

交流访谈

这是一本国际心理学大师的著作,内容生动,语言专业,涉及范围包含从事科研调查、企业文化、儿童、老年、青年、残疾人、犯罪受害人或证人等各类人群的访谈技术及沟通技巧等。

Communication & Interview

Communication & Interview

Communication & Interview

Communication & Interview

● 丹芬妮·M·基茨 / 王曙光 / 张胜康 / 著

及其互动沟通技巧

四川出版集团·四川科学技术出版社

交流访谈 及其 互动沟通技巧

四川出版集团
四川科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

交流访谈及其互动沟通技巧/(澳)丹芬妮·M.基茨,王曙光,张胜康著. - 成都:四川科学技术出版社,2004.6
ISBN 7-5364-5504-6

I.交… II.①丹…②王…③张… III.人间交往 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 030161 号

交流访谈及其互动沟通技巧

著 者 丹芬妮·M.基茨 王曙光 张胜康
责任编辑 宋小蓉
封面设计 韩健勇
版面设计 康永光
责任校对 伍登富 叶 战 王 勤
责任出版 周红君
出版发行 四川出版集团·四川科学技术出版社
成都盐道街3号 邮政编码 610012
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 16 字数 230 千
印 刷 四川新华印刷厂
版 次 2004 年 6 月成都第一版
印 次 2004 年 6 月成都第一次印刷
印 数 1-3 000 册
定 价 32.00 元
ISBN 7-5364-5504-6/C·53

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。
■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。
地址/成都盐道街3号 电话/86617039 86672823
邮政编码/610012

丹芬尼·M.基茨 著
王曙光 张胜康

写在前面

我第一次来到中国是在1978年。之后,我又曾十次来到这个国家,从事有关少数民族、儿童教育等方面的跨文化心理学及社会学研究工作。

在中国这样一个具有悠久文化历史和文化传统的文明国度里,我有幸结识了许多中国人,并与他们中的一些人结下了深厚的友谊。在我众多的中国朋友中,既有专门从事社会科学研究工作的同行专家及其他领域中的文人、学者,又有一般的中国老百姓。而无论走到什么地方,我都非常乐意与所接触的中国友人交谈、对话。

在与许多中国友人交往的过程中,我再一次深切地体会到:人与人的交往的确是一种心与心的碰撞,只要双方在交往过程中能以诚相待,用“心”进行交流与沟通,是完全可以逾越任何文化障碍,增进彼此间的了解的。

当然,任何人与人之间的成功交往均离不开科学而有效的互动交流与沟通技巧,为此,我愿意将毕生所积累的交流、沟通经验及目前通行于国际学术界的互动沟通技巧,以较易于理解的方式,奉献给中国读者。

为此,我与“澳大利亚国家艾滋病研究中心”的王曙光教授及中国四川省社会科学院社会学研究所的张胜康研究员共同合作,专门为中国读者撰写了这本名

交流访谈

及其互动沟通技巧

为《交流访谈及其互动沟通技巧》的著作。该书在出版过程中受到了四川科学技术出版社相关领导及宋小蓉副编审的大力支持和诚挚帮助，而该书的成功出版也是同他们付出的所有努力密不可分的。

由于该书所介绍的内容完全是建立在作者多年社会实证研究及实际工作经验的基础之上的，因此，该书应该有极高的实际运用价值。希望阅读了本书的中国读者能够从中分享我们的经验，在读完这本书之后，能够将所了解到的互动交流与沟通技术成功地运用于自己的日常生活及学习工作中，并能从中深切地感受到运用这类人际交往技术为自己带来的无穷快乐与巨大乐趣。



丹芬尼·M.基茨

前言

访谈是社会调查中以交谈方式了解情况、搜集资料的一种方式,又称访问。而社会调查则是针对某些社会现象和社会问题,系统收集资料,并在此基础上加以分析,以便能对该社会现象加以说明,或寻求解决某些社会问题的一种有效途径。

人的社会生活是丰富多彩的,丰富多彩的社会生活必然导致复杂而多变的人与人之间的社会关系和社会现象。只有了解了人与人之间的社会关系,了解了由这种社会关系所导致的复杂社会现象,人们才能更清醒地认识自己,认识他人和认识社会,掌握人与人之间的关系的变化规律,进而达到改变自己,适应整个社会的目的。

