

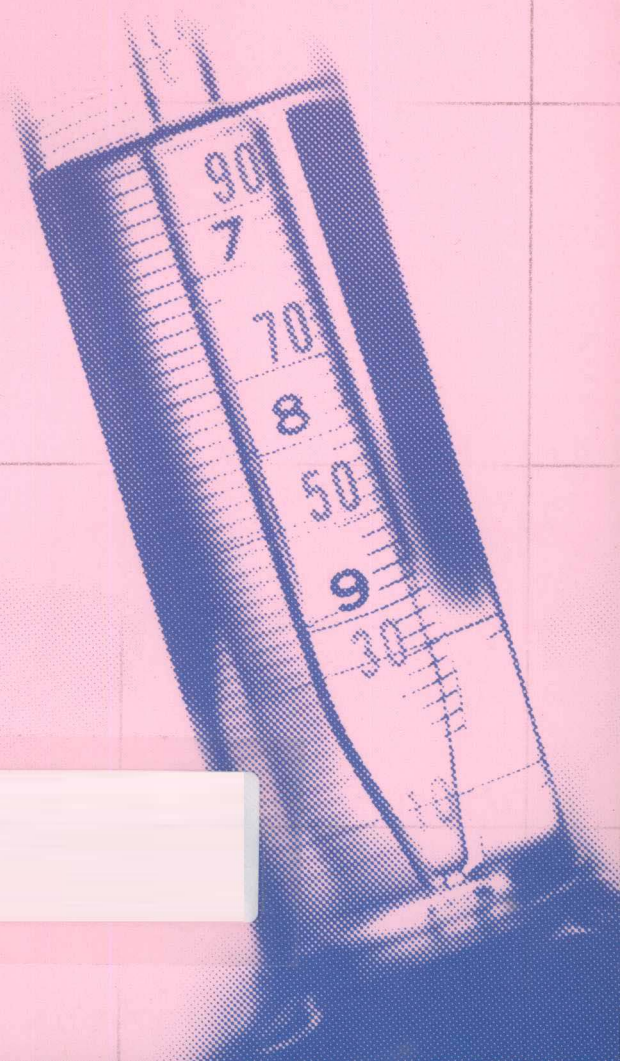
質性研究方法大全 ②

訪談

Doing Interviews

Steinar Kvale — 著
陳育含 — 譯

研究法



图书馆



SAGE

質性研究方法大全②

訪談研究法

Doing Interviews

作者／Steinar Kvale

譯者／陳育含

Weber
韋伯文化
良知・品味・責任



Weber Publication International Ltd
Since 1998 良知 品味 責任
將學術當成一生的志業

質性研究方法大全 SR07-002

訪談研究法

版權聲明

Chinese Translation © 2010 Weber Publication International Ltd
English language edition published by Sage Publications of London,
Thousand Oaks, New Delhi and Singapore, © Steinar Kvale, 2007
Published by arrangement with Sage Publications Ltd.
ALL RIGHTS RESERVED

作者：Steinar Kvale

譯者：陳育含

發行人：陳坤森

出版者：韋伯文化國際出版有限公司

責任編輯：王姿婷、梁婉玲

客服專員：陳玉蟾

營業事業登記證字號：13118544

住址：台北縣永和市永和路二段 285 號 6 樓

網址：<http://www.weber.com.tw>

Email：weber98@ms45.hinet.net

電話：(02)22324332

傳真：(02)29242812

出版：2010 年 3 月

ISBN：978-986-6816-95-6

◎個人郵政劃撥訂書一律九折優待，團體訂購另有優惠價格

郵撥帳號：19686241 戶名：韋伯文化國際出版有限公司

定價：250 元

版權所有 翻印必究

◎本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司更換新書

序列叢書緒言

Uwe Flick

壹、簡介「質性研究方法大全叢書」

ix

近年來，由於質性研究在各個學科與背景中均已確立其地位，且成為一種受到敬重之研究取徑，質性研究遂在此期間出現前所未有的成長和多樣化發展。愈來愈多的學生、老師和實務工作者均面臨如何進行質性研究的問題——不論是一般性的或是因特定個人目的所衍生的疑問。解決這些問題，並處理諸如「怎麼做」之實務層面的疑難雜症，正是賽吉出版社(Sage Publications)編撰「質性研究方法大全叢書」的宗旨。

