，也要提前告知今后可能进一步的合作请求。比如说“可能还会再次详细询问”等等。
- 4) 提供进一步信息的窗口。“如果有什么没说完的，或者回去后想到 xxx 的话，请联系 xxx”。



3 进行小组访谈的准备

要使小组访谈法取得成功，必须进行充分的准备。

在开始小组访谈之前，有必要对以下各点进行检查，以确保万无一失。

小组访谈准备检查清单

1	访谈指南是否已经制定好？
2	是否选择了能够提供最有效信息的人作为小组访谈成员？
3	是否以书面形式明确告知了成员小组访谈的日期、地点和目的等信息？
4	是否已确定了访谈的场地？
5	是否以适当的方式布置了采访场地？
6	用于访谈的设备（如录像设备）是否包含备用设备并已妥善准备？
7	是否准备了可替代姓名标签的数字标牌？
8	是否在建筑物中清晰标明了指引，以便成员找到小组访谈的地点？
9	是否已确定成员的座次安排和引导人员？
10	进行访谈的房间是否具备良好的温度环境和隔音条件？
11	是否已确定了记录员、观察员、分析员？
12	茶点和礼金的准备是否已完成？

4 小组访谈的请求方式

在进行小组访谈时，需事先抽取成员，并以书面形式提前发出邀请。

在邀请函中，应明确说明：①小组访谈的目的，②方法，③日期，④地点，⑤姓名不会外泄，⑥是否有礼金，⑦联系方式等内容，并取得成员的同意。

伦理上的考量是必须的，确保在取得同意书后再进行访谈。

以下提供了一个示例。

图 2：小组访谈参加邀请函示例（以制定健康日本 21 政策为例）

<p>尊敬的○○市民：</p> <p>在○○市，为了实现“健康日本 21”的目标，我们计划直接向实际使用服务的市民征求意见，了解今后需要哪些服务。</p> <p>为此，我们希望您能于△月△日（△星期）△时至△时，前往◇◇参加小组访谈，分享您的意见。您在会议中所提供的信息将全部匿名报告，绝不会透露个人姓名，最终整理后的结果也会在市报上向大家报告。</p> <p>同时，作为感谢，参与者将获得一些小礼品。</p> <p>为了提升○市的服务质量，诚挚邀请您参加。如您同意参与，请在附上的同意书上签名，并于▽月▽日（▽星期）前将其连同信封一起寄回保健中心。</p> <p>如果您对此有任何问题，请联系○○市 XX 课的 XX（电话 XXX）。衷心感谢您的配合！</p> <p style="text-align: right;">○○市 XX 部门</p>

附纸	承诺书
我同意参加小组访谈。	
年 月 日	
姓名_____	

5 采访者所承担的职责要点

将采访者所承担的职责要点总结为如下 10 点

1. 营造让成员容易表达的环境

以接纳的态度倾听，点头表示同意，并且耐心聆听；避免对任何成员施加影响，确保采访者的个人偏好不会影响成员的发言。

2. 营造让成员愿意表达的环境

激发发言的积极性。明确发言的意义。营造成员之间的团结感，鼓励其他成员怀着兴趣积极参与，促进他们发言。

3. 促进小组内部的动态

例如，必要时将话题衔接和拓展。

4. 按照小组访谈的主题进行引导

采访者最好是对该领域有深入了解。但是，应尽量减少自己的发言，以便让成员之间的群体动力学能够更多地发生。不要给成员带来压迫感。

5. 调整发言的流向，确保所有成员的意图都能被反映

邀请未发言的成员发言，或将发言过多的成员的话题转给他人。

6. 深化成员的意见

如果成员对某些内容理解不清，澄清话题的本质，引导成员提出更深刻的见解。

7. 检查对组内提出的意见是同意还是反对

通过语言和非语言的反应，了解成员的态度。

8. 察觉成员的非语言动作，并积极引导他们发言

始终观察发言者以及其他成员对发言者的非言语行为，根据需要，适时转换话题，进行确认等。

9. 总结成员关于主题的发言

在每个主题的中间做简洁的总结，以便连接到下一个主题。最后的总结要简明扼要地概括整个访谈的成果。每一项都要简洁扼要。

10. 最后阐明成员对主题的贡献的意义，让成员获得满足感

要注意让参与的经历在成员心中留下良好的印象



⑥ 采访者注意事项

在进行访谈时，采访者需要注意以下七点：

1. 不要过多地提供信息

在小组访谈的导入阶段，不要向成员提供过多关于采访者或组织者的偏好或意向的信息，以免影响访谈的方向。

2. 掌握方向

采访者必须牢牢把握访谈的方向，避免因采访者过于被动而导致小组访谈偏离主题。采访者应确保讨论始终围绕主题进行，并在整个过程中发挥引导作用。

3. 不阻碍自发发言

不要过度控制，阻碍成员自发的发言和自然反应。

4. 保持成员平等

避免以不平等的方式促进成员发言或偏袒某些成员。也要避免在成员之间出现冲突时采取不平等的处理方式。

5. 不要被表面的意见所左右

要尊重那些不是纯粹反应，而是可能为了迎合采访者而发表意见的成员。在对话的流程中，或者在他人发言时，要观察该成员的态度，以判断其是否在作秀，并据此做出平衡的应对。

6. 不要忽视模糊的意见

对于成员的模糊意见，要明确其含义，而不是让其保持不明确。如果初期的模糊发言没有澄清，可能会导致后续讨论中的理解差异和不一致。

7. 意识到自身的偏见

采访者应意识到自己的个人偏见可能会抑制所有成员的自由参与。如果可能，应该寻求监督，获取第三方的建议。



7 访谈助手、记录员和观察员的角色

在小组访谈中，除了访谈者，还需要访谈助手、记录员和观察员。助手可以兼任记录员和观察员，因此，每个小组访谈至少需要3名工作人员。

近年来，由于影像设备的发展，访谈当天可以由一个访谈者进行，同时用影像设备录制，之后再由多个工作人员查看影像进行分析。

以下是访谈助手、记录员和观察员的具体角色：

<访谈助手的角色>

1. 与小组成员的联系、通知和咨询的回应

针对预定参加的成员制作文件，发送通知，如果有任何询问时进行回应，并在必要时与采访者进行协商。

2. 为访谈准备房间

房间应安静且最好能够进行影像记录，整理房间以免成员在小组访谈中分心。

3. 协助成员就座

小组访谈的座位安排为成员围绕访谈者以“C”字型排列。如果有圆桌也可以使用。座位安排应根据访谈指南中目标特征，将背景相似的人安排在一起。使用数字牌时，应提前放置在桌上。成员到达后确认名字并引导他们就座。