一般而论,人们对人与人之间的社会关系,对这种社会关系所导致的社会现象,总必须经过相应的社会调查和社会实践,才能对其有充分的认识 and 了解。而通过访谈形式,与他人作广泛的社会交流与社会沟通,则是人们在社会调查和社会实践过程中的一种经常性的社会活动。与其他的社会调查方法相比,访谈最大的特点则是以交谈方式了解情况或收集资料、信息,它既可以作为社会科学工作者收集科研资料的一种手段,又可以成为各行各业及各种专业人员调查研究的一种工具。

在现实生活中,人与人之间的互动、交流和沟通过程从来就没有停止过。凡是在有人群的地方,总是存在着大量的互动交流与沟通形式。这种互动交流与沟通形式有时也会以非语言的方式出现,但是,在大多数情况下,这种互动交流与沟通形式,却是以语言方式出现的。通过各种各样的语言交流与互动交谈,既可以促成人与人之间的相互了解,促进人与人之间的良好人际关系,使人与人之间能够和睦相处,又可以使人们对某些复杂的社会现象和社会问题有更深入的了解,从而有可能为说明某些社会现象和解决某些社会问题提供调研依据,进而推动相关方面采取一些有效措施,促使

交流访谈

及其互动沟通技巧

某些社会问题得到解决。

为了使一般人能够对访谈技术有更多的了解,更多地学会与他人进行社会互动与语言沟通的相关技巧,普及社会科学知识,同时也是为了让更多的社会科学工作者、其他相关专业工作者以及目前在校学习这类学科的大学生、研究生能更好地掌握这门社会调查技术,本书作者在大量参阅和了解目前国外最新交流、沟通技术的基础上,综合自己多年来从事社会学、社会心理学实证调研访谈工作的经验,撰写了这本专门讲述交流访谈及互动沟通技巧的书籍。

在撰写本书的过程中,作者不仅力图从专业角度论述交流访谈技术,以便为同样从事社会科学研究工作的同行们提供一些访谈、调查的实证经验,而且还本着普及社会科学知识的目的,力图让本书在文字描述上深入浅出,以适合更多从事其他职业的人群阅读。因此,本书不仅可以为目前专门从事社会科学研究的工作者、在校学习社会科学研究知识的学生所用,而且对于许多必须从事调查研究工作的党、政、群、团领导干部,工、青、妇干部,企、事业领导干部,大众媒体及新闻工作者,司法警务人员,城市社区工作者,民政及社会福利工作者,医疗、卫生保健及心理咨询从业人员,市场调研工作人员,学校教师及其他相关人群,也同样具有较高的阅读价值。

由于篇幅所限,本书不可能涵盖访谈使用的所有交流、沟通技术,也不可能对所有访谈类型都逐一加以讲解。但是,由于本书所撰写的内容大多是建立在实证研究和实际工作的经验之上的,因此,仍然有着较高的参考价值及实际运用价值。

作者衷心希望通过对本书的阅读,读者不仅能够了解和掌握人际互动过程中的访谈交流、沟通技术,而且还能够成功地将其运用于自己的日常生活及学习、工作之中,并从中感受到一定的乐趣和较大的收获。

作者

目 录

第一章 交流访谈技术的使用	1
一、为什么要使用交流访谈技术	5
二、交流访谈与其他调查技术的区别	6
小 结	8
第二章 访谈类型及访谈方式	9
一、非行为改变类访谈	15
二、行为改变类访谈	25
三、访谈方式	30
小 结	34
第三章 访谈者与被访者的关系	36
一、访谈开始阶段双方的关系	37
二、正式访谈及访谈结束阶段双方的关系 ...	42
三、理解、同情及价值判断行为对双方 关系的影响	44
四、访谈伦理道德问题	46
小 结	55
第四章 访谈问题的形式及运用	57
一、访谈问题的形式	57
二、访谈问题的措词	66
三、问题的语言表达方式	69
小 结	75

交流访谈

及其互动沟通技巧

第五章 访谈各阶段工作及访谈结构	76
一、访谈开始阶段的工作	77
二、正式访谈阶段及访谈结束阶段的工作 ...	79
三、访谈结构分析	81
小 结	90
第六章 访谈交流沟通技巧	92
一、访谈中可能出现的问题	93
二、访谈员应具备的能力	96
三、深入访谈及其方式	99
四、对非语言信息的了解	103
小 结	112
第七章 科研调查访谈技巧	113
一、间接资料数据的使用谬误	114
二、科研调查访谈活动的基本框架	115
三、定性分析的方法	124
四、跨文化研究访谈	127
小 结	132
第八章 企事业单位交流沟通技巧	133
一、员工招聘及干部职务任免	133
二、员工思想交流及业绩评估	136
三、干部离任及员工解雇	138
小 结	139
第九章 儿童人群访谈技巧	141
一、调整身体高度	142
二、改善访谈条件	142

