

第1章

訪談研究法緒論

本章目標

閱讀本章之後，你應該：

- 熟悉一些研究訪談的案例；
- 認識訪談研究的歷史與社會脈絡；
- 瞭解與訪談相關的方法論和倫理議題。

1

壹、三段訪談篇章

如果你想知道人們如何理解他們的世界和生活，何不與他們談談？對話是人類互動的基本模式。人類發端於與彼此交談，他們彼此互動、提問與回答。透過對話我們得以認識其他人，瞭解他們的經驗、感覺、願望及其所身處的世界。在一場訪談對話中，研究者詢問並聆聽人們自己如何敘述關於他們的生活世界，談論他們的夢想、恐懼和希望，傾聽他們用自己的話語表達各自的觀點和看法，並瞭解他們的學業和工作情況、他們的家庭和社會生活。研究訪談是一種「互換觀點」(inter-view)的情境，而知識就在訪談者和受訪者之間的相互互動(inter-action)下建構出來。

下面接著討論來自三項研究計畫的訪談篇章，分別處理丹麥學生對於丹麥高中評分制度的觀點、在後現代社會中加拿大教師對於自身工作情況的觀點，以及法國郊區受壓迫者對其生活條件的觀點。接下來的段落將提供讀者質性研究訪談可能面貌的第一印象，這些段落將遍布在本書討論訪談和分析訪談的篇章中。

Box 1.1：關於評分制度的訪談

訪談者：你先前提到一些關於評分的事，你願意試著多說一些嗎？

學生：評分通常不公平，因為通常(而且很常)評分只是測量你發言多少次、你有多同意老師的觀點。例如，假如我提出一個想法，所根據的意識型態剛好違背老師的意識型態，那麼這個老師當然會說他講的才是對的，而我說的是錯的，因為那是他的意識型態，所以他就覺得那是最好的，當然他會說他講的才是對的，而我說的是錯的。

訪談者：這種情況如何影響成績？

學生：嗯，因為他可能會認為我是白癡，竟想出錯誤的答案。

訪談者：這會不會只是你的推測？

學生：不，有很多具體的實例。

第一個訪談篇章(參見Box 1.1)擷取自我所做一項關於丹麥高中評分制度影響之研究，此次訪談是由我的一位學生所進行。整體研究設計將在稍後呈現(參見Box 4.3)，在此我們看到這位學生如何回答訪談者所問的開放性問題，他以自己的經驗提出評分制度的一個重要面向：評分是不公平的。接著自行給了幾個何以評分不公的理由。在學生回答之後，訪談者批判性地隨著他的回答，追問其中的細節，運用反詰問

題，針對學生的作答進一步質問訪談者有所懷疑之處，測試此學生信念的強度。這種相當單刀直入的直接詢問方式有別於日常對話有來有往的方式。訪談者處於權力位置，並能決定交替對話主題的時機；訪問者提問，受訪者回答。研究者不會透露個人對於此項議題的立場，學生也不會詢問訪談者對於評分制度的看法。

接下來的訪談篇章(參見Box 1.2)來自哈爾葛利夫(Hargreave)的研究，主題是學校領導體制隨著後現代社會改變後，加拿大教師的工作情況。哈爾葛利夫訪問加拿大教師關於他們的工作情況從現代轉換到後現代時代的變化。從訪談中浮現出個人主義(individualism)和聯合領導(collegiality)間緊張關係的重要主題。Box 1.2中引用的教師因此痛批學校對於團隊工作的行政要求，他認為這種行政要求是一種控制，壓制教師教學的創意空間。訪談者不僅僅記錄這些看法，更要求進一步闡述，以瞭解此教師的論點：為什麼他並不認為每個人都必須加入他所隸屬的團隊工作形式。哈爾葛利夫將此段及其他訪談篇章對於團隊工作的看法詮釋為「人為的聯合領導」(參見本書第九章)。

Box 1.2：關於團隊工作的訪談

教師：(團隊工作)正受到越來越多的鼓勵。這種風氣已經擴散到所有學校。他們希望你以團隊的形式工作。

訪談者：你認為這樣好嗎？

教師：只要他們允許加入可改善教學方案的個人創意。但如果他們想要讓每個步驟都一成不度、一板一眼。不，我認為這將是場災難，因為你將得到一些完全不思考的人，他們只會呆坐著依靠別人的智慧結晶來做事，我不覺得這對任何人有益。

