

## 教育研究中的菁英訪談

王麗雲

摘 要

本文針對訪談研究中較少受到注意的菁英訪談進行介紹。在教育社會學、教育政策、教育政治學、行政等領域中，透過訪談菁英搜集資料已成為相當常見且重要的研究方法，可是國內對於這部份的介紹，仍然停留在一般訪談方法介紹的層次，為了能夠作好教育研究中的菁英訪談工作，研究者透過文獻分析與個人訪談菁英多年的經驗，針對菁英訪談的重要性；誰是菁英；菁英訪談常需面對的挑戰與出路；菁英訪談應注意事項；分析菁英訪談資料應注意的事項加以整理分析，以供國內需要應用此方法者作為參考。

關鍵詞：菁英、訪談研究

## **Interviewing Influential Individuals in Educational Studies**

By

**Wang, Li-yun**

### **Abstract**

Concepts and techniques for conducting interviews of influential people are often neglected in educational research in Taiwan. However, collecting data via interviewing influential individuals has become an important and frequently used method in the fields of sociology of education, educational policy, politics of education, and educational administration. Most of the books on interview studies focus on general principles and strategies for conducting interviews and analyzing interview data which are inadequate for conducting interviews of influential people. In order to help researchers do better jobs in addressing their research questions through interviews with influential individuals, I wrote up this paper based on literature review as well as my own experiences in conducting such interviews in several projects. The paper covers the following topics: the importance of interviewing influential people, the identification of influential people to be interviewed, challenges and solutions in collecting data from influential people, preparation needed for conducting successful elite student interviews, and guidelines for analyzing the interview data.

Keywords: influential people, interview

## 壹、研究動機

在教育社會學、政治學以及教育政策等領域的研究中，質化研究方法漸與量化方法並駕齊驅 (Finch, 1986)，而在質化研究中，針對菁英進行研究也已經是越來越重要的一塊領域 (Moysner & Wagstaffe, 1987; Seldon & Pappworth, 1983)。菁英份子因為其在社會結構中特殊的地位與角色，可以提供從事政治、社會與政策等研究相當重要、深入、動態的資料，以作為了解現象或建構理論的依據，這些資料很難透過問卷調查、文件分析或是觀察而搜集；再加上研究性質之故，由菁英處搜集資料多以個別的方式為之 (Czudnowski, 1987)，這使得菁英訪談的重要性日增。例如 Ball (1990) 對英國 1988 教育法案的研究，有一部份就是透過訪談參與這項教育改革法案的決策者而完成。菁英的特殊身份及獨特經歷，使他們成為教育社會學、政策、政治學中相當重要的一群研究對象，以回答教育社會學、教育政治學及教育政策等研究中重要的問題，類似的重要研究議題，如菁英流動、菁英網絡、政策形成、微觀政治等等，多需要由菁英處搜集相關的資料。因此，探討如何研究他們，自然也成為不可少的研究準備工作。

不過國內對於菁英訪談準備工作介紹的文獻卻相當稀少，然以訪談菁英搜集資料的研究日益增多，這些被研究的菁英包括了決策者 (立法者或行政官員) (謝卓君, 2001)、學校行政單位主管 (各級學校校長、處長或主任)、壓力團體領袖、學術菁英 (林淑媛, 1997; 蔡永強, 2003) 等。國內教育研究法或是社會科學研究法的教科書不斷推陳出新 (如朱柔若, 2000; 林生傳, 2003; 陳向明, 2002; 楊孟麗、謝水南, 2003)，而訪談都是其中重要的章節，可是多偏重於一般性訪談的介紹，例如訪談的類型、訪談的技巧、訪談的工具、訪談的準備工作等等，可作為一般性訪談的指引，可是對於訪談社會中的特殊團體，如本文中所關心的菁英，這些介紹就有所不足，一般需要進行菁英訪談者，可能會發現這些書中所提到的方法不足以協助他們完成成功的訪談，達成研究的目的。為了彌補這部份的知識，研究者乃搜集相關資料，加以整理以供進行這類研究者參考。

在進行分析與介紹之前，作者必須澄清兩點，首先，本文的目的不在主張菁英訪談與其他訪談有何不同之處，需要重新學起。事實上，菁英訪談所需注



意的事項有很多和一般的訪談沒有太多的不同，同樣都需處理研究設計、研究工具、研究倫理、訪談資料解釋等等問題，相關訪談研究的概念與作法，仍可以應用在菁英訪談上。本文的貢獻之處，是針對菁英訪談較常面臨的挑戰、進行菁英訪談時應注意的事項，分析菁英訪談資料可持的觀點進行剖析，以協助需要進行這方面研究的研究者作更好的準備，達成研究目的，所以可以看成是對訪談更聚焦與深入的介紹。其次，本文所提供的建議或說明不在作為教條，而在作為參考，訪談是一動態的過程，因研究題目、訪談與被訪談對象的特性、訪談的脈絡因素等等而有所不同，這些原則、建議或說明可能需要適度的修正。

本文之完成，主要透過對菁英訪談的相關文獻資料進行整理與分析，至於與一般訪談重覆性較大的部份，因為國內研究法相關書籍已經介紹地十分詳細，除非必要，否則略而不談。想進行菁英訪談的研究者，除了參考本文外，也應大量閱讀一般訪談相關介紹。本文特別著重介紹進行菁英訪談資料搜集時應注意及考慮的問題。撰寫時的另一個資料來源是作者個人訪談的經驗，研究者在個人研究生涯中曾經有八、九個研究案需要透過訪談菁英搜集研究資料，親自訪談的對象包括政府的決策者（政務官與事務官）、教育局長、各級學校校長、主任、壓力團體領袖、政黨重要人物、學術菁英等，累積了一定的訪談經驗，雖不見得個個都是成功的，但不論是成功或失敗的經驗，都可歸納出反省與學習心得，這些經驗也將融入本文，作為輔助說明或討論之用。

## 貳、菁英訪談的重要性

在教育研究中要訪談菁英，當然是因為研究上有此需要，惟有由菁英處方能獲得回答研究問題所需的資料，讓研究者學到與研究主題有關的東西（Dexter, 1970）。菁英通常在社會中扮演著特殊的角色（如少數民族菁英、女性菁英），擁有特殊的經歷（如參與重大政策的制定，從事重要的政治活動），這些都使得某些研究者必須向他們搜集資料。例如想知道原住民學術菁英是如何成功的，就必須要訪談原住民學術菁英（林淑媛，1997），了解其成功的因素；想知道某個政策是如何形成的，就必須要訪問參與這項政策形成的決策菁英（謝卓君，2001）。

研究菁英的另外一個理由是：菁英對我們的影響實在太大了，完全自由與平等的社會只是一個烏托邦的假象，即使是強調階級平等的馬克思主義中，列



寧也認為需要有少數人組成有效的領導團隊帶領政黨的發展，在我們的社會中，永遠有少數人比起其他人更有權力決定我們該信仰或能討論的規範與價值、個人及社會資源分配的方式、我們的生計、我們的價值、甚至我們的生死。對於關心社會重要議題，如經濟、軍事、政治等等的研究者，自然不能不訪問菁英 (Moyser & Wagstaffe, 1987)。在教育領域中亦然，少數教育菁英的決定，可以決定教育發展的方向、教師的工作環境、與學子的受教機會與歷程。雖然短期的影響似乎不如經濟波動或戰爭來的大，可是長期的影響卻是不容忽視的。

向菁英搜集資料還有更重要的理論興趣，是其他資料搜集方法所不能達成的。例如 Ball 對 1988 英國教育改革法案的研究，就訪問了多位英國政策菁英，除了因為這些菁英可以提供法案制定的事實性資料外，Ball 認為他的政策研究必須處理代理人 (agency) 及個人意識型態類別 (ideological category) 的問題，所以瞭解政治行動者的目的與意圖便十分重要。除此之外，探討結構性因素的矛盾也使得訪談菁英變得有必要，以說明政策內部的掙扎與衝突。Ball 根據 Althusser 的國家理論以及 R. Williams 對利益競爭及教育意義的分析，認為國家的決策常常處在經濟危機與合法性危機的矛盾之中，要說明這個部份，需透過對政治菁英的訪談，以了解這兩種因素的作用。最後，Ball 想透過 Foucault 論述分析的概念，分析英國 1988 教育改革法案，研究某種主觀性與意義如何蓋過其他主觀性意義，因為論述得依賴活動主體 (active subject) 實現，也促使 Ball 鎖定決策菁英作為資料搜集的對象 (Ball, 1994)。