賽吉出版社「質性研究方法大全叢書」探討我們實際進行質性研究時所出現的核心議題。叢書中的每一本書分別探討以質性方式來研究社會世界時所使用的各種重要方法(例如：訪談或焦點團體研究法)或是資料(例如：視覺資料或是論述)。此外，在撰寫「質性研究方法大全叢書」也考慮到各類型讀者的不同需求。就此而言，「質性研究方法大全叢書」以及叢書中之每一本書將可對廣泛的讀者群提供貢獻：

- 凡在社會科學、醫學研究、行銷研究、評估、組織、商

業及管理研究、認知科學等領域中從事質性研究，且面臨規劃與進行特定質性研究之實務工作者。

- 研究這些使用質性方法之領域的大學教授與講師，應可使用此系列叢書作為其教學基礎。
- x ● 社會科學、護理、教育、心理以及其他以質性方法作為大學訓練(主要)內容(包括實務應用在內，例如：撰寫博碩士論文)之學科領域的大學與研究所學生。

賽吉出版社「質性研究方法大全叢書」是由研究領域與實務界中，對研究方法饒富經驗的多位知名作者所執筆。將此系列叢書從頭閱讀到尾之際，諸位將會反覆讀到對任何一種質性研究而言均屬關鍵之議題，例如：研究倫理、研究設計或是研究品質評估。不過，本系列的每一本書將會從個別作者所描述之特定方法論角度及取徑來討論這些議題。因此，諸位或許將發現在個別書中針對不同的質性問題所採取的不同取徑，以及對於如何分析質性資料所提出的不同建議，綜合各家論點，將呈現出此領域包羅萬象之整體面貌。

貳、何謂質性研究？

關於質性研究，已愈來愈難找到為大多數質性研究取徑及研究者所接受的共通定義。質性研究早已不再僅是「非量化研究」，而是已發展出一種屬於自己的風貌(或是多重風貌)。

儘管質性研究具有多樣化之取徑，我們還是可以在質性研究中找出一些共通特色。質性研究旨在處理「外在的」世界(相對於諸如實驗室這種特定的研究環境)，並且能以各種不同的方

式，「從內在」來瞭解、描述、甚而解釋社會現象：

- 藉由分析個人或團體之經驗：經驗可能是關於傳記式生命史或是(日常或專業之)實踐；經驗的陳述則可能透過分析日常知識、陳述及故事等方式。
- 藉由分析成形中的互動與溝通：可透過觀察或記錄互動與溝通等實踐作為分析的基礎，進而分析這些資料。
- 藉由分析文獻(文件、圖像、影片或音樂)或是追蹤其他類似的經驗或互動紀錄。

這些取徑的共通點，在於揭露人們如何建構自己身處的世界、自己在當下的作法、或是發生在自身的事件，只要這些現象富有意義並能提供豐富的觀點。將互動與文獻視為人們合作(或衝突地)形成社會過程與人造產物之方式。這些取徑均代表著不同的意義模式，而藉由不同的質性研究法重新建構與分析這些取徑，讓研究者發展出(或多或少屬於可通則化的)模式、類型學與理論，以描述與解釋社會(或心理學的)議題。

xi

參、我們該如何進行質性研究？

考慮到質性研究中存在著這些不同的理論、知識論與方法論取徑，加上這些研究議題分歧而多樣，我們是否能找出進行質性研究的共通方式？在此，我們至少能指出如何完成質性研究的一些共通特色。