三、做好访谈的其他工作	143
四、儿童的记忆力和理解力	145
五、儿童的想像力	146
六、对儿童的奖励问题	147
七、访谈时间问题	149
小 结	149
第十章 青少年人群访谈技巧	156
一、青少年的语言	158
二、青少年的衣着打扮及非语言行为	160
三、良好访谈关系的建立	161
四、青少年人群的访谈特点	161
小 结	163
第十一章 老年人群访谈技巧	175
一、对老年人群进行访谈的必要性	176
二、对老年人群的研究	178
三、访谈中可能遇到的问题	179
四、访谈员应具备的访谈技巧	182
小 结	185
第十二章 残疾人群访谈技巧	186
一、对后天身体功能障碍者的访谈	187
二、对先天身体残疾者的访谈	188
三、对听力受损者的访谈	191
四、对视力受损者的访谈	192
五、对智力受损者的访谈	193
六、对带有多重残疾者的访谈	194
小 结	195

交流访谈

及其互动沟通技巧

第十三章 受害人或证人访谈技巧	197
一、证人证言的可靠信问题	199
二、未成年人庭讯问题	199
三、证言有效性分析法	200
四、认知改变访谈技术	204
五、对未成年证人的保护	206
六、对危重事件幸存者的访谈	207
小 结	209
第十四章 跨文化研究访谈技巧	211
一、语言使用问题	212
二、译员使用问题	213
三、文化差异问题	215
小 结	221
第十五章 访谈中可能遇到的问题	222
一、如何应对被访者的不友好行为	223
二、如何降低被访者的焦虑情绪	225
三、如何应对被访者的偏见或不认同态度 ...	227
四、如何避免被访者的随意附和态度	229
五、如何解决访谈双方的身份差异	230
小 结	232
第十六章 概 述	234
主要参考文献	245

第一章 交流访谈技术的使用

世界上任何人都必须与他人一起生活、工作,而要与他人一起生活、工作,则必须以一定的方式与他人进行心理互动和交流沟通。对于某些职业工作者,如心理学家、社会工作者、医护人员、咨询专家、律师、社会科学工作者来说,在与工作对象打交道的日常互动中均会将交流、访谈技术作为一种基本工具,以了解其工作对象的思想、行为及其他方面的情况。事实上,一个访谈员要成功地实施其交流访谈工作,不仅需要访谈者具有一定的个人天赋,而且还需要不断强化其交流、沟通技巧,使自己具备较强的互动沟通能力。

完全可以肯定,个人互动沟通能力的形成并非先天遗传或与生俱来的,而是必须经由后天的社会化机制,是个人在社会化学习机制中,通过自身努力的结果。如果个人具备了良好的交流沟通能力,那么在与他人的社会互动中,就更易被他人所接纳,从而增强他人对自己的社会认同感,排除在生活、学习、工作和其他社会交往过程中的沟通障碍,与他人和谐相处,这对于所有社会人自身的发展,无疑是极为有益的。反之,如果个人缺乏良好的社会交往和互动沟通技能,则可能形成严重的社会不适,在日常生活及工作中,无法与外界顺利地作信息互换,从而陷入孤立被动的社会困境,阻碍自身的社会发展。而本书的写作目的,就是要帮助人们了解相关的互动、沟通技巧。一方面让人们学会怎样与他人作面对面的交谈、对话,使个人与他人间的心理互动能正常进行;另一方面,则是为了让某些专业工作者掌握一定的访谈技能、技巧,在社会调查或科研项目中,顺利完成其信息、资料的收集工作。

就专业的角度而言,面对面访谈与日常生活中的一般交流对话是有区别的,二者最大的不同之处则在于,访谈完全是一种受情境控制的交流对

交 流 访 谈

及其互动沟通技巧

话。在这种交流对话形式中,访谈者会向被访对象提出一系列问题,并要求被访对象就相关问题作出回答。一般来说,访谈情况大致有两种。一种情况是由一群访谈者同时开展工作,有多个被访者接受他们的相应提问;另一种情况则是访谈者只有一人,但却要面对多个访谈对象,并向其提问。