## 參、誰是菁英？

### 一、菁英的類型

Hertz 與 Imber (1995) 將菁英分成商業菁英、專業菁英及社區與政治菁英；Odendahl 與 Shaw 將菁英分成商業菁英、政治菁英、以及社區菁英；C. Wright Mill 則將菁英分為經濟、軍事、政治菁英；Siegfried Nadel 將之分為社會、專業 (specialized)、治理 (governing) 菁英；Suzanne Keller 則區分不同階層的菁英。Moyser 與 Wagstaffe (1987) 將菁英分成三大類，分別是純粹菁英 (elites qua elites)、專家菁英 (elites as experts) 與守門人菁英 (elite as gate-keepers)。這些菁英當然不是互斥的，也就是說菁英可能具多重身份。不過菁英之間仍有階層，

某一些菁英比起其他人要重要些，Suzanne Keller 稱這些菁英為策略菁英（strategic elites）（Odendahl & Shaw, 2002）。

隨著社會的多元化，Richard Zweigenhaft 與 Domhoff 質疑菁英的組成是否隨之多元，根據他們的研究發現，菁英雖然來自於多元團體，可是基本的特徵，如身為白人、有錢、天主教徒仍是菁英團體核心特徵（Odendahl & Shaw, 2002）。

教育菁英應該屬專家菁英，其中部份人士應該也是社會菁英，從政的教育專業人員也可算是政治菁英或是治理菁英。當然，政治菁英、社會菁英或經濟菁英等等搖身一變成教育菁英也是屢見不鮮的事。

## 二、菁英研究對象的選取

確認菁英作為研究對象雖然不難，可是也沒有想像中的容易，例如研究政治菁英時，究竟是要研究有政治職位的菁英，還是有政治權力的菁英？由垂直的角度來看，又如何區分菁英與非菁英（Moysen & Wagstaffe, 1987）？菁英的類型很多，誰是菁英，要看研究的目的而定，一般而言，在教育界的菁英可能有決策菁英（如部長、次長、司長、立法委員等等）、行政菁英（如校長、主任、局長、科長）、學術菁英（如學界人士）、壓力團體菁英（如教師會、家長會等壓力團體的領導階層）、以及政黨菁英。選擇那一些菁英進行研究，研究的目的應是最重要的考量。如果是從事教育政策研究者，菁英就是能將國家政策設計轉換成命令的人員，而所研究的菁英場域就是將政策設計轉換成命令的國家機構位置，這些對象往往有相當大的能力能夠形塑公共事件（Ball, 1994）。如果是要研究經濟菁英，則富比士（Forbes）雜誌上所列的富翁名字可以作為定位菁英的起點。而配合個人其他感興趣的變項，如性別、族群、畢業學校等等，則可以縮小搜尋的範圍（Odendahl & Shaw, 2002）。例如蔡永強（2003）在研究教育菁英時，就因為研究興趣（關心性別與族群對個人教育成就的影響），將之鎖定在女性原住民身上，排除其他類型的菁英便是理所當然的決定。

一般的研究對於研究對象的選取多採隨機抽樣的方式，希望研究的發現具有可推論性與代表性。配合著抽樣理論、電腦與軟體的發展，現代研究進行抽樣工作的困難度比以前低，不過對於菁英訪談來說，這些部份的進展幫助不大。以抽樣調查研究菁英，得先知道菁英的母群，方能進行抽樣工作，可是確定菁英母群本身就不是一件容易的事。例如研究高等教育政策制定，得先知道高等教育政策制定的主要決策者有誰，電腦的進步與搜尋系統的建立（如聯合知識



庫)，可以讓我們追蹤出一些關鍵人物的名單，可是難免有一些人不見得會曝光，因為母群難確定，再怎麼隨機抽樣，意義都有限。

其次對於菁英的定義不一，也會導致抽樣結果與研究發現的不一 (Seldon & Pappworth, 1983)。誰是研究的菁英，有時要看研究的目的而定 (Czuknowski, 1987)。對於菁英的選擇，有根據聲望 (reputation) 者，有根據位置 (職位) (position) 者，有根據決定性者 (decisional)，例如進行高等教育擴張研究，以聲望為規準者，可能會以國內高等教育專家為抽樣對象；以位置為抽樣規準，可能會以教育部主管高等教育者或相關委員會的人為抽樣對象；以決定性為抽樣的規準，則可能以壓力團體、民意代表、主要決策人員為訪問的對象。不同的抽樣規準，會導致研究者找到不一樣的訪談樣本，得到不一樣的結果 (Moyser & Wagstaffe, 1987)。不過 Moyser 與 Wagstaffe 也安慰我們，精確的界定菁英並不是有必要的，因為在研究進行過程中，重要的菁英都會呼之欲出。

## 肆、菁英訪談的挑戰與解決途徑

### 一、接觸菁英

作好菁英訪談的首要條件是能獲得菁英的同意接受訪談，接觸菁英並獲得資料，有其方便之處，也有其困難。菁英訪談最大的利基是部份菁英確實有充份的動機接受訪談。

#### (一) 菁英願意接受訪談的動機

菁英樂於接受訪談，可能的動機如下：

##### 1. 對研究主題的關心

如果研究者所研究的主題或部份主題，也是菁英感興趣的問題，則他們接受訪談的動機就會比較高，例如菁英和研究者可能都有相同的興趣，希望能重建一個事件的發展史，或是關心某個領域的發展（如職業學校的未來），但是因為沒有時間作系統性的資料搜集與分析，並為文向外陳述，便會很樂意由研究者代為完成這項工作，受訪的菁英自己則扮演提供資料的工作，以將某個主題的資料重建。研究者在研究技職體系高等教育的發展時，就有受訪者深怕研究者過於年輕，不知道公立高職在臺灣過去的社會地位，急切的向研究者說明當時的社會



情況、高職地位與民衆的升學願望。因為對職業教育的關心，使得這位忙碌的菁英願意接受訪談。

## 2. 表達自己的觀點

菁英對事情都有自己的看法，其中有些看法，菁英是很樂意加以宣揚，一方面宣示自己的立場，另一方面也希望能透過研究的傳播說服或影響大眾，或是獲得支持與肯定。例如商業菁英樂於說明自己的企業理念與經營哲學；政策菁英通常會努力推銷自己的政策，或是說明個人對政策的看法。有研究者進行訪問，正是說明個人觀點的好時機（Fitz, Halpin, & Power, 1994）。

## 3. 澄清或說明

研究的議題如果是具爭議性的，相關的當事人，特別是菁英，因為顧慮自身的名譽，常有強烈澄清的動機，希望透過研究者之筆，加以說明。一般的新聞報導，常是浮光掠影，因為篇幅的限制，頂多只能指出爭議的問題，卻不能說明爭議背後的原由，研究報告因為篇幅上的限制較少，可以對來龍去脈作比較詳盡的說明，如果涉及爭議的事件，菁英通常樂意有機會提供較清楚的說明。當然，前提是研究者的報告的確能夠流傳，否則就達不到為受訪者澄清說明的目的。

## 4. 提出警告

有些問題是菁英警覺到的，可是一般人未必瞭解或注意，研究者如果敏銳度夠，瞭解問題的存在，並且問對了問題，菁英通常願意透過這個管道送出警告訊息。例如筆者在研究我國局長任用制度時，部份受訪者便肯定這個研究的重要性，闡述現行局長任用制度對教育專業可能帶來的衝擊，即為一例。

## 5. 助人

菁英如果願意與人為善，只要時間許可，通常願意接受訪談，以提攜後進完成論文，或支持學術研究之進行，一些菁英相當樂意將他們所知道的事教給研究者，對他們來說，這就是接受訪談的回報（Dexter, 1970）。研究者個人的觀察，是菁英的社會經驗通常較為豐富，人情世故上也較為練達，未必都是拒人於千里之外的，相反的，不少的菁英相當開放，樂意廣結善緣，提攜後進，協助學術發展。只是提供的時間能有多長，會不會暢所欲言，要看其他條件的配合。