4. 检查房间的温度和亮度，并在必要时进行调整

必要时调节空调或暖气，拉开窗帘或开灯，以营造舒适的环境。

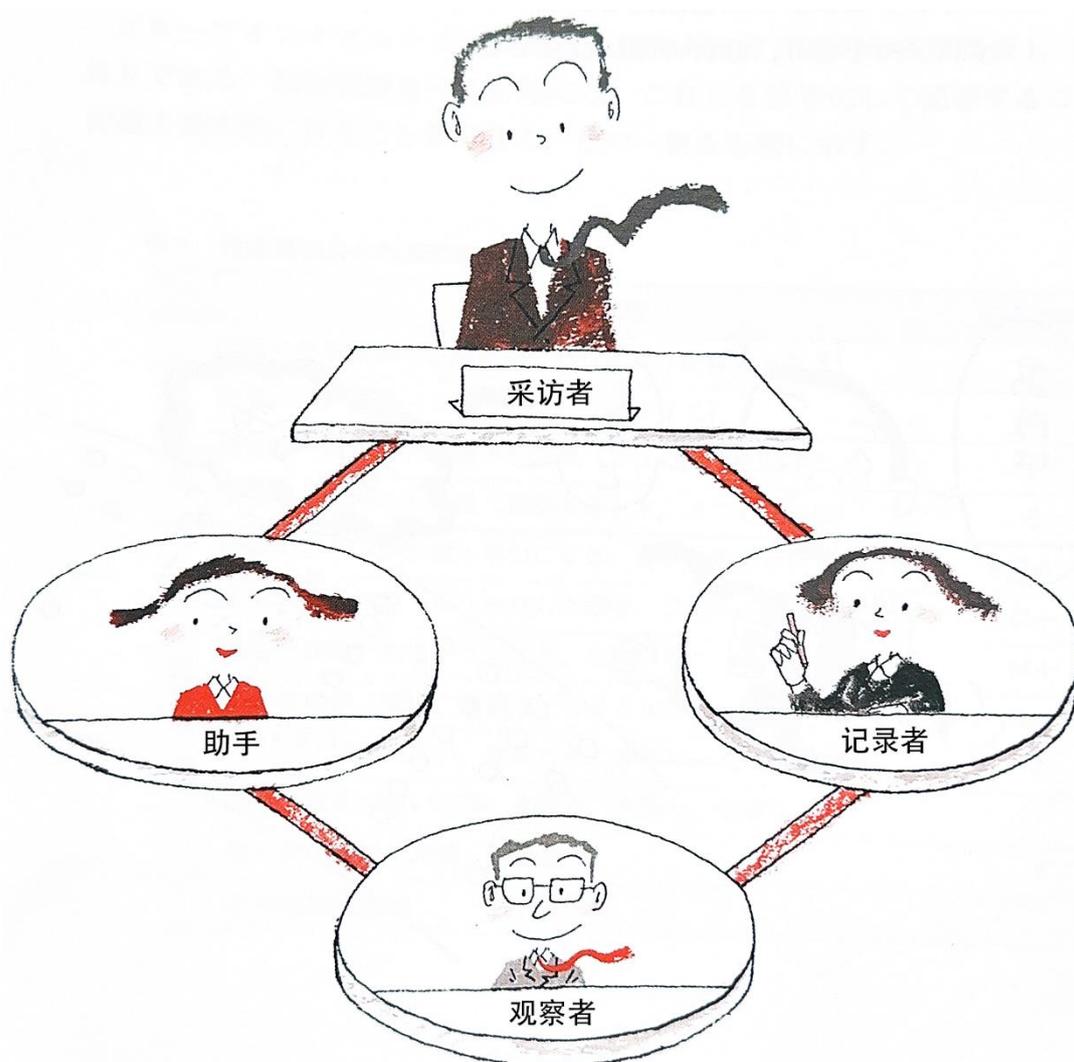
5. 准备饮料并在小组访谈开始前提供

在访谈开始前，通过问候并提供茶水等饮料来缓解紧张情绪是有效的。可以在每个人面前放置饮料。

访谈过程中最好不要提供新饮料，以保持小组的专注力。食物如有必要可以在访谈结束后提供。

6. 安装和操作记录用的视频和录音设备

现在常常使用两台摄像机，以记录所有成员的言语、动作和表情。负责视频的安装和操作，准备录像带，并在第一卷带用完时及时更换。



<记录员的角色>

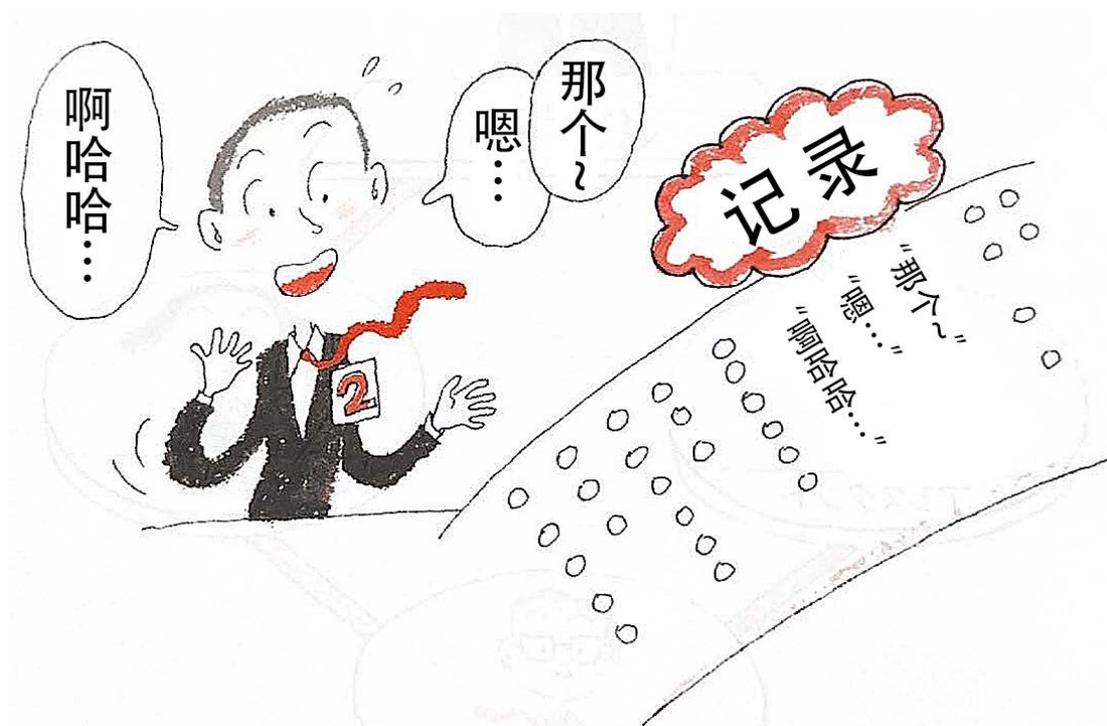
1. 逐字记录所有小组成员的语言表达

记录所有说出的言语，包括“那个-”，“嗯-”，笑声等，所有这些都是分析时的宝贵信息来源。如果使用编号牌，请在编号后记录相应的语言表达，并进行整理。

理想情况下，应在小组访谈过程中实时记录所有内容，但如果遇到困难，也可以通过后续影像记录进行整理。

2. 记录下采访者的提问和总结等内容的关键摘要

访谈者的语言表达不需要逐字记录，只要不遗漏要点，做好笔记，以备分析时使用。



<观察员的角色>

观察员负责记录所有小组成员的非语言表现。

在这个过程中，观察员要记录所有语言以外的动作、表情，以及在发言时出现的任何其他非语言表现。

例如，通过发言者的态度（非语言表现），我们可以推测他/她对自己观点的自信程度以及影响其他成员的意图程度。同时，通过其他成员的态度，我们可以推测他们是否同意发言者的观点、是否拒绝、是否感兴趣，或者是否不感兴趣。

还可以判断出某人是否漠不关心或是否想要表达自己的意见。在小组访谈中需要捕捉的非语言表现如表 1 和表 2 所示。在创建观察记录时，可以通过符号化和书写这些表现来提高记录的效率。右列中显示了一个例子。

表 1. 发言者的代表性非语言表现

	非语言表现	符号示例
必须记入事项	自信的表现（清晰且响亮地说话等）	○
	不自信的表现（低头、低声说话等）	×
	表现出对他人影响的意识（环顾四周观察成员等）	+
	对他人不感兴趣的表现（转移视线、低头等）	-
附加记入事项	兴奋的表现（提高声音、加快语速、大幅度的身体动作等）	C+
	沮丧的表现	C-
	满意的表现（面部表情、点头、手势等）	M+
	不满的表现（面部表情、摇头、手势等）	M-
	愉快的表现（笑声、微笑、身体动作、手势、语气等）	T
	愤怒的表现（强烈的语气、身体动作、手势、语调）	I
	悲伤的表现（面部表情、语气）	K
	添加其他信息	

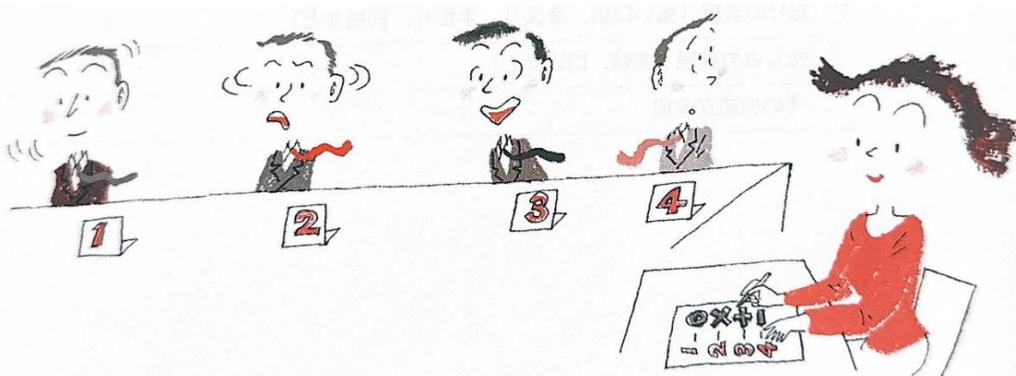
表 2. 其他成员对发言者的典型非语言表现

	非语言表现	符号示例
必须记入事项	同意的表现（点头等）	○
	拒绝/反对的表现（摇头等）	×
	感兴趣的表现（转身、睁大眼睛等）	+
	漠不关心的表现（面部表情、手势等）	—
附加记入事项	高兴的表现（大幅度的身体动作等）	C+
	沮丧的表现（失望的表情、停止动作等）	C—
	满意的表現（面部表情、点头、手势等）	M+
	不满的表现（面部表情、摇头、手势等）	M—
	愉快的表现（笑声、微笑、身体动作、手势、语调等）	T
	愤怒的表现（强烈的语气、身体动作、手势、语调等）	I
	悲伤的表现（面部表情、语气等）	K
	添加其他信息	

记录方法如表 3 所示。只有在有显著反应时记录非语言表现，不需要记录所有的非语言表现。

表 3. 非语言表现描述的示例

发言者，发言内容	其他成员的反应
1: 地域差异○	2: + 3: - 4: + 5: - 7: ○ 8: ○ 10: ○
4: 盐分多+, T	1~3: + 6: ○ 9, 10: T
7: 生活的乐趣很重要 +	all ○
.....



第三章 什么是小组访谈分析？

① 什么是科学分析？有效性和可靠性

1. 小组访谈法的有效性和可靠性

在人类服务领域，越来越需要基于科学证据的服务。科学的分析结果是指清楚地展示了成为该结果的“证据”。此外，还要保证无论使用相同的方法进行多少次，都会得到相同的结果，这被称为“再现性”。

问卷调查等量化研究方法使用“有效性”和“可靠性”这两个概念，通过统计数据来展示所获得的结果在多大程度上接近“真实”，以及“波动性”有多小，并作为指标加以展示。

虽然小组访谈这样的定性研究方法无法使用统计数字作为指标，但可以使用以下指标来检验定性研究的“有效性”和“可靠性”。

Column : 关于有效性和可靠性

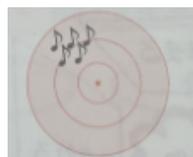
有效性和可靠性的一个好例子是靶心。

高有效性意味着数据均匀地分布在中心附近，而高可靠性意味着变化很小。

要使调查结果能够用作证据，必须通过科学指标证明有效性和可靠性。



高有效性低可靠性



低有效性但高可靠性



高有效性和可靠性

2. 小组访谈法的有效性和可靠性

小组访谈法的有效性取决于其提供的证据量。可以从以下四个方面考虑证据是否可以作为证据以及其适用程度。

1) 适应性 (fit)

从小组访谈法中得出的框架（构建的类别）应很好地适用于实际情况，即应能够被纳入并应用于实践，而不仅仅是理论。

2) 抓取 (grab)

通过小组访谈法得出的结论应与实践环境相关，即应牢牢把握实践环境中的重要点。

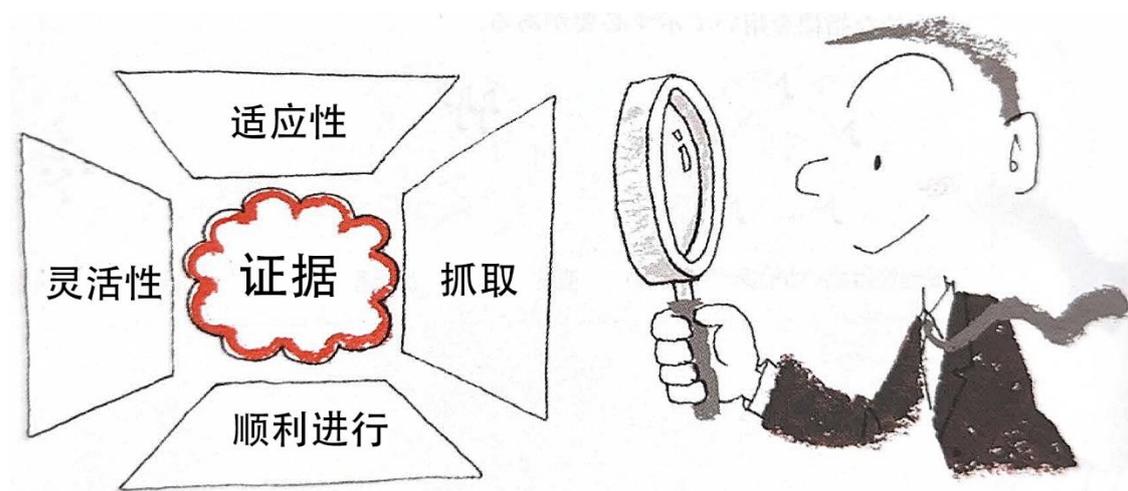
3) 顺利进行 (work)

通过小组访谈法得出的结论在解释、解决和预测目标现象方面是有效的。换句话说，它有助于理解主题的原因、问题的出现以及未来的走向。

4) 灵活性 (flexibility)