訪談者：目前你覺得你有得到創意空間嗎？

教師：(和我的教學搭檔時)我有空間，但我知道和這裡的某些其他人，我不會有空間 那麼我會瘋掉。

訪談者：那會是怎樣 ？

教師：基本上是被控制住。他們會希望 首先那要是他們的主意。而我必須要符合他們的教學風格，並配合他們的時間。我不認為有任何人會喜歡像這樣子工作。

資料來源：Hargreaves(1994: 178-9)

下一個篇章(參見Box 1.3)來自法國社會學家布迪厄(Pierre Bourdieu)和他的同事所進行的關於受壓迫者情況的大型計畫案。Box 1.3是取自眾多訪談資料的其中之一，在布迪厄等人出版關於法國移民和貧民的書中(Bourdieu *et al.*, 1999)，十分詳盡地報告這些訪談。Box 1.3的訪談篇章訪問的兩位年輕人，住在法國北部郊區住宅供給計畫的住宅區中，他們的生活條件非常苛刻(在二 五年下半年編輯此書時，法國這些郊區大量的年輕人起身抗議他們的悲慘狀況以及頻遭警察騷擾的處境)。在十多年前的這場訪談，早期的布迪厄並非中性的詢問者，反之，他表達出自身對這些年輕人情況的態度和感受，亦對他們的陳述採取批判的態度。

Box 1.3：與兩位年輕人的訪談

■你剛剛說這附近沒什麼好玩的，為什麼？那你的工作、你的休閒時間是怎樣？

馮斯瓦：沒錯，工作和休閒都沒什麼樂趣。實際上甚至可以說這一帶實在什麼也沒有。

阿 里：根本沒有休閒活動。

馮斯瓦：我們有個休閒中心，但鄰居對我們有所抱怨。

阿 里：他們並不太友善，這倒是真的。

■他們為何抱怨，因為他們

馮斯瓦：因為我們在公園附近遊蕩。到了晚上我們的救助區裡什麼都沒有，當外面實在太冷時，我們只好到大廳去，如果我們製造出太多噪音和物品，他們就會叫警察。

()

■你們沒有告訴我事情的全部經過

阿 里：我們在救助區裡總是遭到攻擊；就在昨天才有人丟擲催淚瓦斯到我們身上，真的，是某間公寓裡的男人做的。他是位健美先生，一個大塊頭。

■為什麼？你們做了些什麼？騷擾他？

馮斯瓦：沒有，我們待在大廳通道時，他正待在上頭，當我們到大廳時有講話，有時候則大叫。

■但那在白天發生嗎？或是深夜？

馮斯瓦：沒有，只有在晚上。

■很晚嗎？

馮斯瓦：有點晚，大約十點、十一點左右。

■你們知道吧，他有睡覺的權利。也許丟催淚瓦斯是太超過了，但若你們讓他整晚神經緊繃，你們可以瞭解為何他要這麼做，對吧？

阿 里：是沒錯，但他可以儘管下樓來和我們說

■是的，當然，他可以下樓來並只是說「去別的地方」。

阿 里：而非用催淚瓦斯。

資料來源：Bourdieu *et al.*(1999: 64-5)

這三個訪談闡明了研究對象生活世界的重要議題，例如學校的評分制度、學校領導制度的變革、以及悲慘的郊區生活條件。套句布迪厄的用語，他們不僅僅是「錄音社會學」(tape-recording sociologies)，而是訪談者主動追問研究對象的回答，並尋求澄清與延伸訪談陳述。這類關切使研究者得知教師拒絕團體工作的原因、批判性地詢問學生對其教師偏頗

評分的信念、並挑戰兩位將自己說成飽受騷擾的無辜受害者的年輕人。本書將在後續章節回頭討論這些訪談篇章的知識產製。

貳、歷史與社會科學中的訪談研究

對話是獲取系統性知識的古老方法，在古希臘時代，修昔底德(Thucydides)訪問曾參與過伯羅奔尼薩戰爭(Peloponnesian Wars)的人，以撰寫關於此役的歷史；蘇格拉底(Socrates)透過與其競爭的哲學家對話，發展出哲學知識。然而訪談(interview)一詞在晚近才出現，到十七世紀才廣為使用。訪談就字面上拆解是互換觀點(inter-view)，兩人針對一個共同感興趣的主題進行交談，互相交換觀點。世界上首次的新聞訪談可追溯到一八五九年對摩門教教主楊百瀚(Brigham Young)進行的訪談，其結果刊載於《紐約先驅論壇報》(*New York Herald Tribune*)上(Silvester, 1993)。