## 6.害人

菁英接受訪談，有時是希望報一箭之仇，對特定人士或事件提供不確實的證據或批評，以對過去失分之處，利用機會扳回一城。要注意的是如果對方沒有答辯的機會，研究者就成了幫兇，還好這種情況並不常發生 (Seldon & Pappworth, 1983)。爲了確保研究者不至成爲幫兇，必須作好訪談準備與資料檢查的功夫，瞭解事件背景，對於相關人士人際間的利害關係就會有比較清楚的概念以資判斷；文件資料搜集齊全，就有核對檢查的基礎；不漏掉重要的受訪者，就能有交叉檢核的機會；在落筆時，也要小心謹慎，該保守的地方保守，不要有三分證據講十分話。筆者個人的經驗中當然常常聽到對人物臧否的話，不過絕大部份都是因爲觀點不同所引發的差異，此爲相當正常的現象，惡意的人身攻擊或捏造事實倒相當罕見。

由以上對菁英訪談動機的討論，可以發現要能獲得菁英同意接受訪談，研究題目的選取相當重要。如果題目是受訪者關心的、重視的、希望澄清或表達意見、或是期望發揮影響的，菁英就會比較有意願接受訪談。此外，菁英訪談時所訂的研究問題不宜過度的狹隘瑣碎，或是無關緊要，讓菁英覺得沒有必要花時間談論這方面的問題，而不想接受訪談。提供給訪談者的問題，也應修飾以避免呈現過度具爭議性的題目讓受訪者爲難而打退堂鼓，這並不代表研究者不可以研究具爭議性的問題，只是因爲爭取訪談機會是成功訪談的第一步，關鍵性的問題可以在受訪者與研究者之間建立起信賴感，瞭解研究者的動機後，再行提問。最後，誠懇地說明研究目的，說明研究對個人的重要性，虛心請求協助，也是爭取訪談機會時可用的方法。Dexter (1970) 從事菁英研究的經驗是：絕大多數的菁英都願意接受訪談，筆者也有被拒絕的經驗，不過仍是少數，完善的準備與勤快的溝通是獲得訪談機會的關鍵。

### (二) 接觸菁英進行訪談的困難

過去的質性研究總以協助弱勢團體、不利地位或政治上低度代表者發聲爲研究重點，相反的，對於在政治上、法律上、文化上有資源與權力的人進行研究，似較爲困難，教室或是街角都很容易成爲研究的焦點，可是部長、總裁的辦公室就未必如此了，雖然部份菁英基於



前段所敘的理由願意接受訪談，可是也有其他的理由讓接觸（getting access）菁英取得訪談資料比起其他類型的訪談更為困難（Hertz & Imber, 1995）。例如 Fitz 等人（1994）一共花了兩年的時間，才獲得機會訪談英國前教育部部長 Kenneth Baker，說明接觸菁英獲得訪談機會有時並不容易。歸納可能遭遇的主要困難，可能包括以下幾點：

### 1. 政治文化的限制

如果是進行政策或政治的相關研究，政治文化對訪談資料的取得常有深遠的影響。以英國為例，便透過法令保護官方祕密，因白廳文化（Whitehall culture）的影響，防止資訊洩漏給外來者，使得訪談菁英搜集資料較為不易，例如 Fitz 等人（1994）在研究英國政策的過程中即發現，他們連要找出誰為決策負責都很困難。一些規定，諸如 Osmotherly 法規（Osmotherly rules），主張行政人員對部長的建議屬祕密資訊（privileged information），有權不向外公開，連對國會議員都可以不公開；或是 Armstrong 守則（Armstrong guidelines），明定公務人員的責任，是對部長負責，不是對國會或公民負責，因此不得洩露機密讓部長丟臉，使得 Fitz 等人的研究碰到困難。相較之下，美國就有資訊自由法案（Freedom of Information Act），向政治菁英搜集資料就比較不會那麼困難，且有所規範。整個政治文化的開放程度，必然影響菁英接受訪談的意願。

我國雖然日趨民主開放，可是部份檔案資料的保存並不完善，筆者早年在探討我國高等教育擴張政策時，需要確定主要的政策參與者以便進行訪談，才發現歷年教育部部長司長的姓名與任期資料並不完備，必須由筆者根據當時相關文件（如報紙、雜誌）的整理或受訪對象的回憶，一個個重建。這些教育政策菁英是重要的決策者，在取得完整資訊上都有困難，更何況是較不在檯面上的菁英和特定政策參與者（如特定諮詢委員會）的資料？所幸的是目前檔案保存與整理已逐漸受到重視，情況已有改善。對於重要會議參與者名單的整理，以及會議記錄的方式<sup>1</sup>，如能進一步改善，當更助於民主與責任政治之推展。

---

<sup>1</sup> 只記錄會議決議內容，不記錄討論過程中不同人士所發表的不同意見與結論達成過程，並不有利於公共思辯與責任制度。



檔案的保存還要配合檔案的公開，才能方便確認關鍵菁英。當然檔案的公開有一定的規則，不過如果過度保守，有礙資訊公開，對大眾來說，不利於責任制度的建立以及公共思辯的開拓，對研究者來說，也不利於找到適當的受訪者進行相關研究。

在政黨或利益團體激烈競爭的情況下，也不容易獲得從政菁英的同意接受訪談，因為擔心發言不當或被斷章取義可能為個人公務生涯帶來麻煩，使得這些人不得不拒絕訪談邀請，通常這些人是屬於中低層的決策人員 (Czudonowski, 1987)，地位較無保障。例如一位受訪者在面對組織環境劇變、遊戲規則大改、公務人員動輒得咎的情況下，婉拒研究者的訪談要求時，所給的理由是：「我現在只想好好地過完剩下來的公務人員生涯。」

## 2. 不易維持的匿名性

菁英如果也是名人，往往動見觀瞻，菁英的圈子較小，有些事情又是只有少數人知道，一經受訪者基本資料描述或訪談稿的呈現，受訪者是誰，圈內人了然於胸，往往呼之欲出，除非研究者做好各種保密措施，否則即使匿名化處理，也不容易保護受訪者的身份免於曝光。如果談的主題又具爭議性，更容易使受訪者因為顧慮有可能曝光受到傷害，而不願意接受訪談。有關匿名性的維持，筆者將在研究倫理部份討論。

## 3. 時間限制

時間的壓力也使得訪談菁英不太容易。菁英訪談的時間限制有兩個來源，一是菁英本身的時間結構，另一是權力特徵。

首先，菁英常常也是社會中的重要人士，其時間上特徵之一就是忙碌異常，一個接著一個的會議、絡繹不絕的訪問者、數不清的待解決問題或待完成工作，使得菁英雖然願意撥出時間接受需要較長時間的研究訪談，可是在時間安排上總是得較費周章，才能獲得研究者所需要的時間。

研究者的經驗是對於對方的時間壓力要能體諒，並耐心等待適合的時間。掌握適當的機會也是要訣之一 (高惠宇, 1995)，例如共同出國的機會、一起參加研討會的機會、一起同車旅行的機會，通常在這種場合中受訪者比較不可能處理太多工作上的業務，打擾的人也比較少，

心境上也較輕鬆，可能是訪談的好時機。如果訪談需要較長的時間，切忌貿然接受較短時間的安排，寧可等待下一個機會，並向對方說明你的時間需求，儘可能讓所需的時間與排定的時間不要相差過遠，因為倉促的訪談是無法達成研究目的的，訪談的功效不大。如果可能，不要在對方的辦公室進行訪談，以免對方無法暢所欲言。如果受訪的菁英本身也受過研究訓練或瞭解學界情況，對於研究者時間的需求大都較能體諒配合。就算是菁英一邊處理公務，一邊接電話，也可以往好的地方想，觀察菁英處理事情的方式及與人的互動，可以讓我們更瞭解他們，有助於訪談的進行及對資料品質的判斷（Dexter, 1970）。其次，菁英通常是有權者，有權者的另一個特色是喜好掌控時間（馮克芸、黃芳田、陳玲瓏譯，1997），特別是讓人等他（Fitz et al, 1994），原先約好的時間可能突然更動，甚至取消，或是雖然同意接受訪談，可是只給研究者相當少的時間，難以達成研究目的，或是以有其他事為由提早結束訪談，或是在訪談過程中頻頻看錶，對研究者造成壓力，影響訪談的品質，或是一邊接受訪談，一邊繼續手頭的工作，甚至接聽電話或接見其他的訪問者，讓訪談難以一氣呵成，在這些情況下，訪談的進行必然會受影響。