通过小组访谈法得出的结论不是固定的，而是可以灵活应用于各种情况，即可以根据社会背景的变化轻松进行调整。

另一方面，小组访谈的可靠性可以通过在实践环境中使用结果，并验证这些结果是否可以应用于类似情况或不同问题来验证。



3. 如何提高小组访谈法的有效性

更详细地说，“有效性”意味着获得的结果是真实的（或以更复杂的术语来说，命题（事实的性质）尽可能接近真相）。有效性分为两种：1) 内部有效性和 2) 外部有效性。

在使用小组访谈进行定性研究时，为了提高这两种方法的有效性，需要事先仔细考虑以下几点。

1) 内部有效性

内部有效性意味着通过小组访谈得出的两个变量之间的关系是真实的（关于两个变量之间关系的命题尽可能接近真相）。通过小组访谈获得的变量之间的关系分析得越准确，内部有效性就越高。因此，为了保持高内部有效性，获得的数据的“精确性”至关重要。

要将语言和非语言的数据准确无误地记录下来，以便在日后需要研究其影响时，能够充分加以利用。换句话说，提高记录的准确性对于提高内部有效性至关重要。

2) 外部有效性

外部有效性是指通过小组访谈法得出的结果是否对其他类似群体（人群）确实正确（关于人群之间因果关系命题的普遍性）。有必要确认通过小组访谈法得出的结果在多大程度上适用于整个社会，即在多大程度上可以推广。为此，确认结果是否可以应用于具有相似特征的其他群体是有效的。



4. 如何提高小组访谈法的准确性

为了提高内部有效性，即尽可能准确地确定两个变量之间的关系，有必要消除那些妨碍确定此关系的因素（干扰因素）。为了获得高度准确的结果，了解哪些因素会影响结果并尽可能采取预防措施是非常重要的。

有六个因素会破坏内部有效性：

1) 个人背景的影响

“参与者的背景差异，如过去的经历、性别和年龄等，可能会产生显著影响。在小组访谈或分析过程中，有必要深入考虑背景差异会带来什么样的影响。

2) 通过互动引起的成员变化

当小组动态产生时，每个参与者会将自己的原始思维方式与其他成员的思维方式结合，创造出一种新的思维方式。在小组访谈的开始和结束之间，每个成员都会发生变化，这会影响关系。重要的是要清楚地了解从原始思维方式到变化的路径，以及这种变化受到了何种影响。

3) 小组成员的偏倚

如果小组访谈的成员不代表与主题相关的所有人，而是有偏向的，那么出现的关系可能无法扩展到所有相关的人。需要明确参与者在相关人群中的位置，即他们具有什么样的特征。基于这些特征，考虑他们可能对关系产生什么样的影响。

4) 中途退出问题

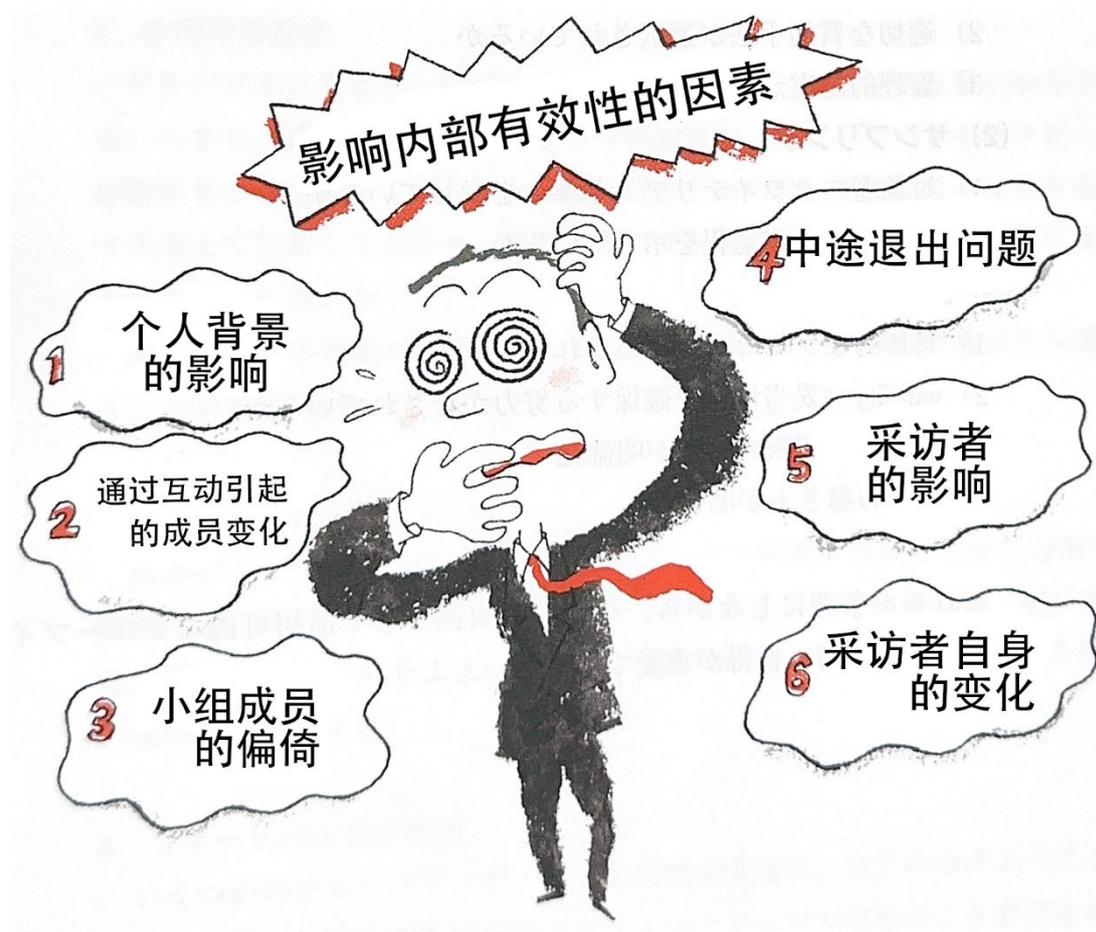
在小组访谈过程中，如果由于某种原因一名参与者变得被动，停止自发性的发言，那么就无法掌握他或她代表的原始群体（总体）的意见。我们将尽一切努力确保所有成员都能积极参与讨论，以防止出现类似事情的情况，并分析每个人对结果的影响。

5) 采访者的影响

如果采访者的引导力量过强，阻碍了参与成员自愿表达的机会，那么出现的意见不一定是能够自由扩展的成员的意見。这种关系可能会被歪曲。采访者应始终意识到自己方式和态度对成员的影响，并尽量将其最小化。在分析阶段，最好考虑采访者的影响。

6) 采访者自身的变化

不仅是参与者，采访者本身也可能会随着小组动态的变化而改变。因此，可能会增加最初未预见的路径或发生方向的改变。例如，小组动态可能揭示出更重要的点，并引导关于完全相反方向的更深入讨论。在分析阶段，需要考虑不仅是参与者的群体动态变化，还要考虑采访者的变化。



5. 小组访谈作为定性研究方法的评价

总之，定性研究中的有效性和可靠性与定量研究中的有效性和可靠性有些不同的含义。换句话说，定性研究中的有效性是指结果作为“证据”使用的程度，而可靠性是指结果的“确定性”或“再现性”。

表 1 定性研究中的有效性和可靠性

定量研究	定性研究
有效性	证据
可靠性	确定性（再现性）

瀬島等（第十一届日本公共卫生杂志，48（5），2001年）列出了以下九项作为定性研究的评价标准（参见我的书《对人服务中的小组访谈方法 III：论文写作》）。

(1) 设计

- 1) 作者是否解释了为什么使用定性研究
- 2) 是否选择了适当的定性方法
- 3) 是否遵守了伦理考虑

(2) 抽样

- 1) 是否说明了被试的标准
- 2) 是否显示了选择被试的过程

(3) 研究与分析

- 1) 是否描述了具体的过程
- 2) 是否努力确保有效性
- 3) 数据与解释的区分是否更清晰
- 4) 结论是否明确

重要的是要以这些作为参考，掌握可以作为科学依据的小组访谈技巧。

2 小组访谈法的分析视角

小组访谈法有各种分析视角，这里列出并解释五个重要的视角（参见我的书《健康长寿的赋能》）。

1. 成体系的视角

使用小组访谈法获得的结果要全面捕捉每个成员所说的每个词语和非语言表达，并系统地审查整体的结构。

每个词语和非语言表现都是整体中的一个部分。重要的是要把握由于小组动态变化而随时间改变的流动，并始终看到整体。

首先考虑每个成员的表达在整体中的位置。接下来，收集相似的表达并分类其背后的想法。将分类的想法组织成一个系统也是一个好主意。

2. 多重视角

使用小组访谈法获得的结果要从各种视角进行审视。换句话说，具有不同背景和视角的分析者在分析同一组访谈记录时会得出什么结果？或者，如果我们改变分析的重点并进行分析，结果会如何根据背景因素和小组动力特征而变化。

理想情况下，始终以多重视角、通过多人视角从多重焦点进行分析。

3. 比较视角

进行多次小组访谈并比较分析结果。通过关注多个小组结果之间的共性和差异来分析结果，例如是什么样的成员背景导致了结果的差异，以及是什么导致了共性。

4. 反馈视角

进行几次小组访谈时，可以将第一次小组访谈获得的结果用于下一次小组访谈。这就是所谓的反馈。例如，在下一次小组访谈中，有方法可以修改你问的问题，或告知成员上次会议的结果并观察他们的反应。

作为定性研究方法，小组访谈的一个主要特点是能够引出“意见的积累”。与在相同刺激下对被试提出相同问题并获得同质化信息的方法相比，定性研究方法旨在“信息的深度”。从这个意义上说，始终意识到反馈的视角并使获得的信息整体上更深入是很重要的。

5. 实用性视角

对人服务中的小组访谈结果必须适用于实践。小组访谈绝不能仅为了研究或学习目的而进行，没有未来应用的前景。

小组访谈通过让多个成员在某个地方花费宝贵时间收集基于小组动态的信息。参与的成员表达他们的意见，希望能改善对人的服务。由于访谈是与采访者面对面进行的，进行访谈的成员对他们的意见负有高度责任，必须始终具有有效利用这些意见的视角。



第四章 分析技巧

分析小组访谈时，可以参考“目的(MO)”、“提供对象(TTE)”、“发展方向(达到点)(YU)”、“重点(KI)”、“活用方法(KA)”和“其他可能性(TA)”这六个要素的“MOTTEYUKIKATA”。这些要素有助于清晰地组织分析内容(见我的书《人类服务中的小组研究》)。

以下是每个要素的解释。

1 目的：目的是什么？

在进行小组访谈分析时，从头到尾，始终在脑海中保持清晰的“主线”，即“目的”，就是“进行这次小组访谈的目的”。

这虽然是非常显而易见的，但小组访谈的实施是为了实现这个目的。沿着目的进行分析是理所当然的。然而，在整理复杂内容时，有时会在失去小组访谈的原本目的的情况下继续进行。在这种情况下，通过弄清方向偏离的原因，可以在更深层次上提高获得符合目的的结果的可能性。