● 研究訪談的系統性文獻是過去數十年的新興現象，然而社會科學中早已廣泛運用質性訪談：人類學家和社會學家使用非正式訪談從資訊提供者身上獲取知識已有長遠的歷史。過去數十年間訪談在教育學和健康科學領域已成為一個普遍的研究方法。回到我自己的學科，我應汲取一些例子來說明質性訪談如何在心理學的歷史中，成為產製科學和專業知識的主要方法。

- 佛洛伊德(Freud)的精神分析理論(psychoanalytic theory)很大程度上是建基於與其病人進行的治療性訪談，每一

個病人一小時，總共數以百計的訪談，皆來自於病人不受約束的聯想以及治療師「自由盤旋的注意」(Freud, 1963)。這些質性訪談製造出關於夢與精神官能症、人格與性慾的創新心理學知識，這些知識在一百年後仍然在心理學教科書上占有一席之地。精神分析持續對心理治療有專業影響，亦滋養其他學科和一般大眾，並且象徵著對哲學家的挑戰。

- 皮亞傑(Piaget, 1930)的兒童發展理論來自於他在自然環境中與兒童的訪談，這些訪談經常結合簡單的實驗設計。他就學時受的是精神分析學家的訓練，而正是精神分析訪談啟發了他所謂的「臨床方法」。他任由兒童天馬行空地談論物體的重量和大小，使用自然觀察、簡單測試和訪談，並注意兒童思想開展的方式。
- 一九二〇年代，一個關於改變照明對西部電力公司(Western Electrical Company)霍桑芝加哥廠(Hawthorne Chicago plant)生產能力影響的實驗，導致了預料之外的結果：無論工廠的照明增加或減少，工作產出和工人的紀律皆獲得改善。這個始料未及的研究發現引發了史上最大的訪談調查。超過兩萬一千名工人分別接受長達一小時的訪談，訪談轉錄稿再經過質性與量化的分析。作者群從治療性訪談中得到啟發；他們提及賈內(Janet)、佛洛伊德、榮格(Jung)、以及特別是皮亞傑的影響。皮亞傑訪談兒童時所使用的臨床方法在量化研究上特別有用(*Management and the Worker*, Roethlisberger and Dickson, 1939)。
- 自一九五〇年代以來，消費產品的設計和廣告廣泛地使用個人的質性訪談調查，並在最近數年來開始使用焦點

團體訪談。其中一位先驅迪希特在《慾望的策略》(*The Strategy of Desire*)(Dichter, 1960)中記述其於一九三九年針對購買車子的消費者動機進行的訪談研究,包含超過一百段詳細的對話訪談。其中一項主要發現是車子的重要性從車子本身的科技性能,如何轉變為圍繞著車子的「個性」。這在如今已是行銷的基本知識。迪希特自言他的訪談技術是受精神分析家的診療所啟發,並將之稱為「深度訪談」(depth interview);而「間接訪談」(nondirective interview)則受治療學家羅傑斯(Carl Rogers)的影響。

今天這四種歷史訪談研究影響著我們思考男人、女人和小孩的方式,而它們早在社會實踐(例如治療),以及工人和消費者的行為控制技術方面有重大影響(Kvale, 2003)。佛洛伊德和皮亞傑在科學文獻中始終是最常被引用的心理學家,他們的主要經驗證據皆來自於訪談,而他們對於其與病人和小孩的訪談所做的詮釋,亦深刻影響今日我們如何理解人格和兒童期。因此《時代雜誌》(*Time Magazine*)在一九九九年選出的百大二十世紀最具影響力人物,在二十位最重要的「科學家與思想家」中,獲得此項殊榮的社會科學家僅有經濟學家凱因斯(Keynes)、心理學家佛洛伊德和皮亞傑。霍桑實驗主要的貢獻在於改變工業生產的組織方式,使得管理工人的模式從「人類工程」轉變為「人際關係」。現今的消費產品行銷大大仰賴質性訪談,特別是焦點團體,以確保能對消費者購買行為達到最大程度的預測與控制。