操弄時間是菁英展現權力的方式之一，這種情況對研究並不見得都是壞事，有時候因為談得起勁，菁英受訪者也會將原先預訂的訪談時間延長，取消或延後他其他的約會或工作。如何能讓受訪者願意多花時間接受訪談，考驗訪談者關係與訪談技巧。

總而言之，身為菁英的受訪者本身時間的壓力，或是其對時間掌控的興趣與能力，是菁英訪談其他訪談間較為不同之處，也是需要由菁英處搜集資料者所需面臨的挑戰。

#### 4. 守門人的過濾

菁英如果有助理負責安排行程，這些助理或秘書往往是研究者必須面對的第一關（Odendahl & Shaw, 2002），如果在這一關直接被回絕，訪談便無法進行。如何通過守門人那一關，讓自己訪談的時間要求能夠列入受訪菁英的行事曆當中，是接觸菁英所需面對的第一關。守門人不是只出現在排定訪談時間上，Fitz 等人（1994）在訪談英國前教育部長 Baker 時，全程都有其政治顧問陪同，是另外一種守門人。



如果能夠直接與受訪對象接觸，徵得訪談的同意，就可以避開守門人那關，透過適合第三者的介紹或推薦，可能是克服接觸困難的方式之一。此外，詳細地說明研究目的與期望，讓對方感受到研究者的誠意與研究準備的完善程度，也是一個好方法。

### 5. 菁英確認的困難

在政策研究中，雖然有部份菁英知名度都很高，常在媒體上活躍，不過這些菁英未必都是特定政策制定的關鍵人物，有些菁英相當神秘，透明度低，雖然名不見經傳，卻是重要事件的影響人物 (Odendahl & Shaw, 2002)，如果想瞭解政策制定的方法與考量等等，只有透過同屬此一網絡的關鍵告知者提供資訊，才能追蹤得到，例如 Ozga (2000) 在研究英國 1944 教育改革法案時，發現當時教育行政人員不但背景類似，都是畢業於牛津 (Ozga 稱之為牛津偏見 (Oxford bias))，而且大都屬於幾個非正式的團體，如「青年當代者」(Young Contemporaries)、「全靈團」(All Souls Group) 等，這些非正式團體私下的聚會討論促成了 1944 教育改革法案的形成，如果不能掌握這些非正式團體內的成員名單，以及這些成員之間的關連 (collusion)，就不瞭解政策連貫性的原因與制定政策的途徑。根據職位來選擇訪談名單，固然是一種方式，可是如果忽略了非正式團體，Ozga 認為就會忽略了政策制定研究的非正式基礎 (informal basis)，因為這些非正式團體往往有強烈的社會凝聚力 (social cohesiveness)、方便的溝管道，與長久的接觸歷史。尋著職位找菁英容易，可是要確認具影響力的非正式團體之存在，確認誰是「圈內人」，卻不是件容易的事。

某些菁英可能只有特定團體的人才會知道 (如原住民菁英)，這時候只有透過滾雪球的方式，請關鍵告知者輾轉介紹，才能找到這些研究對象，例如蔡永強 (2003) 在研究原住民女性菁英時，因為自己是漢人，找齊研究的對象有困難，所以透過關鍵告知者 (如研究原住民的學者) 介紹，並透過滾雪球的方式，找到研究對象。

## 二、訪談關係

所有的研究都需小心處理研究者與訪談者的關係，對於菁英訪談者來說，有兩個問題是處理訪談關係上需要特別小心的。



### (一) 訪談中的權力關係

菁英訪談與其他訪談最大不同之處是訪談過程中的不平等權力關係特別明顯，教育研究中常訪問的對象，例如學生、家長、老師，如果由社經、教育程度、擁有的權力來看的話，與研究者常常處於相等的地位，甚至較為劣勢，所以在訪談的掌控上，研究者就較居優勢，或是居於平等的地位。但是在菁英訪談之中，這種優勢可能不再，研究者反而成了被掌控的對象，整個訪談過程的掌控權，常常不在研究者手上，而是在受訪者手上（Ozga, 2000）。透過時間的操弄與資訊的操弄，菁英能任意展現其權力，前者如任意取消、改變或縮短訪談時間；後者如整個訪談過程中從頭講到尾，不讓研究者有發問的機會，或直接拒絕回答某些問題，有技巧的迴避問題、反問問題，或是不提供真實的資料等等。訪談中權力不平等的關係，也使得研究者在訪談過程中更要扮演好「全神貫注聽眾」（attentive audience）的角色，因為大部份的菁英，向來都是發言者，而他以外的人，則是聽眾。

筆者在訪談菁英搜集資料的過程中，也領教過這種傾斜的權力關係，例如一位研究對象在瞭解我們的研究動機與訪談大綱後，同意接受訪談，研究者與助理準時抵達，但在訪談開始不到五分鐘時，對方便下逐客令，要筆者回去再多看一些書，而這堆我們抱回去的書與我們要問他的問題完全沒有關係，讓筆者與研究助理愕然良久。事後檢討，這位研究對象拒絕訪談的原因應是多重的，筆者自然有自己的一套解釋，而根據他事後主動的說明，是爲了「考驗研究者」，這位受訪者並且邀請研究者再度「放馬過來」繼續訪談，也讓研究者哭笑不得。不論是任何研究，權力關係一直存在於研究者與訪談者之間，特別當受訪對象是社會中的菁英份子時更是如此。

克服菁英訪談中相當傾斜的權力關係，恐需努力提高研究的正當性、尋找重要人士的引介、提高研究者個人研究口碑，以及事前認真的準備與溝通。

### (二) 訪談中的對抗關係

研究者如果由其他受訪者處或文件分析中推斷受訪者並未講真話，或是省略了重要的訊息，不肯說明，這種情況讓研究者陷入兩難的情境中，形成半對抗的互動關係（quasi-adversary interaction），就好

像是研究者知道線在那兒，可是跨不過去。如果研究者揭露對方謊言或是持續逼問，必然破壞訪談關係，使得後續的研究無法進行，可是如果不問，又達不成研究的目的。較好的作法是先以關係為重，畢竟「信賴」、「尊重」是訪談成功的重要基礎，如果有可能，在互信關係建立後再繼續詢問，或是請受訪者評論研究者所搜集到的其他資料，或是透過多種資料來源比較判斷受訪者資料的可信賴程度，或是照樣呈現這些資料，由研究者在分析層次說明研究發現不一致之處 (Czudnowski, 1987)。

### 三、資料的問題

#### (一) 資料的意義—個人意見或是團體意見

菁英往往不只代表自己，因為不只是代表自己，所以在發言時，可能會避開個人的觀點，說出團體的觀點。如行政人員在接受訪談時，談的可能都是首長或單位的立場看法(官方說法)，不是個人的看法或立場，或謙稱自己職位太低沒有資格談論這個問題；我們也可以預料訪問在位者與離職者，會得到不同的答案 (Fitz et al., 1994)，這有一部份是因為職位倫理的問題，不想因為個人意見不同而對長官或單位帶來困擾，有一部份是擔心個人意見可能洩露，對個人帶來的不利影響。特定團體菁英在發言時也會考慮團體的立場，身為特定團體菁英使他們在發言時不得不顧及團體的利益，例如原住民菁英在發言時，可能會以全體原住民的立場在談，不願表達個人的看法。所以研究者必須仔細分辨資料中個人意見與團體意見的不同，筆者的經驗是受訪者有時會在句子主詞上明確的指出這是誰的看法，如：「教育部的立場是……」。研究者要小心分辨這些差別，注意受訪者的表情反應，謹慎地詢問其個人的意見，提供保證讓對方願意表達個人意見，才不至於只搜集到「官方說法」或是「共同聲明」。

#### (二) 訪談資料的信實程度

菁英訪談的資料比起其他訪談在資料搜集與檢核上往往要下更多的功夫，這是因為菁英訪談有如下的困難：

##### 1. 研究問題的敏感性

透過菁英訪談進行政策研究或政治研究，因涉及研究题目的敏感性與



後續效應，或是對人物政策的臧否，常讓受訪者無法暢所欲言，某些技術性的問題（如制定政策的過程或實施政策的方法），受訪者可能很願意提供，可是涉及到動機或價值立場的問題，又三緘其口（Fitz et al., 1994）。

