

訪談九大忌

謹記免出錯

IES 常犯錯誤系列 之訪談篇



縱使現時錄影、錄音設備價廉物美，訪談時亦應作筆錄，避免器材出現問題時，浪費珍貴的訪問材料。資料圖片

訪談要點

本系列上一期談及問卷調查的常見錯誤，今期則討論另一個不少同學會選用的研究方法——訪談。訪談是一種十分常見的收集資料方式，廣為學者及傳媒所採用，每日電視新聞均為實例參考。不過，訪談雖看似簡單，但要做得好，其實並不容易。由於同學的訪談經驗較少，往往會犯上各種錯誤，影響資料收集。本期專欄特別就訪談作探討，集中討論一些同學常見的錯誤。

■ 簡明宇



作者簡介 簡明宇 香港教育學院榮譽研究員、英國皇家公共衛生學會院士、尼古丁及煙草研究學會會員、《獨立專題探究手冊》作者及點亮教育創辦人。



訪談時需要觀察受訪者的身體語言，而眼神接觸是基本的互動。資料圖片

慎選時地人 發問要留神

1. 選錯方法 自曝其短

雖然訪談是常用的研究方法之一，但不代表所有題目皆適合使用訪談法。正如其他研究方法一樣，訪談的利弊亦參半(見本欄《面談考技巧，準備要充足》，2010-5-31)，如果題目適合使用訪談作為主要研究方法，則可以揚長避短，否則便自曝其短。以例子一為例，這類探討某事物的普遍性及趨勢的題目，並不能只訪談區區沒有代表性的10位中學生便可以偏概全。那麼我隨機抽樣訪談1,000位又如何?這樣可以，但成本過於高昂，那倒不如使用問卷調查。

2. 錯誤對象 意見無力

即使訪談能配合題目的性質，亦要看看是否找對訪談對象。如果訪談對象錯誤，收集到的資料便沒有太大用處，通常亦不足以回答焦點問題。以例子二為例，這類題目涉及研究對象內心感受，故十分適合以訪談形式搜集資料。不過，區議員及普通市民並不是該訪談的合適對象，區議員的專長在於他們了解當區事務，而普通市民也只能給予公眾的一般意見，他們可能根本沒有接觸援交少女的經驗，故其所提供的資料只是他們根據傳媒報道所給予的主觀意見而已。如果找到曾參與援交的少女訪談當然最好不過;若辦不到，亦要找經常接觸援交少女的人士，例如有處理援交少女個案的社工。

3. 準備不足 難以應變

由於訪談以對話形式進行，看似簡單(我們誰人不會對話啊!)同學因此往往掉以輕心。準備不足是訪談大忌，常見的問題包括：1.選擇錯誤的地點，人多嘈雜，不能久留之地，難於安然進行訪談;2.只準時到達訪談地點，未能提早到達，既未能定下心神應付即將開始的訪談，且一旦訪談地點環境有變便不知如何處理;3.沒有攜帶足夠工具，包括錄音工具、紙、筆、相機(照片可用於口頭及文字報告)及電話(聯絡用)。

常見準備不足情況

- 1. 訪談地點：人多嘈雜
- 2. 時間：只準時到達，沒有提早到達
- 3. 工具：沒有錄音工具、紙及筆

4. 沒有筆錄 毫無後備

現時錄音設備質優價廉，大部分同學訪談時都會錄音，完成後再重播整理內容，因此很多同學便以為在訪談過程中毋須筆錄，這完全是錯誤及危險的做法。錄音設備可能會因為種種原因失效，例如損壞、電力不足或雜音過大蓋過受訪者聲音等，若無筆錄作後備便會失去所有資料。此外，訪談着重受訪者的回應作深入追問，故即時筆錄有助提出更深入及核心的問題。

5. 欠開場白 氣氛不足

很多同學訪談時喜歡開門見山、單刀直入，甫一開始即發問預先準備好的一連串問題，這並不是一個恰當的做法。訪談需要營造良好氣氛，引導對方說出一些深入意見或內心感受，因此最忌匆匆進行。以例子三為例，同學一見面便開始提出問題，這並不是合適的做法，對方不明所以，往往會花很多時間談及旁枝，而沒有觸及你想探究的核心問題。同學應先自我介紹及說明研究的範圍及目的，一方面合乎社交禮儀，予人正面印象，另一方面讓對方了解你的研究方向，容易給予有用的資料。