在今日的社會科學中,質性訪談逐漸得到應有的重視,它被視為一種研究方法來施行,並有越來越多關於如何進行

訪談研究的方法論文獻探討。葛拉瑟和史特勞斯(Glaser and Strauss)關於醫院的社會學研究，發表在《紮根理論的發現：質性研究的策略》(*The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*)(Glaser and Strauss, 1967)一書中，在社會科學界引發了一場質性研究運動。他們將質性訪談整合進醫界的田野研究當中。史布拉德理的《民族誌訪談》(*The Ethnographic Interview*)(Spradley, 1979)和米施勒的《研究訪談－脈絡和敘事》(*Research Interviewing – Context and Narrative*)(Mishler, 1986)則為早期兩本系統性介紹研究訪談的重要書籍。若對現今研究訪談領域的概述有興趣的話，建議可閱讀蓋布萊恩和霍士汀的《訪談研究手冊》(*The Handbook of Interview Research*)(Gubrium and Holstein, 2002)，若想更全面地瞭解質性研究可參見鄧金和林肯的《質性研究的智慧手冊》(*The Sage Handbook of Qualitative Research*)(Denzin and Lincoln, 2005)。

自一九八〇年代以來，質性方法(涵蓋範圍從參與觀察、訪談法到論述分析)已成為社會研究的重要方法。此一趨勢的指標之一是快速成長的質性研究相關書籍數量；因此，光是在一間出版質性研究書籍的主要公司「賽吉出版社」(Sage Publications)中，其數量便從一九八〇年到一九八七年的十本，成長為一九九五年至二〇〇二年的一百三十本(Seale *et al.*, 2004)。同時社會科學對於人文學科亦開展雙臂，從人文學科汲取詮釋學(hermeneutics)，以及敘事、論述、對話和語言學分析(參見例如Schwandt, 2001)。

技術、知識論和文化的因素也許是增加使用質性研究訪談的可能理由。在一九五〇年代，小型可攜帶式錄音機的易取得性使得精確的訪談錄音更加簡單。在一九八〇年代，電

腦軟體更促進了訪談轉錄稿的質性分析。反映在哲學上的近代思潮之巨大轉變，強調了訪談知識的關鍵面向。隨著哲學中語言學的轉向，對話、論述和敘事被視為獲取社會世界知識不可或缺的方法。除此之外，亦有出現關於意識和生活世界的現象學敘述、文本意義的詮釋學解釋、以及對於知識之社會建構的後現代強調(參見Gibbs, 2007; Rapley, 2007)。

訪談亦已成為大眾文化的一部分；近年來隨著脫口秀在電視上隨處可見，艾金森和席佛曼因而將當代社會稱之為「訪談社會」(interview society)(Atkinson and Silverman, 1997)。在當代社會中，自我的產製成為焦點，而訪談即是一種建構自我的社會工具。作者將訪談的盛行歸結為時代的精神；我們可以補充道身處於著重體驗式經濟的消費社會，販賣經驗和生活風格對於經濟而言是不可或缺的，質性訪談遂成為市場調查用以預測和控制消費者行為的主要方法。

參、方法論與倫理議題

訪談是一種對話，其結構和目的僅由某一方(訪談者)來決定。訪談是一種專業的互動，超越如同每日日常對話的自發性交換觀點，並演變為一種謹慎詢問與聆聽的取徑，具有獲取完整受檢驗的知識之目的。質性研究訪談是知識的建構場所，其中一種研究訪談形式：半結構生活世界的訪談(semi-structured life world interview)，將是遍及本書的主要焦點。本書將其定義為具有獲得受訪者身處之生活世界的描述之目的，並與詮釋描述現象的意義有關。

在社會科學中，研究訪談和日常對話的接近性可能必然

導致了研究訪談看似簡單易懂的假象，並促進其受歡迎的程度：在缺乏任何先前準備或反思的狀況下便開始訪談是再容易不過的事。研究新手也許只要有一個好的想法，抓了錄音機，就上路尋找研究對象，開始詢問他們。再將錄製好的訪談轉錄成逐字稿，直到在分析頁數眾多的逐字稿期間，關於訪談目的和內容的大量問題才浮現出來。這類自發性的訪談研究導向有價值的資訊之可能性微乎其微；非但不能產生關於一個主題的實質知識，相反地這種訪談可能只是再製普遍的觀點和偏見。訪談可以是一種強而有力且能做出有價值的研究之方法。人際間的相互關係，隨著故事的推展以及新洞見的產生，對於訪談互動的雙方而言都極具報酬。閱讀訪談轉錄稿可能啟發研究者，為眾所皆知的現象賦予新的詮釋，而且訪談能產生關於田野的重要新知識。部分具體案例散落於本書各處。