## 2. 受評斷的威脅性

另一個受訪菁英無法暢所欲言的原因是擔心對個人的名譽、甚至個人的生涯發展有所妨礙，我們只需想到一個外來者（研究者）試圖對個人的觀點、個人的作為等等作出描述與評論，並有可能發表廣為周知，就很難全心全意的配合，難免會避談具爭議性的問題，或敷衍地表達自己的看法。

## 3. 組織環境與文化的影響

第三個妨礙真誠溝通的因素與政組織氣氛或政治文化環境有關，菁英訪談的另一個挑戰是環境常會影響訪談結果，組織的氣氛與組織所在的整體環境，如經濟情況、政治文化等，都會影響受訪者提供資料的意願，Czudonowski（1987）發現如果是在比較封閉的組織環境中，高階人員比較能夠侃侃而談，相較之下，較為低階的人員就比較不願意表答自己的想法。如果是在比較開放的政治環境中，則高階與中低階的官員都同樣樂意說明自己的想法，這點作者也有相同的經驗，可能是高階的人自主性高，也較無忌憚，而中低階的人因為權位較低，比較會怕受到長官的處份或責難。Fitz 等人（1994）則發現，當他們在詢問行政人員究竟在決定政策前提供了那些政策方案供部長選擇，又和那些部門會商過時，行政人員不願回答，他們推測這與當時對公務人員績效責任要求的氣氛有關。搜集菁英資料，不能忽略菁英所處的歷史與政治環境對資料搜集的影響。

## 4. 擔心不可預見的後續效應

雖然菁英訪談與其他訪談一樣，被研究者的名字與職稱均為匿名，可是訪談的內容卻可能被公佈，後續的猜測或影射可能會造成被研究者的困擾，引來更高級長官的質疑與一般大眾的不滿（Czudonowski, 1987），所以公眾人物，特別是菁英，對於接受訪談總是戒慎恐懼，研究者就曾碰過一位高階行政人員以「基於行政倫理，無法評論長官」為由，婉拒回答敏感性的問題。



菁英所提供的資料可能出現的問題大概有下列幾種 (Seldon & Pappworth, 1983) :

- (1) 刻意的說謊：說謊往往是為了為私人的目的服務，這些私人的目的可能是逃避責任、美化個人或特定團體的形象、報仇、為個人或特定團體辯護。
- (2) 為他人定罪：為了上述私人目的而污蔑或醜化他人，定罪他人。
- (3) 過度謹慎：因為對研究者不熟悉，或是不願意得罪他人，比較保守的受訪者常常語多保留，要花很大的功夫才能使他們敞開心胸。
- (4) 表面化的意見：有些菁英所提供的意見較為表面，除了上述故意的因素外，有時是因為他們太忙，或是許多事情是委託下屬幕僚處理（擬稿、決行等），或是在位期間太短，對事情的來龍去脈並不瞭解，所以提供的意見較為表面。
- (5) 過度簡化或合理化：對於過去的事情，有時是因為事件過於複雜，或是遺忘，或是個人偏好的選擇，或是人類理性的作祟，提供的資料會有過度簡化或合理化的情況。

如何搜集可靠的資料，必須靠研究者做好研究的準備工作，建立良好研究關係，遵守研究倫理，磨練訪談技巧，運用多種搜集資料方法（如文件分析、觀察），由多種管道搜集資料，小心比對資料，才能提高資料的可信程度。

## 伍、如何作好菁英訪談

前節討論菁英訪談可能碰到的問題以及可能的解決方式，以下再討論幾點成功菁英訪談可以努力的方向與應注意的事項。

### 一、建立研究者受信賴的程度

作為一個研究者，必須要讓受訪者對研究可能帶來的傷害，感到放心，否則整個研究的過程都可能變成受訪者對研究者可信賴度的測試過程，浪費許多時間 (Dexter, 1970)。研究者本身的立場如果過於鮮明，甚至是為特定政治、宗教、種族、性別意識型態而服務者，自然不容易得到受訪者真誠的合作。相反的，如果研究者能公正客觀，配合良好的學術紀錄，建立研究的口碑，就比

較容易獲得對方的合作。特別是從事政策研究，爲了使受訪者放心，在研究期間，研究者也不適合在傳媒上發表任何有關研究主題的言論，因爲這些都會使受訪者有戒心，或造成對方的困擾，影響所提供的資料。研究者必須讓受訪者相信本身是無偏見的，對於研究結果沒有預設立場，不是爲特定政黨或利益團體服務，本身是開放，願意學習，也且願意接納不同的意見。研究者應讓受訪者瞭解自己不在乎本身的學術地位與研究生涯，不致違反學術倫理，砸了自己的招牌。此外保證研究發現僅供學術之用，不作其他用途，也是建立信賴感的方式（Czudnowski, 1987）。更重要的是研究者必須向受訪者保證受訪者的匿名性與福祉的重要性，高於研究結果的發表，這點雖然常讓研究者扼腕，卻是對受訪者不可迴避的責任。

協助研究者聯絡菁英的介紹人也很重要，因爲這會影響到受訪者對研究者的印象。如果找對介紹人，等於是對研究者的可信賴度作了某種程度的保證，也使訪談關係能很快地建立。相反的，如果找錯介紹人，因之而來的偏見，可能讓研究者在搜集資料的過程中吃足苦頭。作者曾經與一位朋友共同合作進行一項研究案，沒有想到這位合作對象並不受到部份訪談對象的歡迎，連帶研究者也被歸爲同一類，在搜集資料的過程中遭受到不少質疑與阻礙。因此，慎選敲門磚，是建立研究關係的第一步。

研究者的成熟度也是需要考慮的因素，過於年輕的學生進行菁英訪談，就算得到訪談機會，但是因爲成熟度與歷練不夠，問問題與聽話判斷的能力可能都不足，受訪者對於訪談可能只是敷衍了事，或是不願意談一些較深入的問題，必然影響到搜集資料的品質。進行菁英訪談，訪談者最好有一定的成熟度、訪談技巧與口碑，才能得到對方的信賴<sup>2</sup>。

## 二、事先作好周全的準備

所有的訪談都需做好周全的準備，但是菁英的訪談更是如此，這是因爲訪談時間受到很大的限制，受訪者的自我防衛能力又較強，知識水準或社會經驗通常也比較豐富，如果不能事先做好「功課」（homework），是很難達到成功的訪談，訪談的過程中，有些菁英也會問問題，檢查研究者的準備程度，或是對

---

<sup>2</sup> 不過訪談者如果比受訪者年紀大太多，也可能會給受訪者印象，認爲研究者成見已定，不需要浪費時間再向研究者溝通什麼觀念（Dexter, 1970）。



研究問題的瞭解程度 (Ozga, 2000), 如果沒有作好準備, 必然影響受訪者對研究者的觀感, 訪談的關係, 以及訪談的品質。

研究者所需做的功課範圍包括對受訪者背景的瞭解與對訪談題目的瞭解。這些資料可以由媒體上、網路上、熟識的人身上、受訪者個人的著作、以及官方文件的分析上獲得。瞭解受訪者的個性與嗜好 (包括對服裝的喜好), 會有助於訪談關係的建立。如果訪談的菁英是個拘謹的人, 研究者又偏偏穿了太「現代感」的衣服, 可能會讓受訪者覺得不舒服。

訪談的另一個大忌是問了明明在報章雜誌或書籍上就可以輕易查得的資料, 這不但浪費訪談的時間, 減少問更重要問題 (如受訪者對事情的看法, 其他一般大眾不知道的問題) 的時間, 也讓受訪者對研究者印象不佳, 不耐浪費時間接受訪談 (Czudonowski, 1987)。針對研究主題作周詳的文件與文獻分析, 對訪談焦點的掌握與訪談過程的流暢也有幫助, 一方面訪談不至於因閒談而失焦, 能搜集到研究問題所需要的資料, 另一方面能夠更有智慧的提問, 在有限的時間內一針見血地獲得所需的資料 (Fitz et al., 1994)。