2 目标：你希望揭示到什么程度？

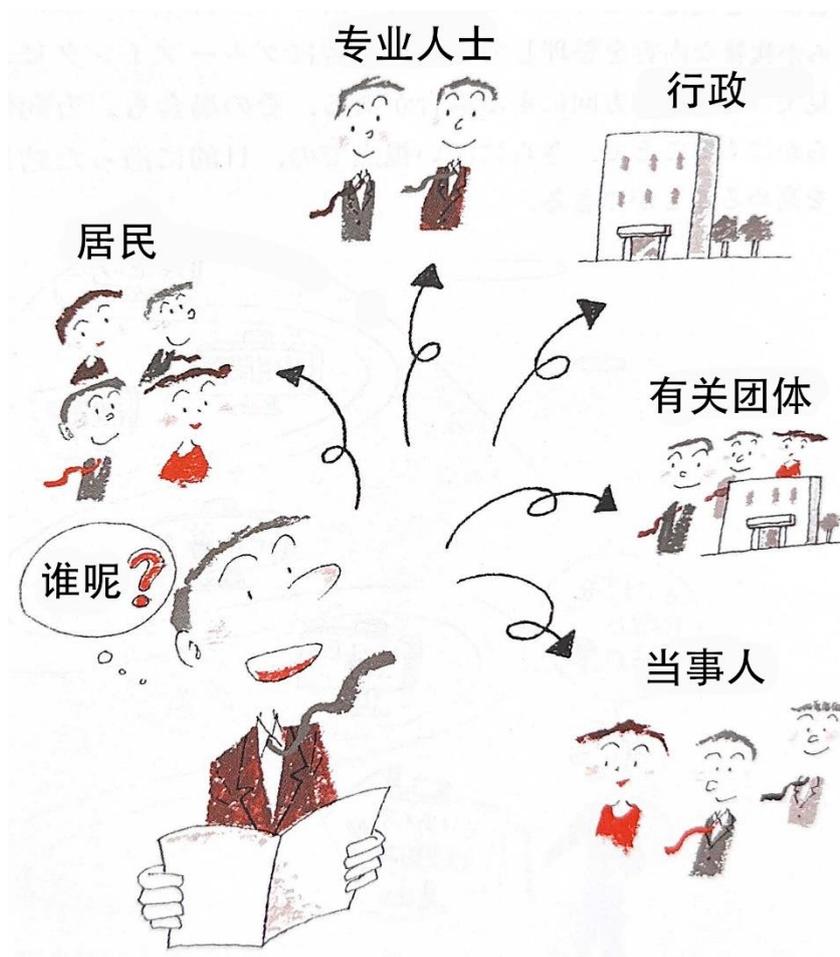
同时明确小组访谈的目的，并在科学的基础上展示通往该目的路径的程度，也就是说，明确到达点是有效的。

例如，在明确人类服务中的课题时，只需明确哪些领域存在问题就足够了吗？还是需要明确具体该如何应对？是否想要立即以实际应用的方式来把握？到达点的不同会导致分析层次的变化。

从小组访谈设计阶段开始，就需要明确分析的到达点。

3 提供对象：希望向谁诉求什么？

分析内容和表达方式会因希望向谁诉求的内容而变化。需要以最适合的方式向提供对象传达最准确且具有影响力的内容。因此，在分析时，始终要记住接受访谈报告的人的形象。



4 强调点：应该关注哪里？

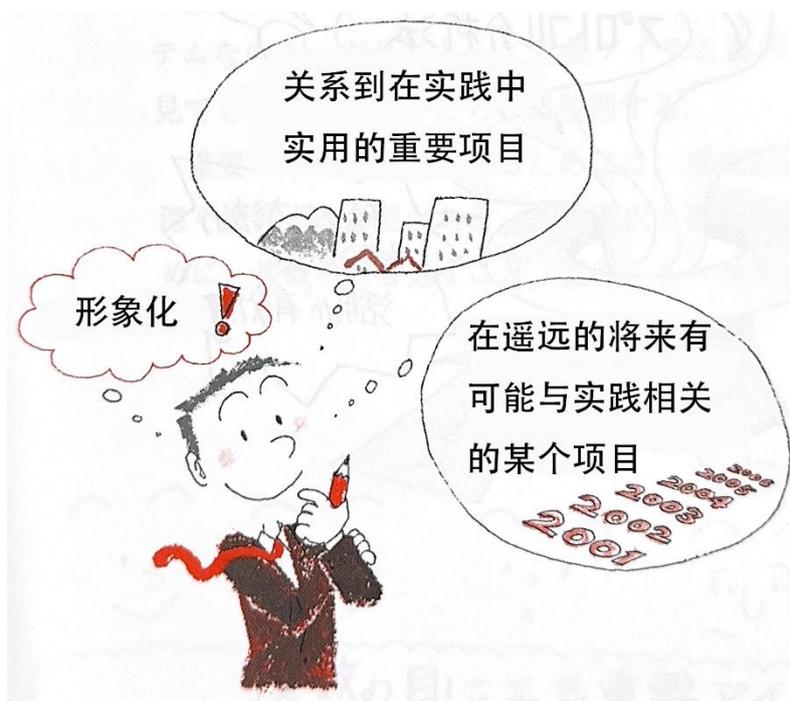
一旦明确了目的、达成的目标和提供的对象后，就应该决定在哪些方面着重关注以及强调什么，以最有效地传达信息。在分析过程中，应选择更多能够作为证据的词语或肢体动作等具体表现方式，结合背景分析，使表现更加丰富。

需要关注的重点包括在制定小组访谈指南时预先大致明确的部分，以及在小组动力学的结果中出现的新想法或新视角所新增的部分。

首先，要通读小组访谈的逐字记录和观察记录，全面了解整体情况，找出需要强调的“关键点”。即使有多个“关键点”也无妨，重要的是要明确这些“关键点”之间的关系。围绕所关注的“关键点”，从其他部分收集相关的表现内容，逐步充实，使其更加有条理。

5 灵活运用方法：如何实际应用？

人类服务中的小组访谈结果总是以实际应用为目标进行分析。在分析过程中，需要想象实际的实践过程和结果的应用场景。为此，访谈者或分析员必须进行小组访谈。在实施之前，我们必须首先了解当前实践状态和存在的问题。彻底了解这些因素是有效的，但需要小心不要让这些因素成为“限制”，阻碍小组动态的自由发展。在缩小分析焦点时，务必挑选可以实际应用的重要项目，并扩展和把握那些目前可能不明确但未来可能实际应用的项目。



6 其他可能性：是否还有其他方式？

为了获得“证据”，我们分析讨论小组访谈的主题，采访对象以及如何发展下一步。同时，可以考虑使用其他方法来使获得的信息更有意义，例如通过定量研究来支持通过小组访谈获得的信息。即使时间或财务限制使进一步研究变得困难，始终要意识到还可以做哪些进一步的努力以收集更准确的信息，从而进行更广泛的分析。



第五章 分析的焦点

① 内容

这是分析小组访谈中成员表达的“内容”的方法。“表现”不仅限于语言，还包括非语言表现，并分析其“意义”和其表现性。

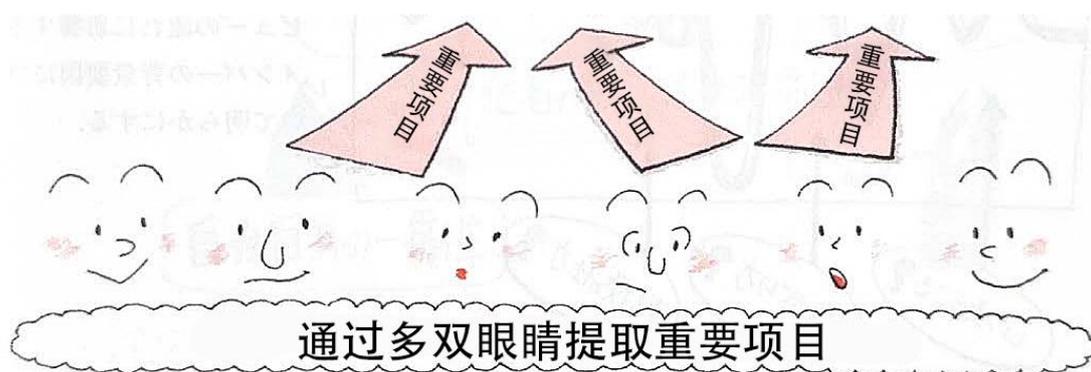
在此过程中，表现的强度和清晰度有助于判断发言者在多大程度上重视其内容。还应注意词语的表达方式，以及它们在何种背景下被说出，以及它们如何变化、发展或减少小组动态。用这些作为参考，看看项目是否朝着不同的方向发展。

根据小组访谈的主题，提取被认为重要的内容。这些称为“重要项目”。首先，从表达的内容中提取尽可能多的“重要项目”。这些“重要项目”可能会在进一步分析中发生变化或精炼。

这一步非常重要。在保持整体视角的同时，列出各个重要项目并组织内容。为了避免“只见树木不见森林”，始终检查并分析重要项目在整个图景中的位置。

由多个分析员提取的被认为重要的项目需以易于理解的方式进行组织，包括为什么它们重要以及对谁重要。

为了提取重要项目，需要多次阅读单纯记述数据并仔细理解。为了使选择和解释过程尽可能客观，重要的是查看多个来源并保持良好的记录。



2 表现

这是以分析所用表现方式为核心的方法。每一句话都作为原始数据使用。尽可能忠实于原始数据的表现，将其作为“分析的基础”。

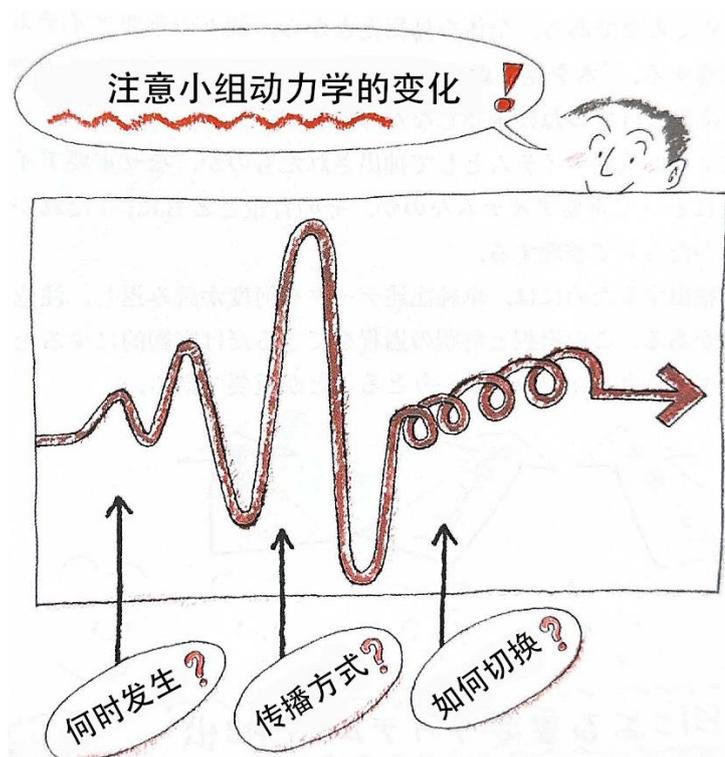
然而，这不适用于有意更改的表现。例如，为了取悦访谈者或其他小组成员，而不是诚实和真实的反馈，应该谨慎分析。