无论在哪一种访谈情况下,访谈者均必须把握好访谈的方向,有的放矢地引导被访者,使之能与访谈员密切配合,回答访谈员所提出的问题。值得注意的是,访谈员对访谈活动的控制维度,是按照访谈目的的不同而不断变化的。在某些访谈活动中,访谈结构比较松散,访谈员对访谈对话的控制维度较小。在另外一些访谈活动中,由于访谈结构更为严密,因而访谈员对访谈活动的控制维度也有可能会更大。

访谈是一种极为普遍且极受广大人民群众欢迎的社会活动。无论是电视、广播、新闻节目,还是报纸、杂志的专门栏目,总会出现许多以政府要人、企、事业管理者,专家、学者、影、视歌星、体育明星及其他各社会阶层人士为访谈对象的访谈内容。而对于某些目前正在学校学习,将来准备从事如新闻、法律、心理咨询、社区工作、社会福利等专业的学生而言,在许多情况下也需要参加访谈活动。此外,假如有人准备从事科研工作,在实施科研计划的过程中,也必须进行调查访谈,与他人进行交流与沟通,除非他的研究计划是在实验室中进行的经验性研究。

既然有许多人必须从事专门的访谈工作,那么,这些从事访谈工作的人,又将如何向访谈对象提问呢?而在正式访谈活动开展之前,访谈员又应该采用何种方式向调查对象解释他的访问目的,从而使对方能理解他的意图,并同意接受他的访问呢?此外,当被锁定的目标对象同意接受访问之时,访谈员又应该如何把握机会,向其询问所要调查的问题呢?

事实上,在某些专门的访谈活动中,野外调查的情况同有组织的实验室访谈一样,如果访谈员不能与其目标对象建立起一种融洽、良好的互动关系,访谈工作就难以取得成功。

在某些情况下,所实施的调查计划可能需要作一些心理测试或态度水平测试。这时,访谈员又应该采用什么样的方法,才能激发目标对象对这

类测试活动的参与热情,使其乐于与访谈员配合,从而达到调查研究计划的预定目标呢?在访谈活动中,为了消除受访人的顾虑,访谈员事先应对其作一些过细的思想工作,以争取对方的积极配合。而访谈员究竟应该如何向访谈对象作解释,并告诉他们对访谈问题所作出的回答,不会对其造成不良影响呢?另外,对那些积极与访谈员合作,认真回答访谈提问的受访者,在访谈结束之时,访谈员又应该向他们说些什么,以及如何表达自身对他们的个人情感倾向呢?

当然,在同一个调研计划中,有时野外测试和实验室访谈活动可能会同时进行。不过,无论在野外还是在实验室中,访谈者均必须牢记,同目标人群的接触是一种有目的的访问形式,虽然从被访问者的视角而言,这种心理测试或交流访问活动,只不过是一种个人较为特殊的经历而已。

在实验室访谈情景中,访谈员需要了解的信息必须按照计划的要求,从被访者的回答中发现,而且,所有因变量都必须是可以按一定指标进行测量的。对于被访者的个人背景,如年龄、性别、社会职业、经济状况等等,则属于自变量的范畴。如果访谈活动是一个项目收集数据的主要来源,那么被访者对问题的回答,则决定着所收集的数据的性质。因此,访谈员提问所涉及的范围,就应该更为宽泛。

如果访谈是访谈员收集信息和数据的重要途径,访谈中的所有提问都应紧紧围绕主题进行。此外,由于信息和数据收集在很大程度上均依赖于被访者对问题的回答,因此,在访谈活动开始之前,访谈员应努力与被访人进行沟通,说服其同意就相关话题进行回答。要让受访对象同意就相关交谈话题作答,所有问题的设计则应该满足受访人的特殊需要,即按照他们所喜欢的方式予以表述。如何能够确定所有提问均非常切题,同时其提问方式又非常受被访者欢迎呢?在访谈活动中,如何才能创造出一种平等、融洽的对话氛围,鼓励被访者回答访谈员的提问呢?