### 三、小心處理具爭議性問題

問具爭議性的問題往往會令受訪者尷尬或起防衛心, 影響訪談的關係, 受訪者或許因為面子或禮貌關係, 不方便直接拒絕回答問題, 可是可能會模糊回答, 甚至給研究者錯誤的訊息。如果直接逼問受訪者或是指出受訪者的錯誤, 必然會破壞訪談的關係。研究者如果對於受訪者所提供的資訊有所懷疑, 應該要多方求證; 也可直接陳述所搜集到的贊成與反對的意見, 請受訪者針對這兩種意見作評論; 或是問假設性的問題, 請受訪者回答; 或是請受訪者推薦其他可以談這類問題的人。訪談菁英, 常常就是為了搜集重要但具爭議性的資料, 如果輕易放棄問具爭議性的問題, 就失去訪談的功用。

詢問爭議性問題時, 研究者應該避免對問題作評論, 以免引起受訪者的不快或防衛之心, 或是為了討好研究者而修改答案。不過受訪者有時候對訪談者的答案有興趣, 並不是為了試探研究者的態度, 而是出於對研究議題瞭解的興趣, 特別是當研究者本身也學有專精, 受訪者也會希望聽聽研究者的看法, 如果貿然拒絕, 會讓受訪者有不公平、被剝削的感覺 (我知無不言, 你卻不肯告訴我你的想法, 你只是想從我這裏挖資訊罷了!), 使得受訪者在合作的程度上打折扣, 這可說是研究者的兩難。

比較好的作法是告訴受訪者在訪談階段想先聽聽受訪者的意見，等訪談完畢後再提出自己的想法一起討論。整個過程中一個大忌是批評受訪者的答案，這對訪談關係相當大的傷害。

#### 四、謹慎的回答受訪者所問的問題

受訪菁英也可能會問研究者問題，對於這些問題必須要小心的處理，因為這些問題不全然都是出自於對研究者的好奇心而來的，有時是受訪者對研究者態度與觀念的試探。在一次訪問國小校長有關學校教師會的研究過程中，氣氛相當融洽，突然學校教師會會長走進校長室要詢問其他問題，校長在處理過程中突然隨口問研究者對教師上課時接聽手機的看法，研究者不假思索的回答：「應該不好吧，這樣妨礙教學。」校長臉上隨即露出得意的笑容，而教師會長則非常不高興，研究者才意識到這個問題是校長與學校教師會目前爭執不下之處，校長等於是藉研究者的口來向教師會示威，導致研究者後來要訪談學校教師會會長時就戰戰兢兢，因為研究者立場在接聽手機這個部份顯然顯然是與教師會不同的，也影響教師會對研究者的觀感。在不瞭解組織脈絡與人際關係的情況下莽撞地回答問題，可能傷害研究關係，比較好的作法是保持模糊，或是表示無知，再多搜集資料，或是請對方表達立場（如我沒有想過這類的問題，您的看法呢？是有什麼問題呢？），再決定要拋出什麼意見。

#### 五、磨練訪談技巧

如果我們認為以一份品質不佳的問卷作為工具，透過調查研究搜集資料是一件不合研究倫理的行為，也做不出好的研究，我們也應該認為一個準備不周、經驗不足的訪談者，透過訪談向他人搜集資料也是不合研究倫理的行為，做不出好的研究。訪談技巧也是成功訪談的關鍵因素，菁英訪談因為研究對象的成熟度、時間壓力、以及處理問題的敏感性，訪談者更需要注意訪談技巧的訓練，除了一般訪談書籍文獻的說明之外，以下幾點是菁英訪談要特別注意的事：

##### （一）視情況考慮由受訪者過去歷史與經驗先談起

Czudonowski (1987) 認為其所接觸的菁英受訪者沒有人不樂於談論自己的歷史的，如果能夠由受訪者的家鄉、成長背景、重要經驗先談起，可以使研究者與受訪菁英之間建立親密感 (intimacy)，有助於訪談的進行。此外，筆者的經驗是由受訪者對自己過去的描述，可以



觀察受訪者的人格特質與喜好，以受訪者較能接受的方式進行訪談，能夠搜集到比較好的資料。不過這項建議不是鐵律，根據筆者的經驗，還要看受訪者的喜好與時間的壓力，有些菁英受訪者不太喜歡別人詢問過去，或者是他/她的過去已經是公開的消息，再行探詢似乎多此一舉。其次，如果受訪者有很大的時間壓力，還閒話個人的過去，可能在還沒有進入主題以前，時間就結束了，所以要不要閒話家常，還必須考慮訪談的時間壓力。

## (二) 列出問題的優先順序

如前所述，時間是進行菁英訪談最大的壓力之一，訪談的過程中更經常被打斷，所以研究者對於所要問的問題，必須要列出優先順序，必要時直接切入主題，因為時間的限制，可能不適合太多熱身之類的問題，以使重要的問題能夠優先問完（高惠宇，1995）。

## (三) 必要時可以用投射性技術（projective techniques）發問

通常這類技術使用最好的時機是在面臨爭議性或敏感性問題的時候，如果要求受訪者對這些問題現況作評論，無疑是讓受訪者處於為難尷尬的情境，如果以投射性的問法提問，可能還有機會從受訪者處得到他的觀點，又不至於令受訪者窘迫（Czudnowski, 1987）。例如「教師會代表是校務會議的當然代表，校務會議又是學校的最高決策機制，如果有一天校務會議所作的決策錯誤，您覺得教師會與校長分別應負擔那一些責任呢？」這類問題是假設性的問題，並不是目前真實的情況，受訪者較能跳脫目前自己的立場與處境回答，談論他們對教師會與校長之間權力關係的看法。

## (四) 考慮透過生命史研究搜集資料

Ozga (2000) 認為生命史的研究是由菁英處搜集資料可以考慮的好方法。以生命史取向研究向菁英搜集資料有以下幾個好處。首先，個人的生命史研究的優點之一是讓我們看見結構（structure）與代理者（agency）之間的互動關係（王麗雲，2000b），如果我們承認人的主體性，則不論是政策、政治或社會學研究都不能忽略個人的力量，例如在政策研究中，如果我們同意公共事務上印染著管理或統治菁英的個人烙印，決策者的經驗、價值觀、背景等等會影響其政策決定時（Grindle & Thomas, 1991; Ozga, 2000），當然就有必要瞭解這些菁英的

生命史，以瞭解政策發展的原因與過程；如果我們想知道女性原住民菁英是如何克服逆境，力爭上游，最好的方式是透過生命史搜集其過程性的資料（蔡永強，2003）。

其次，由政策研究的角度來說，菁英的私人領域與公共領域有很大重疊的區塊，生命史的研究提供一扇窗戶讓我們透過對個人的研究了解公共政策，因為菁英的生命史常常也代表個別團體或整體社會集體記憶的一部份（Ozga, 2000）。第三，生命史的研究因為需要較長的時間進行，由菁英處所能搜集的資料，當然也會比較豐富（Ozga, 2000），比起一次短時間的訪談要具優勢。

不過，利用生命史研究向菁英搜集資料也有限制，最大的限制是時間，菁英如果很忙，就較有困難抽出長時間接受訪談。Ozga（2000）提出的建議是挑出具代表性的菁英進行生命史訪談即可，這麼做符合Bertaux（1981）所提的代表性（representativeness）概念，例如在研究政策時，可以由贊成者與反對者各挑幾人進行生命史訪談，或是由立法者與行政人員挑出代表性人物進行生命史訪談，直到研究者滿意這些生命史資料的代表性為止。另外一個方式是針對退休或離職菁英搜集生命史資料，因為這些人在時間上可能較能配合。利用生命史向菁英搜集資料還要注意另外一個問題，也就是訪談關係部份，當受訪者多次熱心地接待你，花長時間認真地向你說他的生命故事，協助你進行研究時，作為一個研究者如何能忍心對研究對象作出負面或不利的評述呢（Ozga, 2000）？

#### （五）備妥訪談大綱

向菁英搜集資料的方式可以是多種的，Seldon 與 Pappworth（1983）建議的方式包括問卷取向（questionnaire approach），如 Kingdon（1995）對政策制定過程的研究包含了一部份的問卷，配合訪談，不過大部份的人應該會同意訪談菁英只用問卷是不夠的（或太可惜）；其他像 Seldon 與 Pappworth 所建議的方式包括問答取向（question-and-answer approach），以及非正式取向（informal approach）。Moyser 與 Wagstaffe（1987）則將訪談分成全結構式的（fully structured）、半結構式的（semi-structured）與無結構式的（unstructured），這些方式提供了訪談不同選擇，也可以達成不同的功能。