- 質性研究者感興趣的是取得自然脈絡(context)中的經驗、互動與文獻，以及被研究對象之所以產生這些特殊性與這些研究資料的方式。
- 質性研究不願對研究對象設定一個明確的定義概念，也不願在研究一開始就形成提供驗證之假設。相反地，質性研究是隨著研究過程而逐漸成形並修正其概念(或假設——若為研究所採用時)。
- 質性研究只有在方法與理論切合研究對象的情形下才得以開展。如果既有方法並不切合具體議題或領域，遂予以修正或發展出新的方法或取徑。
- 研究者本身即構成研究過程中的重要一環，除了其為身歷其境之研究者外，也因研究者在該領域中的經驗，及其角色所帶來的反身性，研究者因而成為其研究範圍中的成員之一。
- 質性研究嚴肅看待脈絡與個案，以瞭解研究的議題。許多質性研究莫基於數個個案研究、甚至是一系列之個案研究，通常這樣的個案(其歷史淵源及其複雜性)就構成瞭解研究對象的重要脈絡。
- 質性研究中一個很重要的部分就是以文本(text)與紀錄作為根據，包括：從田野筆記與逐字稿，到描述與解釋，以致最後提出研究發現與整個研究全貌。因此，如何將複雜的社會狀況(或是諸如影像等其他資料)轉換成文件——亦即轉譯及記錄等議題——皆為質性研究的主要考量。
- 假使方法切合研究的對象，界定與評估質性研究品質的取徑，就必須以切合質性研究甚至是切合質性研究中特定取徑的特定方式加以討論。

肆、賽吉出版社「質性研究方法大全叢書」範疇 xii

- 由佛利克(Uwe Flick)主筆的《質性研究的設計》(*Designing Qualitative Research*)一書，針對質性研究提供扼要介紹，探討如何規劃與設計一個具體的質性研究。該書旨在為賽吉出版社「質性研究方法大全叢書」描繪架構，強調實作問題以及如何解決研究過程中所出現之問題。該書將討論在建構質性研究之研究設計時出現的相關議題；描繪進行研究計畫時的入門步驟，除了討論諸如質性研究的資源等實務問題外，還涉及諸如質性研究之品質等方法論及倫理議題。該書提出的架構，將在此系列叢書的其他各書中更深入地探討。
- 叢書中有三本書專論如何蒐集或得出質性研究資料。這三本書將重拾在叢書第一本中已扼要描繪之議題，並以更深入的方式加以探討，且特別強調該種特定方法。柯費爾(Steinar Kvale)主筆的《訪談研究法》(*Doing Interviews*)一書，探討對人們進行特定議題或生活史訪談時可能遭遇之相關理論、知識論、倫理與實務等議題。安格魯西諾(Michael Angrosino)主筆之《民族誌與觀察研究法》(*Doing Ethnographic and Observational Research*)，探討第二種主要蒐集與獲得質性資料之取徑。同樣地，這裡將實務議題(如民族誌研究挑選蒐集資料之場域與方法，以及分析這些資料時可能面臨的特定議題)，置於一個較為廣泛的背景中(民族誌作為一種取徑時，所涉及的倫理、表徵、品質與適切性等議題)來進行討論。在巴伯(Rosaline

Barbour)主筆之《焦點團體研究法》(*Doing Focus Groups*)中，提出第三種最重要的取得資料之質性方法。此書同樣突顯如何進行抽樣、設計與分析資料的議題，以及如何在焦點團體中得出此種資料的方法。