6. 公式問題 欠獨特性

訪談的特點在於具互動及針對性，因此每一次訪談的內容都不一樣。不過，不少同學只會擬定一份載有開放性問題的問卷，無論受訪者是誰，到場後一律照本宣科，這樣並不能發揮訪談的優勢，所收集的資料質量恐亦不高。同學應按受訪者的背景度身訂造大綱，在訪談過程中亦需根據受訪者的回應進行追問及澄清，這樣才可以利用訪談的優勢，獲得深入及高質量的資料。

7. 用語不當 易生誤會

在訪談的過程中，提問用語起關鍵性作用，錯誤用語會令訪談產生嚴重後果。在例子四中，一般的邊緣青少年並不熟悉毒品的學名，對方可能因此未能提供正確的回應，故以這些用語提問並不恰當。若問題改為「搖頭丸」(亞甲二氧基甲安非他明)及「K仔」(氯胺酮)等對方認識的用語，答案可能

會有所不同。訪談時切記要以對方熟悉的用語提問，一來免生誤會，二來令對方產生親切感，更願意提供資料。

8. 沒有觀察 缺乏互動

不少同學訪談時只顧低著頭照稿宣科，與對方沒有眼神接觸，亦沒有觀察身體語言，這可能與同學不慣與陌生人進行訪談，情緒緊張有關。然而，這



樣的眼神接觸是基本的互動，有助對方繼續接受訪談及願意提供進一步資料。再加上訪談所採集的資料不光是口頭的回應，身體語言亦是需要收集的資料之一。

9. 胡亂發問 不顧時機

有時同學擬定的問題合適，對象亦合適，就是問不出所以然來。為何?在於錯誤提問。訪談往往會觸及一些內心或敏感問題，要配合時機及場合才可以提出。在例子五中，在公眾場所，同學詢問一些內心及敏感問題並不適當。而且，同學過急詢問一些內心感受，對方根本未有心理準備說出心底話。舉凡訪談內容涉及內心感受及敏感話題，宜選擇較安靜的地方，先作簡單的對話作熱身，並博取對方信任，始可提出。

訪談前應做好充足準備，為受訪者「度身訂造」問題。資料圖片

例子一

題目：中學生使用社交網站的習慣
焦點問題：中學生在何等程度依賴社交網站作為主要的社交溝通工具?
研究方法：訪談
對象：10位中學生

例子二

題目：少女參與援交的心理影響
焦點問題：少女參與援交對其心理產生甚麼影響?
研究方法：訪談
對象：5位區議員及5位普通市民

例子三

題目：青少年濫藥的成因
焦點問題：朋輩影響如何促使青少年濫藥?
訪談對象：預防濫藥中心社工陳先生
訪談對話：陳(陳先生)、同(同學)
同：陳先生，你好，究竟青少年為何濫藥?
陳：……青少年濫藥的原因是多方面的……例如抗逆力低、毒品價格下降、對濫藥有錯誤的理解等……就說K仔吧，真是

一包煙仔的價錢便可以買到……而且購買方式也很方便……

例子四

題目：青少年吸毒問題
對象：邊緣青少年
訪談內容：受(受訪者)、同(同學)
同：請問你有沒有吸食亞甲二氧基甲安非他明?
受：我沒有。
同：「氯胺酮」呢?
受：沒有，連聽也沒聽過。

例子五

題目：少女墮胎的心理影響
對象：16歲以下曾墮胎少女
訪談場所：快餐店
訪談內容：受(受訪者)、同(同學)
同：妳好，請問這是妳是第一次墮胎嗎?
受：不是，已經是第四次了。
同：為何沒有避孕?
受：……
同：墮胎後妳感到難過嗎?
受：……

在熟悉的環境進行訪談，有利應對突發狀況。資料圖片



延伸閱讀

- 1. 簡明宇、劉嘉慧，《獨立專題探究手冊》，香港：教育社企，2009
- 2. 陳繁興，《訪談研究》
- 3. 天主教香港教區視聽中心，《訪問技巧》，<http://www.hkdavc.com/v2-media-eduimagecult8.html>
- 4. 教育局，《訪問技巧小貼士》，resources.edb.gov.hk/gifted/bs/doc/iws_tips.pdf

資料速遞站

請即登入<http://kansir.net>「Kan Sir 通識教室」瀏覽更多參考資料及學習教材。