

心理通³

訪談技巧



Glynis M. Breakwell 著
齊建芳 王智霞 李開龍 譯

商務印書館

心理通³ 訪談技巧

INTERVIEWING



by Glynis M. Breakwell

齊建芳 王智霞 李開龍 譯

商務印書館

心理通
系列

訪談技巧

著 者 : Glynis M. Breakwell

譯 者 : 齊建芳 王智霞 李開龍

策 劃 : 廖劍雲

責任編輯 : 鄭黎萍

出 版 者 : 商務印書館(香港)有限公司

香港鰗魚涌芬尼街2號D僑英大廈

印 刷 者 : 陽光印刷製本廠

香港柴灣安業街3號新藝工業大廈(6字)樓G&H座

版 次 : 1994年9月第1版第1次印刷

©1994 商務印書館(香港)有限公司

ISBN 962 07 6185 5

Printed in Hong Kong

INTERVIEWING

by Glynis M. Breakwell

First published in 1990

by The British Psychological Society

Copyright © Glynis Breakwell 1990

前言

訪談，對所有在職者來說，是工作生活中的一個重要組成部分。很多職業者都掌握一、兩種適合某種場合下的訪談技巧，卻很少精通那種適用於所有類型工作的訪談技巧。

許多人在進行訪談活動時，包括選拔求職者、員工評估、調查訪問和接受記者採訪，無論是訪談者還是被訪談者，都對自己所做的事情沒有一個清楚的認識。事後，我們就會發現到自己的錯誤，例如：一個完全不合適的人選被安置在某一職位上，所獲得的調查信息不全面，報紙上刊登的文章全是些胡言亂語，而最令人失望的，恐怕要算因訪談的錯失而得不到自己理想的工作。上述每一種情形的出現，都會令人失去原本有價值的機會。

然而，心理學家已對訪談進行了廣泛研究，並獲取了訪談中大量有關人類行為的知識。作者使我們能夠以直接受益的方式得到，並接觸這一心理學知識。例如，作者(Dr. Breakwell)指出，我們常常對訪談過程抱有錯誤的假定，亦指出我們如何讓偏見影響訪談

結果，進而告訴我們如何使面試招聘更為有效，並據此更可靠地預測某人日後的工作表現。對於任何一位想申請一份新工作，或決定該項工作是否值得申請，及在正式與非正式的評估中努力創造最佳形象、力爭機會的人來說，本書也有無法估量的幫助。

在每種類型的訪談中，參予會談的雙方均積極地運用心理學戰術，以便更有成效地與對方接觸，即使對經驗豐富的訪談者來說，書中創新而實用的知識，一定令你受益非淺。

叢書主編

- Glenys Parry
- David Fontana

目 錄

前 言	i
-----	---

第 1 章 甚麼是訪談？	1
1.1 日常工作中的訪談	4
1.2 訪談的類型	9
1.3 訪談的道德標準	13
【練習 1.1】採用甚麼訪談方法	7

第 2 章 非正式訪談	17
2.1 制定計劃：僱主的期望	19
2.2 制定計劃：求職者的期望	29
2.3 尋找特殊人才	34
【專題 2.1】非正式訪談的利弊	20
【練習 2.1】決定是否提出求職 申請	36

第3章	一對一的面試訪談	39
3.1	訪談者的六個任務	41
3.2	選拔過程中出現的偏見	47
3.3	主持訪談	58
3.4	求職者的策略	74
【專題 3.1】	理想的被訪談者	54
【專題 3.2】	心理測驗	63
【專題 3.3】	訪談者的通病	66
【練習 3.1】	理想求職者	45

第4章	面試小組和羣體面試	81
4.1	為甚麼採用小組形式？	83
4.2	組職面試小組	84
4.3	主持小組面試	88
4.4	適用於申請人的面試技巧	90
4.5	羣體面試	92
4.6	面試評估的有效性和可信性	96