- 接下來的三本書則強調分析特定類型的質性資料。在班克斯(Marcus Banks)主筆之《質性研究的視覺資料運用》(*Using Visual Data in Qualitative Research*)中，將焦點延伸到質性資料之第三種類型(除了得自訪談與焦點團體之口頭資料及觀察資料之外)。使用視覺資料不僅成為一般社會研究中的主要趨勢，也迫使研究者不得不正視使用及分析此種資料時出現的一些新興實務問題，及同時衍生之新的倫理議題。在吉布斯(Graham R. Gibbs)主筆《質性研究的分析》(*Analyzing Qualitative Data*)一書中，作者探討在理解任何類型之質性資料時，可能適用的幾種實務取徑與議題。其特別關注編碼、比較與使用電腦輔助質性資料分析等實務工作。在這裡關注的焦點諸如訪談、焦點團體或傳記研究等口頭資料。在雷普利(Tim Rapley)所主筆之《對話、論述研究法與文件分析》(*Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*)中則將此關注焦點擴展到與分析對話有關的不同類型資料。此書之關注焦點包括現有之資料(如文件)，並且記錄日常對話及追溯論述蹤跡。實務議題包括建立檔案、謄寫錄影資料、以及如何分析此資料類型的論述等，都將在本書中予以討論。
- 佛利克(Uwe Flick)主筆的《質性研究的品質控管》(*Managing Quality in Qualitative Research*)一書，則是接續此叢書之其他單冊中曾扼要討論過之質性研究的品質議

題，只不過其他單冊是從特定背景觀點來進行討論，此書則是從較一般性的觀點來探討。因此，其看待品質的角度可能是使用現有、或轉化現有的標準、或是界定全新的質性研究標準。本書將檢視當前關於何謂質性研究方法論之「品質」與效度的討論，及探討提昇與控管質性研究品質等諸多策略。特別關注質性研究中的三角交叉驗證法策略，以及在提昇質性研究品質之前提下使用量化研究。

在繼續描繪本書之討論焦點，以及本書在此系列叢書中所扮演的角色前，筆者要在此特別感謝賽吉出版社中的一些夥伴，由於他們的投入，此系列叢書才得以成形。賈米可(Michael Carmichael)在很久以前就向我提議這一項計劃，因為他的建議才有助於此計劃的開展。布萊朵(Patrick Brindle)接續他的擔子，繼續給予筆者支持，還有哈伍德(Vanessa Harwood)與湯恩比(Jeremy Toynbee)則是將我們提供的手稿編纂成書的功臣。

關於本書

Uwe Flick

訪談研究法是質性研究中蒐集資料的主要取徑之一。我們知道許多不同種類的方法，能夠針對不同的目標和原則來進行訪談。於此同時，訪談研究法伴隨著諸多優點、實踐和問題，這些問題在其他替代訪談的方法中亦相當常見。我們能從不同層面來說明進行訪談的問題：理論的、方法論的、倫理的和實際的層面。一旦完成一項訪談，接著還要進行數個步驟：以特殊方式記錄單一訪談的內容，因此產生轉錄(transcription)的需求與習慣。訪談資料須要以特殊的質性方式來分析。一般而言，進行訪談即伴隨著提升訪談品質的特殊需求，特別是提升訪談的效度(validity)，最後則是報告訪談中說了什麼以及如何分析訪談。 xv

本書鉅細靡遺地討論進行訪談會遭遇的所有議題，這些討論根據作者長久以來進行訪談以及撰寫關於訪談議題的經驗而來。本書是賽吉出版社(Sage Publication)「質性研究方法大全叢書」(*The SAGE Qualitative Research Kit*)的其中一冊，此叢書主要關注於資料的蒐集，同時也著重在分析與評估資料特殊形式的特定議題，所以賽吉出版社「質性研究方法大全叢書」的其他書籍應該有助於補充此書的不足，尤其是吉布斯(Gibbs, 2007)對質性資料的分析以及雷普利(Rapley, 2007)探討論述和