此外，还需要区分假设性、未来时态、第三人称的陈述，如“如果……，那么……”，与确信、现在时态的个人意见，如“我认为这样”等，这很重要。根据信息的表现方式，可以确定发言者在多大程度上将信息视为关于自己，并试图影响其他成员的程度。

3 流程

弄清楚小组访谈的流程是怎样的。根据主题，确认小组动态如何发生、发展和转变。

此外，在小组访谈的流程中，区分多数意见和少数意见也很重要。要明确是否是全体成员的共识，还是部分成员的共识。如果是部分成员的意见，那么这些成员具有哪些特征，以及这些背景因素如何影响小组访谈的进程。



4 内部一致性

这是一种关注参与成员各自立场的一致性如何变化的分析方法。小组动力学通常会在进展过程中或多或少地影响成员的意见，识别出这种影响的程度在分析过程中非常重要。

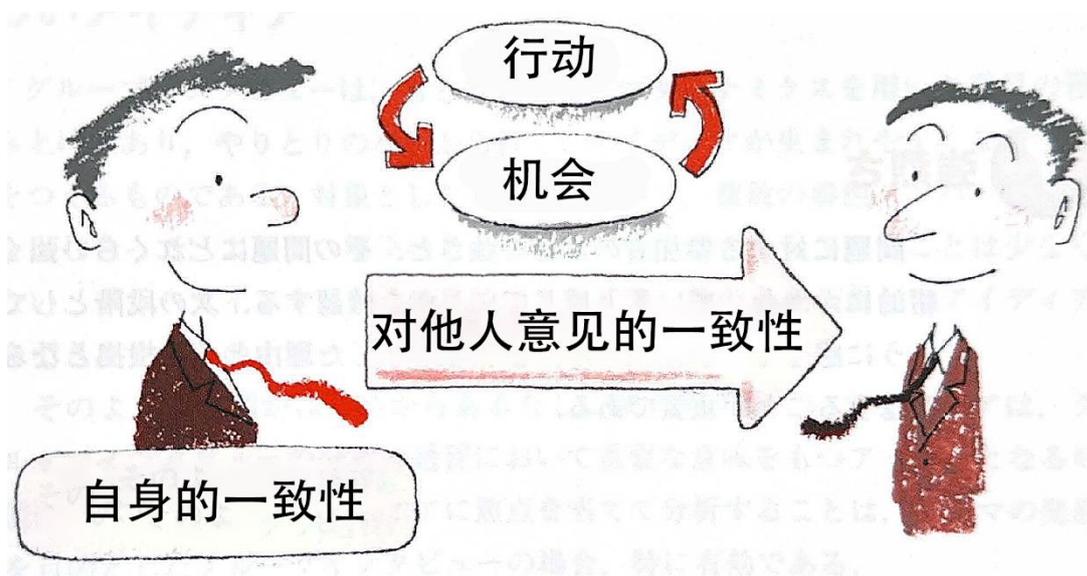
内部一致性有两个视角。

首先，是对自己发言和态度的一致性。在小组访谈的过程中，观察参与者是否始终保持一致的观点，还是因为某种契机导致根本性的部分发生变化，并了解导致这种变化的原因。

其次，是对他人意见的一致性。观察参与者对其他成员发言内容的回应或反应是否一致。如果不一致，分析其背景原因；如果在某个时点开始不再一致，探讨导致这种转变的契机及其意义。

对参与成员每个人的一致性，可通过“动作”和“诱因”来进行整理。也就是说，需观察在整个小组访谈过程中，参与者的立场保持了一致性，还是有所改变。如果有变化，是什么样的条件或刺激促使他们改变立场。在每次“动作”发生时，需同时捕捉并记录其“诱因”。

聚焦于内部一致性的分析在揭示参与成员的动态变化时非常有效。



5 频度

这是一种专注于分析某种表达方式出现次数的方法，包含了语言和非语言的表达。重复出现的表达方式往往具有某种意义，比如执着、强调、或试图产生影响等。这其中也包括虽然表达方式不同，但内容相同的事物反复出现的情况。

6 范围

这一部分的分析着眼于小组访谈中讨论话题的范围扩展程度，以及讨论话题发展到哪些领域。自由的小组动力学中产生的讨论扩展，对于理解成员的兴趣范围非常有效。每个成员所讲述的内容通常会通过其他成员的延续而扩展。在这种情况下，可以将话题的扩展分为基于其他成员讨论的延续性扩展和超越现有讨论的新扩展进行区分分析。



7 强烈程度

这一部分的分析旨在确认参与者对问题的反应强度，以及他们感受到的情绪参与程度。接下来，重要的是确认参与者为什么会有这种感觉，并探讨他们所陈述的理由和背后的原因。

8 特异性

特异性是指在话题的流动中，出现了与之前内容不同的内容或视角时，重点关注并分析的方法。当发生新的进展时，通常可以认为背后存在某些原因。当目标是通过变化获取新信息时，关注特异性是很有价值的。



9 未表现出来的事物

那些原本预计会被表现的内容，既没有自发性地表现出来，也没有在提出问题后被表现出来，这本身具有一定的意义。因此，有一种分析方法是聚焦于这些未被表现出来的事物。虽然仅仅关注未被表现出来的事物进行分析的情况比较少见，但结合其他方法，分析未被表现出来的事物及其背后的因素却非常有效。

10 新的想法

小组访谈本质上是利用小组动力学累积意见，并创造一个容易产生新想法的环境。针对特定主题，多个参与成员集思广益，提出更好的解决方案的情况并不少见。根据小组访谈的目的，有时会将其作为引导新想法出现的土壤。

无论这种意图是否从一开始就存在，新的想法在小组访谈的分析过程中都可能成为重要的要素。特别是在以推动主题发展为目的的小组访谈中，聚焦于新的想法进行分析是非常有效的。

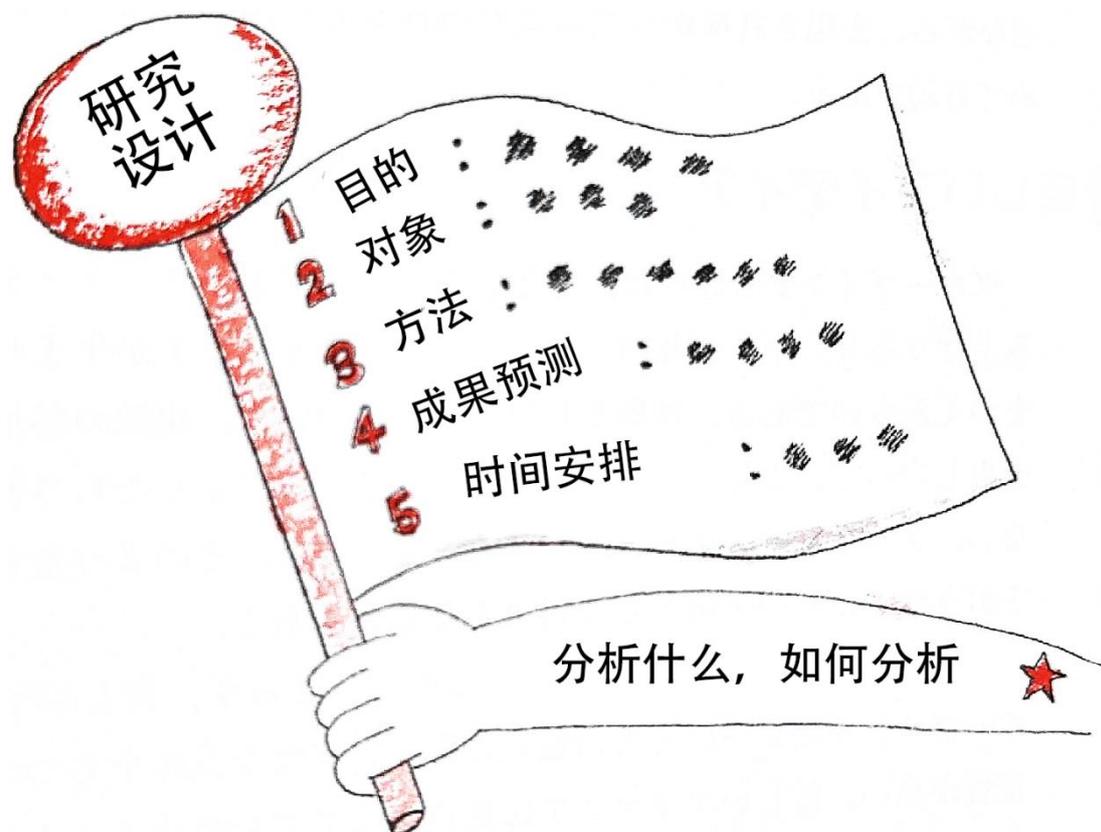
第六章 分析过程

小组访谈的分析从计划阶段开始，直到报告完成为止。绝不能仅仅视为小组访谈后的一个阶段，而应将整个小组访谈过程视为分析的对象。

这里将小组访谈的分析过程整理为 10 个阶段，即①研究设计阶段、②报告设计阶段、③编制访谈指南阶段、④决定访谈方法阶段、⑤访谈实施阶段、⑥单纯记述阶段、⑦成体系的记述阶段、⑧下一次访谈实施阶段、⑨多个访谈的综合分析阶段、⑩编写报告阶段。

① 研究设计阶段

可以说，小组访谈的分析从研究设计的最初阶段就开始了。在研究设计阶段，需要“明确分析方针”和“考虑分析设计”。



2 报告设计阶段

研究设计完成后，接下来需要考虑如何进行报告，即报告设计。在报告中，最好采用多种方法，从多角度进行整理。报告设计应考虑使用包括小组访谈、调查方法、个别面谈等“多种方法”的组合。

3 编制访谈指南阶段

在编制访谈指南的阶段，需要注意引入“易于分析的项目”作为问题项。易于分析的项目并不是询问理念、概念或容易变得抽象的想法或意象，而是基于更具体的体验，涉及日常生活中能够实际接触到的内容。参与成员的语言和非语言表达，如果是基于体验的感受和真实的言语，关系性就更容易以具体的形式变得清晰。因此，在编制访谈指南时，应该设计能够激发小组动态活力的具体项目。