对于广大读者而言,也许有人只对适用其工作、生活的实际野外访谈技术感兴趣,而不太关心实验室访谈技术和个案访谈技术。也许有部分人正准备进入某些专门的职业领域,在他们的日常工作中尤其需要与他人交流、沟通,因此也必须了解更多的访谈技术。从这样的角度出发,专门访

交流访谈

及其互动沟通技巧

谈技术的学习的确是非常重要的。目前这类访谈技术不仅种类繁多,而且变化极大,学习起来会有一定难度,但是,只要认真学习,注重实践,访谈交流和沟通技术也是不难掌握的。

除以上内容外,本书还将告诉读者,如何在不同的社会情景中,有效地使用访谈技术,使访谈活动取得成功。通过本书的学习,一方面可以将专门从事某些职业、因而必须经常使用访谈技术的个人引入正确的访谈实践轨道,使他们能以正确的方式科学地开展访谈工作;另一方面,对于一般人而言,也可以掌握许多在日常生活和工作中,如何与他人交流的技巧,改进他们的交流、沟通方式,从而能更好地适应现代社会的人际氛围。这对于许多从未系统接受过专门访谈技术和专业训练的人而言,应该是非常有益的。

由于本书的适应人群也涵盖目前在大专院校中专门学习法律、新闻、行政管理、社会福利、社区工作及社会科学各专业的在校学生,因此,本书还可以用作专门的人际交流沟通技术的教学教材。本书某些章节还向读者提供了一些实际的访谈笔录,以便供读者参考。为了保护受访者的个人隐私,作者对书中访谈笔录所涉及的人名和地名,还作了相应的改变。

本书还有一大特点,那就是告诉人们,如何与不同文化背景中的个人进行交流与沟通。在当今世界的许多国家中,无论是在东方国家还是在西方国家,整个社会在文化上均呈多元发展趋势。例如,目前在澳大利亚,已经发现了一百多个不同的文化人群,同时也发现了一百多种不同的口头语言。

在中国,随着改革开放政策的实施,一方面,国内人口流动速度加快,异质文化人群对主流社会政治、经济和文化生活的参与程度越来越大;另一方面,由于国门的开启,来自世界各国不同肤色、不同人种的外国人均纷纷拥向中国,从而在中华大地上形成了一个多元文化人群共求发展的势头。在这种情况下,对于那些必须与不同文化背景者共同工作和生活的个人而言,文化背景的差异性的确是他们必须面对的一大挑战。因此,在本书之中,作者还将告诉大家,如何面对因文化的不同所带来的挑战,如何在异质文化情景中开展访谈工作,并与不同文化背景者进行交流访谈。

一、为什么要使用交流访谈技术

为什么必须使用交流访谈技术?在调查访谈和一般的日常交谈方式之间,究竟有何区别呢?本书作者认为,二者间的根本区别在于,在实施某些专门的社会调查尤其是在实施某些个案访谈计划时,往往会伴之以大量的心理测试和其他的量化标准测试。当某一调查计划必须采用规定的评分方法,对被调查对象作系统提问之时,为什么人们又常常会选择面对面的访谈方式来实现这种测评计划呢?此外,采用某类特定的测试方法来完成既定的调研计划,是否会使调查研究结论更正确、更可靠、更客观呢?对于这些问题,作者都将在下面的章节中一一作答。而在本章之中,作者对这些问题只能作出这样的解释,即某项调研计划选择某种调查方法肯定是有道理的。因为任何调查方法的采用,都必须根据调查事物所具有的特点、调查的时间及调查的地点来加以选择,以便使之能更有利于资料的搜集。

访谈员只要具备了良好的技能,无论在任何访谈活动中,都是可以将心理测试及交流访谈技巧融会贯通的。访谈技术的特点在于,访谈内容是围绕着某些特殊的目标而精心设计的。在任何调查访谈活动中,被调查人群或个人的特殊性,都是决定访谈形式和访谈内容的关键因素。工作人员通过对被调查者的访问和与其作认真交谈,可以发现他们具有的许多不同特点,而这些特点在使用标准化问卷或量表进行调查之时,却有可能是根本无法发现的。

此外,语言和文化背景也是促使项目执行工作者采用访谈方法搜集信息的重要原因。在某些跨文化调研项目中,由于被调查人群在语言和文化背景上所具有的差异性,使项目工作者不便采用统一的问卷和水平测验量表作为数据搜集的工具。与之相比,面对面访谈一般受语言和文化背景限制较少,只要工作人员事先做好了充分的准备,就能解决语言上的障碍问题。换言之,只要了解了异质文化与本民族文化的某些不同之外,访谈员就可以采用访谈技术,完成资料、数据的搜集任务。