筆者的建議是訪談大綱應事先準備，並且先送給受訪菁英，這麼做最主要的理由有三，首先是展現研究者的準備度與認真程度，讓對方知道這不是一個聊天或是天馬行空的會面。其次，受訪者可以預先針對訪談大綱預作準備，提高訪談的效率；雖然部份受訪菁英事先花在訪談大綱上的時間未必會超過十秒鐘，少數受訪者在訪談時還找不到訪談大綱，可是以作者的經驗來說，先送訪談大綱是利多於弊的，我曾碰過幾位相當認真謹慎的受訪者，針對訪談問題準備詳細的書面資料，接受訪談，令研究者相當感動。第三個理由是較能搜集到所要的資料，Fitz 等人（1994）認為半結構式的訪談大綱非常適合用在菁英訪談上，因為菁英，尤其是政治或政策菁英，常常擅長於言不及義，天馬行空，甚至引導訪談的方向，有了半結構式的訪談大綱，至少可以友善地請受訪者「照表操課」，回答一些和研究主題有關的問題，不至於被牽著鼻子跑，同時又可以保留彈性，視情況加進新問題。非正式的取向或無結構的訪談恐怕要在受訪者無時間壓力，同時研究者訪談功力高深時才適合使用。

#### （六）善用錄音設備以搜集整理及分析資料

錄音對於訪談來說是相當重要的，錄音的內容可以轉成逐字稿，供研究分析之用，如果研究者在訪談過程中一邊忙著記錄訪談內容，一邊要理解受訪者的說明，並提出適當的問題，恐怕兩方面都會做不好。如果能專心的進行訪談，將記錄的工作交給錄音機，可以提高訪談的效率與品質，另一方面，對於受訪者所提供的資料也可以做比較正確的記錄，不至於誤解、忽略、甚至扭曲受訪者的意見；最後，因為有錄音機的幫助，可以形成逐字稿，提升資料分析的品質。

不過錄音機也對受訪者帶來威脅，受訪的菁英多是公眾人物，擔心錄音帶資料的外洩，對個人或工作單位造成傷害，有些時候會拒絕研究者的錄音，這對研究者來說，的確是一件相當頭痛的事，所幸這種情況並不常常發生（Czudonowski, 1987）。研究者有必要向受訪者清楚的表示個人對資料保管的作法與對研究倫理的重視，同時讓對方瞭解，如果受訪者花了寶貴的時間接受訪談，卻因為無法錄音而損害了其所提供資料的完整性與正確性，並間接影響到資料分析的品質，是一件相當可惜的事。經過上述說明後，通常受訪者都能理解而接受錄

音。即使如此，筆者在訪談過程中談到確實相當敏感性的資料時，仍曾被要求暫時關掉錄音機。對於這些要求，筆者的作法是配合，因為一方面這涉及到研究中的信任關係，受訪者要求在安全的環境下說明事實，並無不妥，研究者應該高興受訪者願意說出看法，至於關掉錄音機後所搜集到的資料可以透過筆記及札記整理呈現。

#### (七) 考慮兩人前往訪談

Fitz 等人 (1994) 根據其經驗認為不論在任何情況下都最好有兩位訪談者，成對的運作能讓訪談過程有人可以較專心的操控錄音設備與作紀錄，另一人則專心進行訪談，兩人參與訪談也會讓訪談有對話的性質 (conversational quality)，第二位訪談者可以擔任第二個眼睛和耳朵，同時在面對菁英時也比較不會膽怯。對於 Fitz 等人的建議筆者認為可以參考，不過另外一位訪談者也應該是受過研究訓練，對研究主題熟稔，並且有一定的成熟度，才能對訪談的品質加成，如果只是操弄錄音設備，依目前器材的進步情況，應是不需要的。

即使有好的訪談技巧與豐富的訪談經驗，訪談者每次研究一個新的主題，常常也需要一段時間才能夠進入狀況，Dexter (1970) 建議可以考慮由比較有把握的，較友善的受訪者開始 (如有校友之誼的、觀念較相近的)，以漸入佳境，不過要小心不要讓前面幾位受訪者先入為主的資料影響了研究者的判斷。

## 六、小心處理研究倫理的問題

研究倫理是菁英訪談中相當重要的問題，特別是如果想由菁英處搜集到爭議性的資料，研究倫理更是需要謹慎處理的問題 (Dexter, 1970)。一般研究倫理中需要遵守三項原則：保護參與者不受傷害、確保研究資料的機密性、不欺騙參與者 (楊孟麗、謝水南譯，2003)。而具體的作法包括維持受訪者的匿名性、說明研究目的，並徵得訪談同意等等。不過對於菁英訪談，這些原則的實踐需要進一步細心考量。

### (一) 保護參與者不受傷害

菁英訪談中我們怎麼能保證不對受訪者造成傷害呢？受訪者大都是知名人物，如果是政策研究，對於政策菁英網絡中的人，要完全隱瞞恐怕很難。所撰寫出來的研究報告，詮釋權又不只是屬於研究者，



相關的媒體可以作其他解釋 (Dexter, 1970)，我們如何能確定協助我們進行研究的人不會因為我們的研究而受到傷害呢？以下的整理筆者個人的作法供參考：

1. 允諾研究發現在公開出版前將交由受訪者過目，由其確定研究發現並不會對研究對象造成重大傷害，再行發表。
2. 延遲研究結果發表的時間，特別是研究的主題如果正處於爭議中，可考慮在事過境遷或人物更動後發表（如一兩年之後，或是事件風潮已結束後一段時間），讓研究發現所造成的震撼變小，減少對受訪者可能造成的傷害。
3. 改變研究公開發表的對象，例如先向國外發表，企望因為文字的隔閡，降低可能的傷害。
4. 必要時更改受訪者不重要的基本資料，使得讀者對號入座有困難。

筆者認為如果持著學術研究的目的來處理資料，將興趣放在理論的建構或是理論的考驗上，而不全以批判評論的角度來看待訪談資料，並且敏感謹慎地根據前面的建議作好保護的功夫，應不致於對受訪者造成傷害。把由受訪者處搜集的資料放在理論架構中檢視，有時反而更能對受訪者產生更多的理解與寬容，也更能看清未來的行動方向。

## （二）確保研究資料的機密性

對於任何訪談，研究資料的外洩都讓受訪者感到困擾，也讓研究者的信用受到傷害，對於研究資料應該善盡保存之責，菁英因其公眾性，更容易被辨認出來，對資料的保存部份更需謹慎，以下提出幾項建議。

1. 錄音帶應妥善保管，並在研究分析完畢後銷毀。
2. 錄音帶上對於受訪者的相關資料應匿名處理，儘量避免其身份遭到辨識。
3. 繕打逐字稿者應謹慎挑選可靠者，並要求其簽下保密同意書，保證不洩漏訪談內容，妥善保管訪談資料，並在逐字稿繕打完成交出後銷毀相關檔案，否則應負法律責任。
4. 對於繕打逐字稿的環境亦應要求，例如應戴耳機聽逐字稿，並能確保不讓他人接觸儲存逐字稿檔案的電腦。

5. 錄音筆目前使用較錄音帶方便，不過其複製上也較為容易，複製傳播往往是幾秒鐘的事，在使用上應特別為謹慎，錄音帶的複製較錄音筆困難度稍高，保護功能較高。

### (三) 適當地告知研究目的與研究用途

前面曾經提到如果提供給受訪者的題目過於具爭議性，可能無法獲得訪談的機會，所以對於研究的題目與訪談的問題應該要作適度的修正，使受訪者願意接受訪談，等到研究過程中訪談關係良好，建立互信時，再加進較具敏感性的問題。這是不是一種欺騙的行為，恐怕見仁見智。而適當地告知研究目的，可能是有必要的。筆者的經驗是有時候說得太多，反而嚇退受訪者，或是影響受訪者可能提供的答案 (Dexter, 1970)，研究者雖沒有完全說明研究各項細節，可是也沒有說謊，更不需要把訪談的介紹變成在對受訪者上研究法的課。在半結構式的訪談中，訪談的題目也是因訪談之進行而修正的，訪談過程中碰到較為敏感性的問題，受訪者也可以拒絕回答，所以避免一開始就丟出爭議性或敏感性的問題，應該是個權宜的作法。