4 决定访谈方法阶段

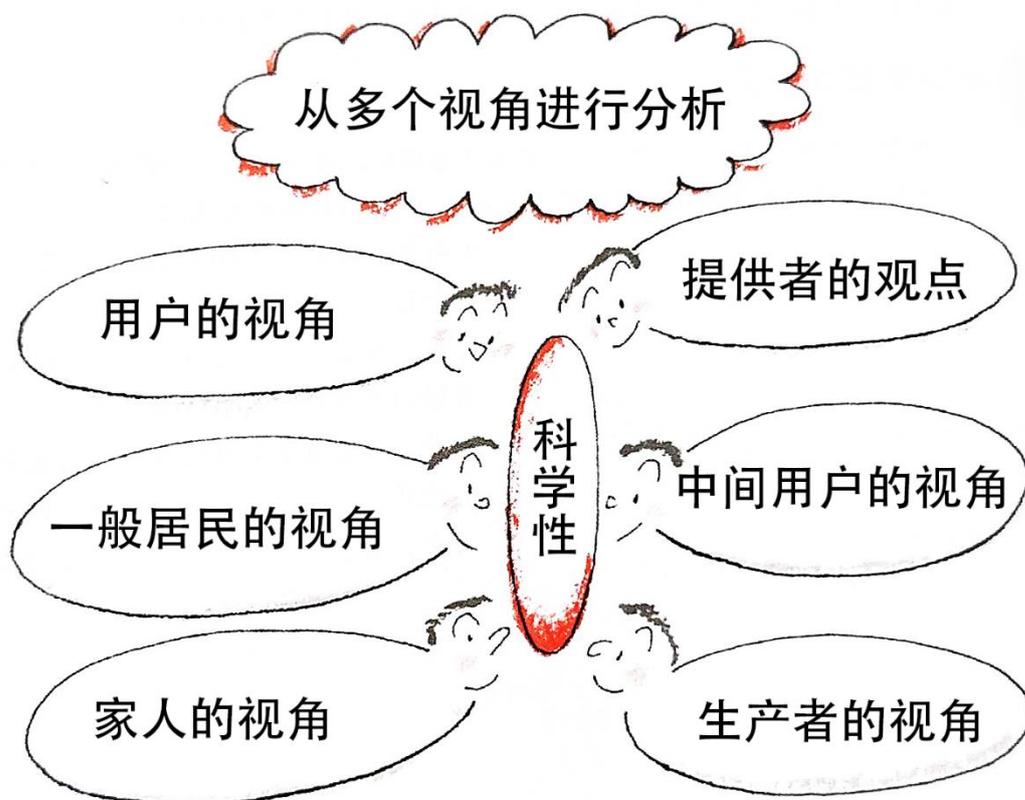


在实际进行小组访谈之前，除了决定访谈的方法外，还需要讨论“以何种方式进行分析”，即关于分析方法，由负责分析的工作人员之间进行讨论。例如，重点应放在哪个主题上？针对某个主题，应该主要接触具有何种背景的成员？这些与访谈方法相关的基本方法在访谈前确定好，将有助于分析时的整理。

5 访谈阶段

在进行小组访谈时，最好“分析多个小组”，以便进行比较性检验和验证通过单次小组访谈无法获得的背景因素。

在设置多个小组时，要确保探讨的内容能够从不同的立场或多个视角进行分析。例如，为了定性了解服务需求，建议设置能够从不同视角获得内容的小组，①具有各种背景特征的服务用户的视角；②服务提供者的视角；③熟悉许多用户情况的中介用户（专业人员）的视角。



6 单纯记述阶段

在小组访谈期间和之后，当记忆尽可能清晰时，应准确记述语言和非语言信息，并检查其内容。这是所有分析的基础，是“原始数据”。完整的记述也是提高内部有效性和提供更具说服力的科学证据。



7 成体系的记述阶段

成体系的记述时，始终要记住第4章讨论的“分析技巧”。在这个阶段，你将提取出形成系统性组织框架的“重要类别”。为了找到“重要类别”，建议注意以下几点：

1. 根据目的，定义“成体系的收集有意义的信息”为“重要类别”。这里的“有意义信息”是指与目的明确相关的信息，如对实现目的有帮助的信息或对实现目的构成障碍的信息。
2. “重要类别”是对自身有用的最小信息量。这些“重要类别”应当在整体小组访谈画面不清楚的情况下仍能自我理解和解释。
3. “重要类别”的大小可以从词语到句子再到段落不等。
4. 应充分利用小组访谈成员自发语言表达的内容作为“重要类别”，如“从生活场景中产生的概念”。

“成体系的记述”的技术可以通过实际经历小组访谈，并在监督员的指导下多次整理来把握。刚开始时可能需要相当长的时间，但随着经验的积累，会逐渐熟练，并能够围绕“重要类别”建立适当的故事主线，从而迅速完成。

在提取“重要类别”时，分析团队成员至少需要熟悉目标主题的目的和问题。正因为熟悉，才能通过多位分析人员通读逐字记录，找出适当的“重要类别”。

提取“重要类别”的具体步骤如下：

1. 将逐字记录和观察记录合并到记录表中，并根据目的标记出“有意义的项目（重要项目）”。
2. 如附录（p. 85）所示，将重要项目记录在记录表的最右栏中。虽然这一过程可以省略，但这样做可以使后期撰写报告时更容易汇总信息，从而缩短报告撰写时间。
3. 将提取出的“重要项目”整体排列，考虑其背后的“未被诉说的内容”，形成实现目标的流程（故事线）。
4. 将每个故事场景中的“重要项目”整理成“标题”，这些标题即为“重要类别”。
5. 多名分析人员进行类似的操作，讨论其共通点和差异点，决定出最客观且全员认同的“重要类别”。

一旦确定了“重要类别”，接下来需要对每个“重要类别”进行具体的细化，方法如下：

1. 收集与“重要类别”相关的逐字记录和观察记录的内容。在此过程中，可以将长发言的相关部分分割成适当的长度，以便列举。
2. 在这个过程中，可能会出现需要更改“重要类别”的名称或内容的情况。应保持灵活的态度，将“重要类别”和“重要项目”视为可以修改的内容。

3. 需要不断检讨“重要类别”在整体流程中的意义及其准确性，以确定其是否具备科学依据。
4. 对于其他“重要类别”，也需要从整体平衡的角度确保涵盖了最合适的表达类别，直到所有分析执行者都对此表示认可。在这个过程中，如果想到其他类别，也可以考虑加入。
5. 记录下采用这些“重要类别”的理由。这将有助于未来在提高内部有效性时发挥作用。
6. 在持续这个过程的过程中，可能会发现一些既不符合现有类别，也不容易归入独特类别的重要项目。这些重要项目通常会成为后续分析的线索，因此不要删除，而是整理在分析表的“其他”类别中。
7. 在为重要类别添加细节的过程中，以及在所有逐语记录或观察记录被分配到重要类别之后，还需要持续检查重要类别的内容和标准。
8. 如果某个重要类别中包含了大量重要项目（例如，5个以上），则需要确认这些重要项目是否都与该重要类别相关。如果需要更深层次的探讨来描述其相关性，则应设置另一个重要类别，将部分重要项目移动到新的类别中。
9. 在涵盖所有重要项目后，需要重新检查是否存在重复，以及整体体系是否完整。有时，重要类别之间可能共享类似的内容，这种情况下，应将原本属于不同类别的所有信息整合到一个更大的类别中。
10. 最后，多次通读整体内容，检查重要类别的平衡和体系。通过多个视角客观地确认是否最优。



8 下一次访谈的实施阶段

小组访谈的一个重要特征是通过数据积累，能够获得更深入的内容。第一次小组访谈的结果可以作为反馈，用于深化下一次访谈的内容（参见“反馈视角” p. 39）。

9 多个访谈的综合分析阶段

在分析多个小组访谈时，首先需要完成上述方法对每个小组访谈的单独分析。

接下来，关注各个小组访谈中提到的“重要类别”，研究它们的共同点和差异，以及这些差异的背景因素。

如果实施了三个以上的小组访谈，可以将“重要类别”的共同点和差异整理成类似于“星标表”的形式，进行背景因素的类型化和相关性分析。最好将小组访谈中获得的具体内容也记录在表中，以便后续分析。

此外，从中可能会明确出需要新增的“重要类别”或需要从另一个角度详细分析的“重要项目”。在多个小组访谈中共同出现的“重要类别”可能具有较高的主题意义。在总结综合分析结果时，可以将其作为整体报告的核心部分。

表 1. 多个小组访谈分析的重点表格示例

对象小组 重要类别	生活习惯病 风险者 小组	需护理的高龄者 小组	独居高龄者 小组	...
健康促进的充实	◎全员强调		○可以轻松做到	...
社会交流机会		◎确保外出机会	○大家都觉得有趣	...
紧急时的应对		○	◎必须有紧急报警	...
无障碍设施	×	◎轮椅出行可行	◎加强防跌措施	...
生活意义充实		○能继续兴趣爱好		...
信息服务	○准确信息			...