第5章	員工評估訪談	101
5.1	員工評估訪談的目的	103
5.2	為員工評估做準備	105

5.3 擔任評估者	110
5.4 挑選評估者	114
【練習 5.1】自我評估	109
【練習 5.2】評估結果的反饋	113

第 6 章 調查訪談	117
-------------------	------------

6.1 行為研究和項目評價	120
6.2 設計調查	121
6.3 分析調查訪談的數據	142
6.4 提交結果	147
【專題 6.1】小組訪談的優缺點	127
【專題 6.2】小組訪談的成功因素	129
【專題 6.3】電話調查	141
【練習 6.1】計算回應率	125
【練習 6.2】制定訪談計劃	137
【練習 6.3】提交結果	148

第 7 章 訪談兒童	149
-------------------	------------

7.1 訪談中的難題	152
------------	-----

第 8 章	傳媒採訪	157
8.1	為甚麼接受採訪	159
8.2	充分利用採訪	161
8.3	積極參與	169
【練習 8.1】	設計一次傳媒採訪	163
【練習 8.2】	電話採訪	167

1

甚麼是訪談？

1.1 日常工作中的訪談

1.2 訪談的類型

1.3 訪談的道德標準

【練習 1.1】 採用甚麼訪談方法？

第1章

甚麼是訪談

要成為一名優秀的訪談者，僅僅提出你要得到明確答覆的問題是不夠的；一名成功的被訪談者也不僅僅是回答對方所提出的問題。本書從訪談者和被訪談者兩個方面講述如何進行訪談：即雙方應如何為訪談做準備、在訪談過程中應做些甚麼或怎麼做，以及在訪談結束後他們怎樣才能解釋訪談過程中所發生的一切。我們對訪談者和被訪談者給予同樣的重視，因為任何一方在不清楚對方將要做甚麼的情況下，是不可能明白自己該幹甚麼或怎麼做的。要進行一次有效的訪談，就得要求你能同時從別人的立場和自己的觀點中了解所發生的事情。如果這樣做了，將有助於你預測下一步將要發生的事情。之所以把訪談者和被訪談者看成同等重要，還因為同一個人在此時或此事件中可能是一名訪談者，而在另一時間或另外一個地方則成為一名被訪談者。今天還是一名招聘小組的負責人，明天就可能成為一名被別人採訪的對象。

進行訪談的目的有許多種。通常很多人以為只有求職時才會需要訪談，但事實上，在其他許多領域，甚至是所有領域，只要人們想通過正常途徑獲得某種信息，都會運用到訪談形式。在每一次訪談中，都有許多指導訪談內容或信息的規則，這些規則決定了一個人可以在訪談中提出甚麼樣的問題，可以向誰提問，提問的時間以及回答時所採取的方式。根據訪談的類型，這些規則具有不同的特徵和表現方式。這本書的主要目的就是闡述在各種不同類型的訪談中，如招聘人員的面試、員工評估、人事調查及新聞媒介採訪中，運用這些規則所需或必備的技巧。

1.1 日常工作中的訪談

對於大多數從事教育工作、保健工作、社會公益工作以及工商業管理工作的人士來說，訪談是其職業活動的核心內容。有些訪談技巧得到了正式承認，訪談技巧的訓練也被納入學位課程，通過學習這些課程，才能具備就業資格。此外，訪談還常常是下列職業羣體的綜合任務：醫療中的診斷、在社會工作中編製個案史、護理工作中的護理記錄、心理諮詢、人事部門的職業指導及制定政策的特殊諮詢等。可以說，訪談涉及到人際交往，因為這些人都依賴於從他們服

務的對象——他人那兒獲得準確的信息。不同的職業側重不同的訪談技巧。

有豐富經驗的社會工作者自然十分精通訪談技巧，這種技巧是其與公眾打交道時必不可少的。當他們介入不同領域時，訪談的問題就出現了。逐漸地，他們可能期望介入一系列新活動，幾乎所有的人都難免在某一時期介入某種管理工作，諸如人才的招聘和選拔、員工的評估與評價。許多人不得不對他們提供的服務或管理進行評估，對自己和他人的工作效果進行評估。有些人發現通過新聞報道、電視、廣播，能有效地促進和維護自己的工作。上述這些職業角色都有機會包含訪談活動。在某些場合，他們充當訪談者；而在另一些場合，他們則充當被訪談者。