對話分析的書，對如何分析由訪談中(以及其他來源)得到的質性資料，將提供更多的資訊。佛利克(Flick, 2007a)的書則深入討論一般計劃與設計質性研究(以及進行訪談)的細節。至於質性研究的品質議題，亦是本書主旨之一，在佛利克(Flick, 2007b)的另一本書中，則討論控管質性研究品質的更多細節。關於蒐集資料的替代方法或額外方法，在賽吉出版社「質性研究方法大全叢書」以下其他書籍有概略介紹：安格魯西諾(Angrosino, 2007)書中介紹了參與觀察(participant observation)和民族誌(ethnography)，同時也介紹運用於此脈絡中的訪談法；巴伯(Barbour, 2007)書中進一步細緻探討焦點團體(focus groups)作為單一訪談的替代方法；班克斯(Banks, 2007)書中則說明使用視覺資料的更多細節。

序言

本書目標

訪談研究是一項透過練習訪談才可以學會的技能。本書計 xvii 畫讓讀者能從實踐中學習訪談技巧，因此探討如何執行訪談調查等實用議題，並從最初的計畫到最終的報告，依序提供範例和指導方針。除此之外，本書提供用以瞭解研究訪談的概念框架，並討論質性訪談研究法引發的知識論與倫理議題。

質性研究訪談嘗試從研究對象的觀點來理解世界、揭露人類經驗的意義，並在科學的解釋之前，說明人們的生活世界。本書試圖展示社會科學研究中，質性研究的範圍及其豐富性。書中將強調訪談的實用性(亦即訪談的價值)及其生產的知識，同時關注為了研究目的而使用訪談對話其可能引發的倫理議題。

訪談是一種特殊形式的對話，透過訪談者和受訪者之間的互動，知識由此生產出來。本書將研究訪談與其他種類的對話，例如哲學對談(philosophical dialogues)和心理治療訪談(psychotherapeutic interviews)，相互對照；本書亦描述不同類型的研究訪談，例如敘事訪談(narrative interviews)、事實訪談(factual interviews)、焦點團體訪談(focus group interviews)和對質式訪談(confrontational interviews)。現場實況轉播的訪談對話則是較大型研究過程的一個階段。一項訪談調查包含了「前訪談階段」(pre-interview)和「後訪

談階段」(post-interview)，「前訪談階段」包含了研究設計和針對研究主題進行題目的澄清；另外，「後訪談階段」則諸如轉錄、分析、確認與報告訪談發現。

質性訪談的系統性應用在社會科學領域中，相對上顯得較為新穎，在某種程度上來說，亦較具爭議性。本書基於研究上之目的，將對話的知識論議題置於傳統與新近知識概念的關係中處理。全書將指出在訪談調查的過程中，有多少實際議題必須依隨知識論前提做出決定，以及這些決定造成的倫理後果。此類擔憂的範圍從主要問題之效度，到關注私人議題未來將提供給大眾閱讀的訪談倫理。

xviii 本書的結構

訪談的技能經由練習訪談而習得，而非經由閱讀一本書便可而學成。然而，從訪談中累積的經驗可以用書籍形式呈現，並附有實際訪談的範例以及作為精簡摘要的建議指導。我將在此書中傳遞自實際訪談得到的經驗，以及從這些經驗中擷取出的指導方針，這些經驗來自我自己、我的學生和他人記述在訪談文獻的內容。並以真實實踐替代訪談，提出由訪談得來的範例，來介紹為了研究目的而使用對話所引發的許多實際上和概念上的議題。本書各章節將分別處理看似神秘的訪談技能，逐步解析，拆解成分離的步驟，提出範例並指出相關的技術、概念和以及倫理議題。

第一章提出一些來自研究訪談的案例，並簡述使用研究訪談的歷史回顧；接續兩章闡明為了研究目的而使用對話所引發的知識論與倫理議題；接下來的章節帶領讀者一睹訪談研究的七個階段，從將研究主題論題化與形成研究目的等「前訪談階

段」開始，隨後是整個訪談研究的設計。研究情境將花三個章節來處理，分別是如何開展一項生活世界的半結構式訪談(semi-structured interview)、訪談類型的多樣性及訪談品質。最後處理轉錄、分析、確認效度(validation)、通則化(generalization)以及報告等「後訪談階段」。