◎：非常符合

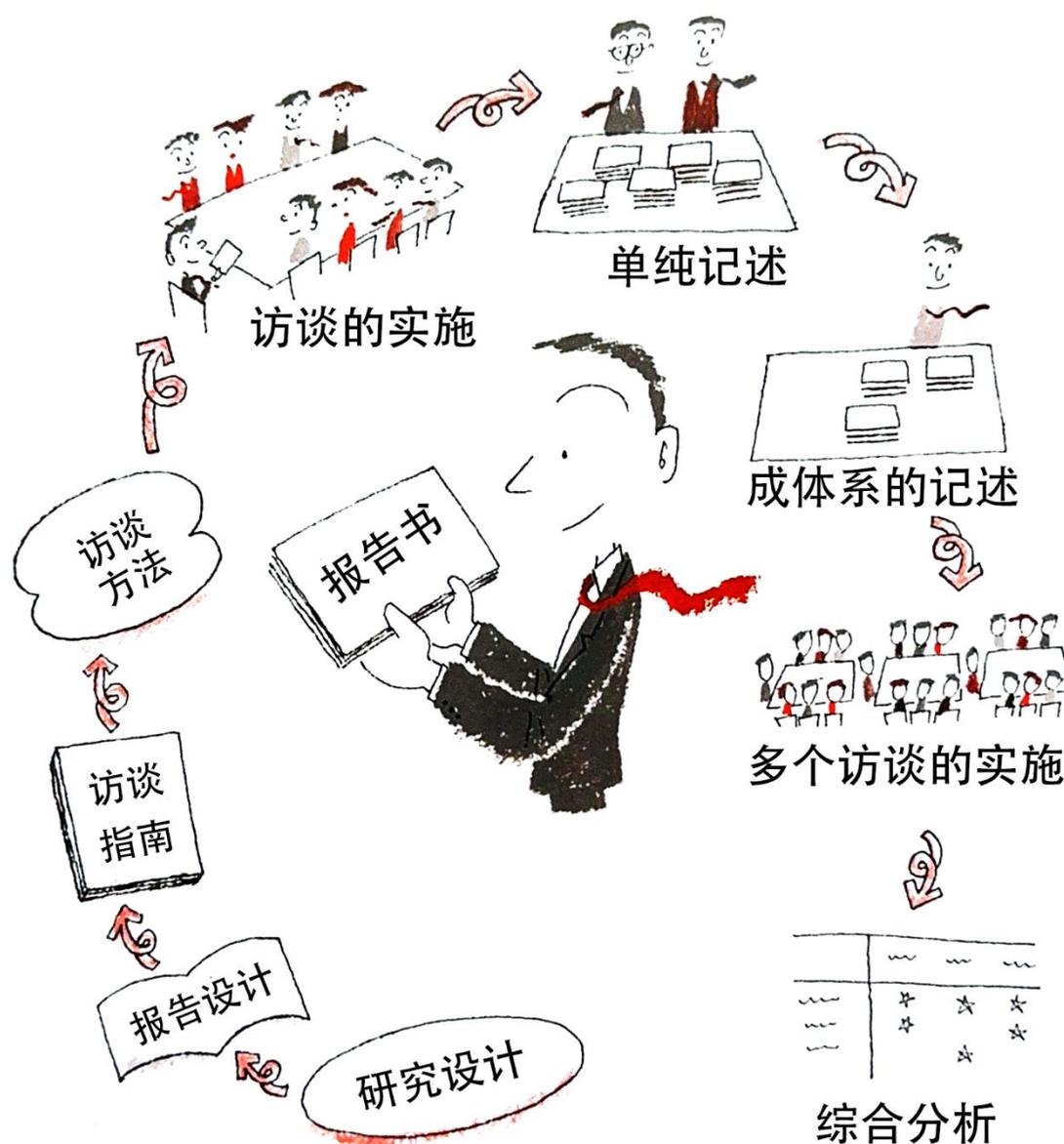
○：较符合

×：不符合

10 编写报告阶段

在报告编写阶段，要始终检查和组织结果，以确保其与最初设定的分析政策一致。

特别是，要充分意识到报告的受众及其可能产生的影响，注意报告的结构和表达方式，选择最合适的形式进行总结。



第七章 具体分析方法

① 记述分析法

记述分析法是一种对小组访谈中获得的成员的语言和非语言表现进行分析的方法，其重点是完全按原样使用的“记述”。语言、表情应尽可能以未经加工的形式排列，并加上简单的摘要标题。

记述分析法是最能利用和强调参与成员的“真实声音”的方法，因此，当小组访谈的主要目的是了解受访者的真实声音时，记述分析法是非常有效的。

记述分析法示例：

1. 服务提案

“例如，各个团体将提出他们将如何进行活动的方案，或者学校护士团队将开展什么活动，或者医疗协会需要什么样的支持。”

“在我们城市，例如，我们正在考虑限制香烟自动售货机的数量，或者通过条例规定其数量。当然，涉及到酒类时，我们应该更加严格，要求顾客在购买时出示年龄和身份证明。我认为创建这样的环境实际上会改善人们的健康。”

“我们需要创建能够引导周围各组织行为改变的工具，将其商业化，并向公众展示。”

2 保障定期交流机会

“我们能够借此机会在我们所在的地方聚会并相互合作，这是“健康日本21”的一个非常重要的部分。”

“仅仅聚在一起是不够的，最好能有共同分享的观点.....”

2 内容分析法

小组访谈法中的内容分析法是分析由小组动态产生的语言和非语言表达的方法，其重点不在于表达本身，而在于表达的内容，因此采用了“系统描述阶段”（参照 P. 53）中描述的程序，提取并充实“重要类别”。

小组访谈法的分析将这种内容分析法与上述记述分析法结合起来，往往会深入到所获得的成员的原始表达及其有意义的内容，从而同时把握两者（见附录，P. 112，“完成报告”）。

内容分析法示例：

1. 城市的特点

(1) 地区差异大

我市于 1911 年设市，至今经历了六次乡镇合并，其中 1991 年增加了 XX 村。我市幅员辽阔，土地的地产产业各异，城乡区域差异较大，在制定政策时需要考虑各区域的特点，而不是将全市作为一个整体来考虑。

(2) 城市居民的气质

有人提到，工匠精神（商人）是本市居民气质的一个特点。还有人表示，以“远州森的石松”为代表的“Yaramaika”精神受到尊重，但也有很多人采取旁观者的视角。城市服务提供者方面有主动的发起者和管理者，服务使用者方面有主动和被动的使用者，在制定政策时考虑居民赋权（提供服务，使居民自己能够主动解决问题）的必要性。

(3) 居民对家庭福利服务和长期护理保险服务的看法

虽然长期护理保险服务于 2000 年推行，但调查显示，对这项服务感到困惑的老人并不在少数。在居民使用服务方面，我们注意到，城市老人依赖于机构护理，在城镇地区，人们依赖于机构护理，而在农村地区，虽然提供了家庭护理，但服务的使用却因舆论而推迟，没有用来满足老年人的 QOL 生活质量。1999 年的调查显示，上门介护员的使用率差别很大，郊区的使用率较高，在服务使用状况方面，调查还显示，与全国平均水平相比，家庭介护服务的使用率较低。

3 摘要分析法

摘要分析法包括编写内容提要，总结小组访谈结果的要点。通常情况下，用一页左右的篇幅描述涵盖整个访谈的重要类别，并强调有意义的内容。

在实践中，除了记述分析法和内容分析法的综合报告外，通常还会在报告的第一部分或最后一部分加上摘要分析法得到的内容提要报告，以便通过三种分析方法的结合使最终报告更易于理解。

摘要分析方法的示例

1. 制定“健康日本 21”所需的调查项目

- (1) 大框架上，应该涵盖与“健康的生活习惯”和“生活质量 (QOL)”相关的项目。
- (2) 为了符合“健康日本 21”的目标，需要采用与其他地区标准化比较的“健康的生活习惯”相关项目（如营养、休息、运动、吸烟、饮酒、生活节奏等具体项目）。
- (3) 关于“QOL”相关项目，应选取与“为了快乐生活的健康”相关的项目（如社会参与、与他人交流、休闲活动、兴趣爱好、与社会的和谐、人生成就感与满足感相关的项目），并结合本市特色。
- (4) 应纳入能够激发市民动力（赋能）的项目，如价值观的优先顺序、生活方式、期望寿命等，内容应涉及广泛的问题，以连接到幸福感。

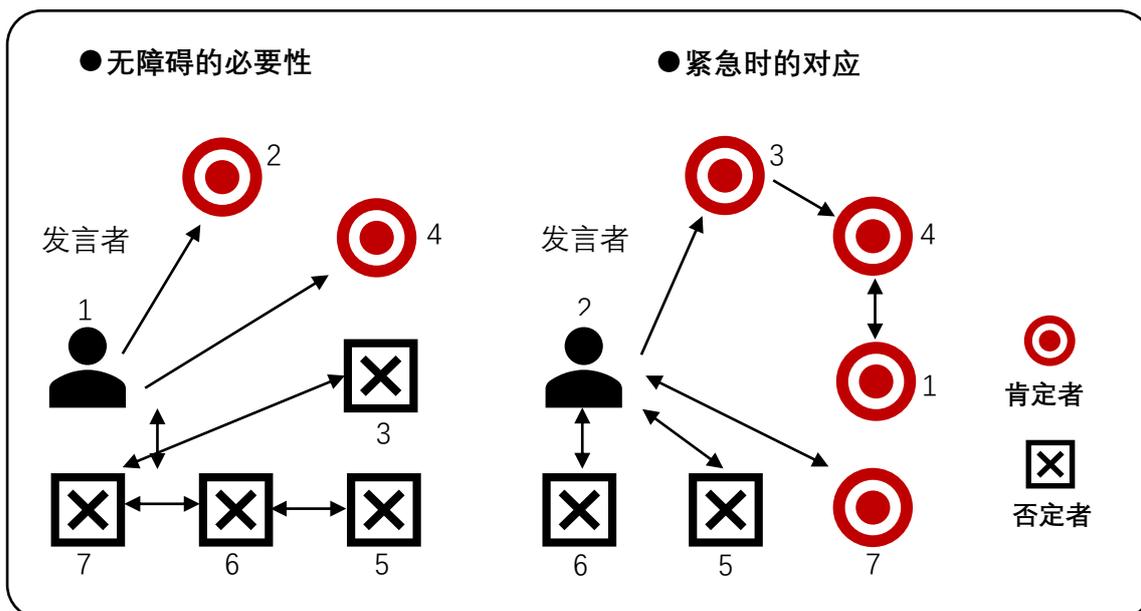
2. 推进“健康日本 21”所需的环境整備

- (1) 从广义“健康”相关的公共和民间机构、团体中，首先提出各自今后可行的措施，并在不拘泥于过去框架的基础上整合这些措施，整理出未来的应对可能性。
- (2) 共享目标，并根据上述内容从实际可行的部分开始整理步骤，创建新的系统，如共同开发健康行为变革工具等。
- (3) 定期设立相关设施和机构进行信息交流的场所。
- (4) 系统应以地域密切相关的卫星型（包括利用公民馆等）为基础，设立灵活应对多种功能的设施，使居民方便利用。
- (5) 应整備信息系统，使上述卫星之间有机联动，并便于居民使用。

4 关系分析方法

关系分析方法涉及描述参与者之间的群体动态，采用类似社会测量的格式，包括任何发生的变化及其时间点。这种方法对于进行小组访谈时描述成员之间的互动变化和识别影响互动的因素非常有用。

关系分析方法的示例



5 非语言交流分析方法

非语言交流分析方法包括所有非语言的交流形式，如观察儿童玩耍、听障人士之间的的手语等。原则上，这是一种行为观察，分析多个成员之间的互动，其中语言部分可以用具体的非语言行为、态度、面部表情等代替。当通过语言表现难以获取信息时，这种方法特别有效。