這些不同類型的職業角色所需要的訪談技巧也是不一樣的。招聘人才的訪談和員工評估的訪談有些共同點，但它們也有不同之處，包括調查訪談或利用傳播媒介的訪談。上述這些訪談都不同於規範性的職業訪談，這種職業訪談針對於某些需要幫助的人。例如，一名教務主管與一名學生談話，希望能了解到學生的眼圈為甚麼黑了，為甚麼逃學，為甚麼總是沒錢吃午飯。這時他採用的訪談技巧與他向政策計劃人員詢問為甚麼他的科技大樓預算案被砍掉，或與一名數學系主任的候選人進行談話時所採用的訪談技巧是完全不同的。同樣，醫院的行政管理人員在同一名無故

提出辭職申請的護士交談時，使用的方法和技巧，就不同於他和一名洗衣部承包商交談時使用的方法。

當任何職業者來到一個新的工作環境，並扮演需要管理技能和調查技能的不同角色時，對他們來說，學會適宜於在新環境和新角色下進行的訪談技巧是非常重要的。這時，依賴其他環境中有效的訪談技巧將無濟於事。當然，拋棄先前在工作經驗中形成的訪談習慣不是一件容易的事，有時這些習慣潛移默化地滲透到你的工作中，當你回過頭來檢查你的工作時，才能意識到這種影響。本書主要目的之一，就是提出各類適用於不同情況的訪談類型，以便各行各業人士能有意識地選擇適合每一情境的訪談策略。

在繼續闡述本章內容之前，請先完成練習 1.1。這類練習貫串於全書，練習有三個作用：

1. 鼓勵自我評估

這些練習要求你思考當前的目標、技巧和問題，因而使你清晰地注意到你的訪談活動需要改進的地方。

2. 克服偏見和錯誤觀念

訪談過程經常受到各種類型偏見的干擾。這些練習能幫助你認清甚麼樣的偏見在影響着你和你所交往的人。

3. 嘗試使用本書提及的方法和技巧

這些練習為你提供了運用書中介紹的訪談技巧的機會。

書中的某些專題，概括了關鍵的信息和策略，你在訪談中必須熟記。這些專題為你提供了一些重要提示，在訪談之前，你可參考這些提示。

1.2 訪談的類型

本書包括 4 種基本的訪談類型：

1. 選拔人才的訪談
2. 評估員工的訪談
3. 調查訪談
4. 透過傳播媒體的訪談

1.2.1 選拔人才的訪談

在選拔人才時，正式和非正式訪談都必須認真對待。目前，非正式訪談在人才選拔工作中經常出現。非正式訪談一般在正式談話之前進行，這種訪談為求職者提供了討論該項職業的機會，並使求職者在最終決定申請該職業之前，有機會考察一下工作環境。借助非正式訪談，同樣可以令僱用者（有時是僱用團體）

練習 1.1 採用甚麼訪談方法？

這一練習的目的，是讓你回憶一下你自己從前的訪談經驗，並鼓勵你去分析一下自己還需要學習甚麼樣的訪談技巧。

1. 列出你曾參與過的訪談類型，無論你當時的身分是訪談者，還是被訪談者。
2. 對你在各種類型訪談中的表現進行自我評估，並劃分等級（將訪談者和被訪談者分開評定）。

評分方法：5 = 非常好，4 = 比較好，3 = 一般，2 = 比較差，1 = 非常差。

訪談情境

表現評估（分數 1-5）

作為訪談者

(1)

(2)

(3)

作為被訪談者

(1)

(2)

(3)

3. 將每一類型中特別困難的訪談特徵羅列出來。要特別注意，這些羅列出來的困難可能成為改進訪談技巧的