本書焦點

本書的主要焦點在於進行訪談，「前訪談階段」和「後訪談階段」主要從訪談情境的涵義面向來處理。貫徹本書的重點是強調訪談調查不同階段間的相互關係，我不斷重申在訪談研究中的某一階段時，所做的決定將如何可能開啟或封閉其他階段的可能選擇，所以無論處於訪談過程的哪一階段，研究者最好均能對整個研究過程瞭若指掌。

在接下來的章節中，藉由關注訪談者的專業、技能和技術，我試圖在所有方法取徑之嚴謹的客觀結構以及無方法取徑之自由的主觀自發之兩難中遊走。訪談是一項需要透過練習才能習得的技術，最理想的學習方式是在實踐社群中，向具經驗的訪談研究者見習。本書的學習目標是使讀者做好準備，能經由練習訪談來學習研究訪談，以及提供用以反思訪談實踐及其所生產之知識的概念性框架。讀完本書後，學生應已做好概念上的準備，能夠回答關於自身訪談研究的問題，例如：

xix

- 如何設想訪談研究的知識論議題(第二章)。
- 如何釐清訪談帶來的倫理議題(第三章)。
- 如何設計訪談研究(第四章)。
- 如何計畫並執行研究訪談(第五章)。

- 如何在多種研究類型中做選擇(第六章)。
- 如何評估訪談的品質(第七章)。
- 如何轉錄訪談(第八章)。
- 如何分析訪談(第九章)。
- 如何確認訪談知識(第十章)。
- 如何呈現訪談報告(第十一章)。

在開始訪談前的習題

欲以學習技能的方式來學習訪談的讀者，應該即刻停止閱讀本書；或至少在閱讀完頭三章簡介概念的章節後，先停止閱讀並且進行下列練習：

取得三份具錄音檔的研究訪談，花一個禮拜轉錄這些訪談錄音，並反思轉錄和訪談的過程與問題。

有了這次練習經驗之後，讀者可以開始閱讀本書中關於實際操作的建議，通常他們會發現，在擁有練習經驗之後，接下來書中所寫的內容他們都已經學過了。一些建議的學習課程條列在本書最後一章之Box 12.1：「透過轉錄訪談來學習訪談」。

我們強烈建議選擇繼續閱讀本書而不做轉錄練習的讀者在小規模的研究中練習訪談，而若能在開啟自己的完整訪談計畫案之前，先加入有豐富經驗的研究者之訪談計畫案中見習，將是最理想的。

謝詞

本書處理研究訪談的實踐，立基於我在一九九六年所寫的 xx
《訪談：質性研究的訪談導讀》(*InterViews: an Introduction to Qualitative Research Interviewing*)一書。現在這本書篇幅較短，更聚焦在研究訪談實際操作的面向，並從更多新近的文獻中汲取素材。本書超越早期對於具同理心的同意式訪談的強調，並且亦討論主動的質疑式訪談。除了概述著重於意義的訪談分析之外，本書尚囊括聚焦於語言的訪談分析，亦更加強調將訪談認知為一項技能來學習的結果。

本書以訪談研究的進行、教學和指導為出發點，加上來自於我的學生以及和我合開訪談課程的傑森(Torben K. Jensen)之啟發。在本書初稿準備期間，我得到許多極具價值的評論，尤其是來自布拉加森(Egill Hedinn Bragason)、布林克曼恩(Svend Brinkmann)、唐恩(Pernille Dohn)、漢瑞克森(Morten Novrup Henriksen)、拉塞森(Berit Lassesen)、霍爾(Philipp Höhl)、以及我的妻子索格史塔德(Tone Saugstad)的評論。同時，我也十分感激我的秘書漢森(Lone Hansen)，他與我共同處理許多修改初稿的工作。