非语言交流的示例

1. 压力情境下对其他孩子的影响

A: 双手握着卷成圆筒的报纸，像敲鼓的鼓槌一样，随意地拍打四周，同时追赶B，手上用力，报纸折曲，发出很大的声音。

B: 一边不时回头看A，一边保持一个似乎马上就要被追上的距离，在房间里绕圈跑，一边跑一边有趣地看着A。

A: 因为一直追不上，脸变得通红，发出从嘴里闷闷的低吼声，并求助似地看向C的脸。

第 8 章 分析的具体示例

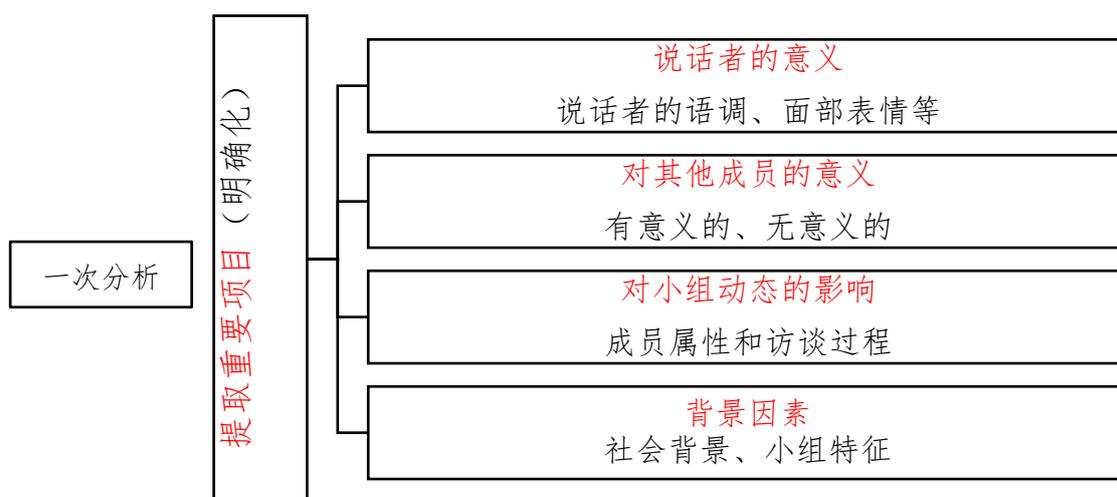
① 小组访谈记录

在小组访谈结束后，准备完整的逐字记录和观察记录，以免遗忘。逐字记录和观察记录是所有分析的基础，因此应检查并完成这些记录（见附录，P. 85）。

② 一次分析

一旦逐字记录和连续观察记录整理完成，建议尽快开始一次和二次分析。因为人总是容易遗忘。

1. 在初步分析阶段，我们提取“重要内容”和“有意义内容”，这些被称为“重要项目”。
2. 面部表情也可以告诉我们说话者对内容的感受有多深。
3. 另一方面，通过观察其他成员对该陈述的反应，包括他们的手势和面部表情，我们可以确定该意见是否是“整个小组的共识”、“具有特定背景的少数成员的意见”或“个人的意见”。



4. 作为这些提取出的“重要项目”的背景，应结合小组动力学进行解读。也就是说，探讨这些内容是否源自成员的属性、社会背景，还是由小组动力学引发的。同时，还应考虑“表现的方式”以及“在什么样的语境中被陈述”等方面。
5. 对于该发言，各小组成员的反应应根据需要反映在解读中。

3 二次分析

二次分析是在一次分析中获得的“重要项目”及其背景因素列表的基础上，提取出“重要类别”，并构建整体流程的阶段。关于如何发现重要类别、如何充实重要类别的内容，详见“系统性描述阶段”(p. 53)，请参考。

关键在于，在二次分析中，小组访谈分析技巧能否得到充分发挥，直接关系到是否能够取得高质量的小组访谈成果。除了系统地创造“重要类别”，在充实各类别内容的过程中，也始终要意识到“什么样的表达是最为恰当的”。

在小组访谈过程中获得的所有语言或非语言表达都是新鲜的素材。我们必须铭记，材料的品质会因「厨师的技艺」而异，追求专业技艺的精湛无止境，同样，提高小组访谈分析技术的努力也是永无止境的。

此外，还要提及作为科学依据的有效性和可靠性，并注重进行深入的分析。



针对制定“健康日本 21”的专业人士小组访谈

访谈指南

1. 目的

以制定符合本市地域特性的“健康日本 21”为目标，整理来自各类专业立场的信息，并用于制作问卷。同时，明确提供以居民参与为重心的有效服务所需的条件，以此作为今后研究“综合性地区服务提供系统”的参考。

2. 对象

精通本市地域特性、保健福利服务课题的以下各种专业人士 10 名。

- 1) 保健师(负责从儿童到老年人的健康促进主任级以上)
- 2) 访问护士(主任级以上)
- 3) 医生(熟悉环境卫生、产业保健领域人员)
- 4) 牙科医生(熟悉应对本地卧床、残疾人人员)
- 5) PSW 或保健师(社区精神卫生专业人员)
- 6) 营养师(负责区域营养改善活动)
- 7) 护理经理一(具有护理福利士资格和经验人员)
- 8) 社会工作者(熟悉对残疾儿童的家庭支援人员)
- 9) 运动治疗师(负责区域健康运动促进的主任级以上人员)
- 10) 养护教官(熟悉幼儿园和学龄儿童健康人员)

3. 访谈内容

- 1) 需要反映在“健康日本 21”中的本市健康和福利的地方特色和问题。
- 2) 从各种专业角度制定健康日本 21 所需的调查项目。
- 3) 重视居民参与的健康日本 21 事业的推进所必需的环境条件。
- 4) 今后的发展思路等。

由于时间有限，建议设定 3 至 5 个具体的核心项

逐字记录、观察记录和分析表

发言者	内容	反应 / 分析
主持人	<p>初次见面。我是今天担任主持人的○○的○○。今天我们聚集的原因是为了探讨在本市制定《健康日本 21》政策时应该采取什么方向。今天我们特意邀请了各个专业领域的代表，每位代表都将基于自身的专业背景和经验提供意见。希望大家能够充分表达自己的看法，并且超越专业范围提出建议。</p> <p>由于时间有限，我想将讨论集中在三个重点上。国家方面对《健康日本 21》有一个框架，首先是“充分反映地区特性”。因此，我希望根据各位的背景或以往的经验，提出对本市特性的看法，并建议如何将这些特性融入《健康日本 21》的政策中。这是第一点，请各位从自身的立场出发提出意见。</p>	<p>反应：1、2、3、5、6、7、8、9、10 做了笔记。</p> <p>首先，简单做自我介绍 理由需要一开始就明确提出</p> <p>具体目的最好压缩到三点，便于理解</p>
主持人	<p>第二点是，在《健康日本 21》中，我们希望进一步加强预防，特别是关注那些接近灰白色区域的预防措施。因此，我们计划制定指标，并定期评估这些指标是否真正得到了实现。实际上，我们将在夏秋季节进行一项问卷调查，以获取这些指标的基础数据。我们希望听取大家关于问卷项目的专业意见，特别是在接近灰白色区域的预防方面，哪些项目是必须的，哪些是最好能包括的。请各位提供您们的专业建议。这是第二点。</p> <p>第三点是，在推进这些政策时，我们需要比以往更加注重合作。构建有效的合作机制非常重要。因此，我们希望听取大家对当前合作方面存在的问题、改进建议或已有的良好做法的意见。为了制定和实现指标，建立有效的合作机制至关重要。请各位畅所欲言，提出宝贵意见。</p> <p>虽然这三点讨论的内容都很重要，我们将尽量在时间范围内完成讨论。如果各位能够提供丰富的意见，我们将非常感激。</p>	<p>反应：1、2、3、5、6、7、8、9、10 做了笔记。</p> <p>方法的说明要清晰简洁，同时不能遗漏任何细节</p>
主持人	<p>另外，我需要说明一下今天的讨论方式。大家面前排列着一些不熟悉的编号。今天我们将使用小组访谈法，确保充分利用大家的专业意见，并用科学的方法进行讨论。大家将代表各自的职业群体，这些编号是你们名字的替代符号。在讨论时，请自由发言。例如，当我说：“6 号，请发言。”时，请以“我是 6 号”开始发言。其他人可以自由提问，例如 9 号可以说：“我是 9 号，针对 6 号的发言...”这样我们可以进行有效的意见交流。</p>	<p>反应：所有人都要抬起头来</p> <p>提供具体例子以便于理解</p> <p>一定要确认大家是否理解了方法</p>
主持人	<p>请问大家有任何问题吗？</p>	<p>反应：无反应</p>

主持人	我会进行记录，没问题吧？这只是为了分析使用，大家的名字不会被公开，也不会被问责，请放心，尽管大胆发言吧。 那么可以开始了，我会从第一点开始，首先是关于我们市的特点，以及从大家的背景来看，这些特点。请大家在介绍自己专业背景的同时，简要谈谈自己对市里特点的看法。那好，我们不一定按照顺序，1号请先开始，一人一句，请清晰地说明专业背景和市里的特点。	反应：1-10 记录无异议 4 负责的部分笑了 为了缓解紧张，可以先从容易回答的主题开始进行自我介绍
 1	包括职业吗？	
主持人	是的，职业也包括在内。	
 1	职业方面，我是保健护士，已经在这里工作了21年。我一直从事社区保健工作，从婴儿到老人，我都接触过。请问，可以谈谈自己的感受吗？	所有的发言都要逐字记录
主持人	请说。	
 1	我感到社区之间存在差异，我们的工作涉及了大约5个不同的地区。这些地区从城市到乡村差异很大，因此不能一概而论我们市的情况，更应该根据每个地区的特点来开展活动。我希望能根据不同区域的特性来进行更好的工作。	反应：5.8.9.10 记笔记 7 点头 分析：地域差异 ←城市与农村的差距很大
主持人	例如是什么样的呢？	促进交流
 1	嗯，对了，比如说在乡下那边，很多老人都很健康，他们从事农业，生活也算过得去。不过在城市里，独居的老人很多，有些地方有针对孤立预防的几种团体，也有些乡下的老人俱乐部比较成熟，很多老人参加这些活动。因此，卫生工作者的相关活动也会有所不同。	反应：5号强烈点头同意“乡村”和“市区”部分
主持人	非常感谢。我稍后会再回到这个话题。	一定要以某种形式回应
 2	我是护士，在多年的经历中，我在临床工作了8年，然后在护理教育领域工作了18年，现在在行政领域已经工作了8年。目前，我在市里的访问护理站担任管理者。因为这次是作为职业代表来谈论问题，所以我想谈谈特性。目前我主要接触高龄者。去年12月4日，护理保险制度开始实施。现在我觉得制度与高龄者的传统观念之间存在差距，新制度在流动过程中存在一些困难。面对老龄化社会，我希望能够关注高龄者、他们的照顾者、家人以及社区。	反应：7.8.9.10 记笔记 全员抬头看发言者 4号双臂交叉表示肯定

参与翻译人员（按姓氏拼音排序）：

马维阳，黎詠怡，高昊天，黄楹，乾美玲，张瑾睿，杨梦娇，王梦璇，王妍霖

翻译审核：

孙艺欣，李双红

章节编排与图片编辑：

高昊天，王妍霖

整体项目管理与最终修订：

孙艺欣，李双红，李响，朱珠

关于作者

安梅勅江 博士

筑波大学医学系教授；国际生命周期发展系统与赋能科学研究会会长
日本健康社会服务人文科学会会长。

主要著作包括：

《共创行动研究》，赋能研究与教育论坛，2021 年

《社区赋能的创造：从国际视角看理论与实践》，NOVA 出版社，2019 年

《赋能：跨文化视角、策略与心理效益——关于福祉的实用策略新赋权模型》，
NOVA 出版社，2016 年

《文化、关怀与社区赋能：理论与方法的国际应用》，川岛出版社，2008 年
等其他多部著作。

《小组访谈法 I：基于科学证据的定性研究方法的展开》

首次出版于 2024 年 9 月 10 日

由安梅勅江博士编辑

赋能研究与教育论坛

由东京都同胞援护会印刷

版权所有 © 2024 赋能研究与教育论坛

ISBN 978-4-910978-04-8

日本印刷