方法論導向的研究新手也許對一項訪談計畫案有一大堆關於技術和概念的問題，舉例來說：我如何開始一項訪談計畫？我需要多少研究對象？我如何避免提出引導性的問題而影響研究對象？訪談可能會傷害研究對象嗎？訪談轉錄稿有其必要性嗎？我如何分析訪談？我的詮釋會不會只是個人主觀的想法？我能確定我確實瞭解研究對象真正的意思嗎？我如何報告為數眾多的訪談文本？

在其他研究方法中，如果有類似上述相對應問題的疑問，例如關於問卷調查方法的問題，可以相當輕易地在教科書中查詢到標準的技術和規則。如同本書將出現的內容一樣，質性訪談研究的情況相當不同，只有少數的標準化技術，也極少有標準規則或普遍的方法論慣例。於是想要藉由閱讀本書尋找答案可能會感到挫敗，沒有標準程序和固定的

規則，對於如上述問題的答案將會以如下形式出現：「這依據研究的特殊目的和主題來決定。」

倫理議題在訪談研究中無孔不入，訪談產生的知識仰賴於訪談者與受訪者間的社會關係，這再次憑藉著訪談者的能力，以能創造一個讓研究對象感到自由與安全的場所，在知道訪談內容之後將會被公開使用的狀況中，仍然可以暢所欲言自身的私人事件。在追求感興趣的知識以及對訪談對象的倫理尊重之間，再再要求著訪談者尋求細緻的平衡。研究訪談中知識與倫理的緊張關係在塞內特(Sennett)的《尊重》(*Respect*)(Sennett, 2004: 37-8)一書有詳盡地闡述：

深度訪談是一個與眾不同、通常令人洩氣的技巧。與民調專家詢問問題的方式不同，深度訪談者欲對人們的答案打破砂鍋問到底。要追根究柢，研究者就無法置身事外、表現的事不關己；他或她必須要提供某些關於他或她自身的事，以求得到一個開誠布公的回應。但整個對話仍然朝著某個方向進行，重點在於不要像朋友一般談天。一般而言，所有訪談者皆過於頻繁地發現他或她已經冒犯研究對象，跨越了那條只有朋友或親人才能超越的界線。拿捏社會距離標準的技巧在於不讓研究對象感覺自己像顯微鏡下被放大的小蟲。

本章重點

- 質性訪談是一種探查研究對象經歷與瞭解自身世界方法的主要場域，它提供一種獨特途徑，讓人接近研究對象的生活世界。研究對

象用自己的話語來描述他們的活動、經歷和觀點。

- 質性訪談研究在社會科學中由來已久，但有關訪談研究的系統性文獻卻是最近幾十年才有的新興現象。
- 訪談是一種產生關於人類境況知識的有力方法，如同歷史性的訪談研究所展現的，其在二十世紀以來已改變瞭解人類境況以及管理人類行為的方式。

延伸閱讀

下列資源將更進一步地延伸本書對於訪談和質性研究的簡短介紹：

Denzin, N.K. and Lincoln, Y.S. (eds) (2005) *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Fielding, N. (ed.) (2003) *Interviewing, Vols. I-IV*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Gubrium, J.F. and Holstein, J.A. (eds) (2002) *Handbook of Interview Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Seale, C., Gobo, G., Gubrium, J.F. and Silverman, D. (eds) (2004) *Qualitative Research Practice*. London: Sage.

Silverster, E. (ed.) (1993) *The Penguin Book of Interviews: An Anthology from 1859 to the Present Day*. London: Penguin Books.

韋伯文化

International Ltd

網路試閱版聲明

1. 敝社目前對書籍翻譯品質管控日益嚴謹，每本書都至少經過四校的把關程序，此試閱版與未來正式上市版本有某種程度的差異。
2. 讀者閱讀此試閱版本如果發現錯譯或不妥之處，歡迎讀者儘速透過電子郵件 (Email: weber98@ms45.hinet.net) 向敝社反映，以便在此書在正式上市時能即時修正。
3. 如果讀者試閱此版本以後，對本書的內容有興趣，期盼各位讀者在此書正式上市後，踴躍購買。您的選購就是對本社最具體的支持，也得以讓敝社更加茁壯，出更多好書。

版權所有，請勿做具商業屬性的運用