對於研究大致上的目的與研究結果的用途，應該要清楚地向受訪者說明 (Dexter, 1970)，如果研究結果用途有所變更，應該要向受訪者說明，取得同意後方變更改用途。這是為了讓受訪者能有心理準備，在被告知 (informed) 的情況下參與研究。

## 陸、菁英訪談資料分析

談論訪談研究的書對於訪談資料分析已有不少的說明，筆者在此不再贅述，但是要提出幾點進行菁英訪談資料分析可以參考的觀點：

### 一、分析資料的角度

Ball (1994: 109) 認為菁英訪談的資料可以由三個角度切入，分別是如何的層面、為何的層面與原因的層面，筆者認為這三個角度對於菁英訪談資料分析很有幫助，也提醒我們應該由多種角度來看訪談資料，除了將訪談資料看成是事實資料的呈現外，也可看成是各種複雜解釋的呈現：



- (一) 作為「真實的故事」(real stories)：透過訪談資料的搜集說明真正發生了什麼事，描述事件的過程，特別是對政策的主要人物、重要時刻與論辯的說明，這是屬於政策「如何」(how)的問題，也就是實際性 (practicalities) 的問題。或是 Ball 所稱的證據，說明何時、何處、誰形成了什麼政策。
- (二) 作為論述：旨在分析對政策的談論方式，或是對政策概念化的方式，指出談論政策的論述為何？不同行動者的論述為何？在進行資料分析時，對於行動者的判斷、聲稱、以及解釋需要特別的注意。這個部份是政策的「為何」，也就是說明為何接受某種政策的解答，而排斥其他政策解答。
- (三) 作為利益的表達：訪談的內容可以看成是一種利益的表達，Ball 在分析這些資料時是把這些資料看成是政策內外結構與關係的限制以及影響的指標，這是政策「原因」的面向。舉例來說，商業界人士就算是象徵性地被納入政府委員會中，不過他們位在政府中，就代表他們不可能接受一個與商業利益相衝突的教育政策。

## 二、分析時應注意的事項

菁英訪談所搜集到的資料當然都是菁英的觀點，不過如果研究者在分析資料時把菁英所講的話都當作是真實、有效的資料，只不過是在再製有權者的論述 (reproducing the discourse of the powerful) (Fitz et al., 1994)，成為菁英的傳聲筒或宣傳者。要作好菁英訪談分析，對於所搜集到的菁英訪談資料分析還要注意以下的事：

### (一) 避免只集中在個人層次的分析

菁英訪談中雖然資料搜集的對象是菁英，可是如果資料分析的焦點只放在菁英個人的價值、態度及其對政策的影響，常常會過度簡化政策的複雜性，忽略了結構部份的影響。扼要來說，個人不只是代表個人，在分析個人時，還要看個人背後所代表的社會網絡與社會結構。例如柴契爾夫人聘 Keith Joseph 當教育部長，代表的是教育將成為柴契爾施政的重點，因為 Keith Joseph 與柴契爾關係密切，也是黨內重量級人士，請他擔任國務大臣代表教育改革將成為政策主流 (Ball, 1994)。

分析菁英訪談資料另一個應該注意的事項是不要只是將受訪者當作訪談文本的作者，也就是說受訪者不是透過言談建構世界，相反的，受訪者是被其在語言世界中的位置所建構 (Ball, 1994)，所以受訪者所處的結構位置，也是我們在分析受訪者資料中不能忽視的部份。

(二) 配合其他資料來源解讀訪談內容

菁英訪談的內容當然代表菁英的觀點與瞭解，有助於我們瞭解研究問題，可是對於深層的價值、動機及興趣，卻可能無法由菁英訪談過程中獲得，有些是要靠其他非菁英者（如新聞記者或資深政治觀察者）的評論，或是文件資料的比對，才能明白菁英密而不宣，甚至自己渾然不覺的興趣與動機 (Fitz et al., 1994)。

(三) 瞭解並描述訪談的脈絡環境

前面已經提過，菁英訪談容易受到脈絡因素的影響，這些脈絡和環境會影響訪談的內容與訪談表達的方式。瞭解並描述這些環境有助於我們分析所搜集到的資料，與評論這些資料的可靠程度 (Fitz et al., 1994)。

(四) 分析已說與未說的訪談內容

菁英在訪談中說的話代表他的觀點，他們沒提到的部份也是，瞭解菁英說與不說的話，可以讓研究者描繪這些有影響力的菁英為我們所塑造的遊戲規則為何？又不准我們照那些方式行事？為我們生產了那些知識供我們消費，又不准我們相信那一些知識？替我們創造了那一些價值？又不准我們信仰甚至談論那一些價值 (Fitz et al., 1994)？菁英不談的部份，或是否定的部份，常常具有重要的意涵，研究者在分析資料時應特別注意。例如早期我國高等教育擴張中，經濟發展是論述主軸，國家的現代性（具體指標是高等教育佔人口千分比）卻不是主要的考量，其原因就很值得分析與探討 (Wang, 1998)。

除了分析有說沒說的部份外，仔細比對有做與沒做的事也是評估與解讀訪談資料的重要方式，例如在研究我國高等教育擴張因素中，仔細比對教育規劃配合經濟發展的運作層次，也是分析政策說辭與政策作法一致性的重要途徑，能夠促進對政策意圖更深入的剖析 (王麗雲, 2000a)。扼要來說，菁英有說的、沒說的、說了沒做的、做了沒說的，都是研究者應該分析的資料。



### (五) 避免過度合理化訪談資料

Ball (1994) 的訪談經驗中發現，決策者常常在回顧之後才知道自己過去行為的邏輯，並且作成評價，在決策當時，未必是有著一貫清楚的邏輯與相配合的策略，就好像網球選手神乎其技地救下一球，卻是靠事後的回想，才能重建當時直覺反應下的救球動作考量，只不過事後的重建，有解釋的部份，有附會的部份，也有自己不解的部份，分析資料時必須要小心判斷。作者的訪談經驗中，發現部份菁英在回顧過去的事件時，會有事後合理化與簡化的情況，甚至有引用新觀念解釋過去政策行動的情況，必需要靠研究者事先文件搜集及判斷的功夫與訪談的技巧，釐清真實的情況。研究者如果下的功夫夠深，對一些事件的瞭解，可能比只在位一兩年的政策菁英要清楚。以筆者的研究經驗來說，有位高階教育決策者對教育部過去私校禁設長達十三年的規定渾然不覺，自然對於高等教育擴張緩慢所提供的解釋也不會完整。研究者分析資料不應該認為這些資料必然是合理性的、有邏輯順序的、正確的，相反的，這些事件可能是偶然的、斷裂的、片面的。

## 柒、結語

對許多社會科學家來說「向下研究」似乎有更高的正當性（特別是懷有解放興趣、企望彰顯社會不正義、提升不利地位者自覺與行動能力的社會科學學者），也較容易進行。相較之下「向上研究」(studying up) 似乎較為困難，要作好菁英訪談，面臨的挑戰比其他型式的訪談研究要多，從事這類研究的人也較少 (Hertz & Imber, 1995)。筆者在訪談部份的菁英搜集資料時，不論是拿起電話要求訪談機會、或是訪談之前的準備工作與等待時間、或是訪談中間的權力張力與微妙研究關係、或是訪談資料的保存、或是資料分析與定論，都曾面臨很大的壓力與挑戰，其難度不比「向下研究」低。不過菁英研究有相當重要的價值，沒有這個方法，部份教育政治、政策與社會學的研究恐怕都只能停留在哲學、理論思辨或文獻分析的層次，沒有辦法建立本土的理論，遑論瞭解本土現況，提出改進的建議，只靠文件分析搜集表面的資料，實在有其限制 (Seldon & Pappworth, 1983)。

菁英訪談與其他訪談研究有許多相同之處，本文為避免重覆，只就菁英訪

談較特殊者進行討論，如果要透過菁英訪談搜集研究資料，對於一般的研究方法與訪談研究，仍應先熟悉瞭解研究訪談菁英時需特別應注意的事項。做好菁英訪談，需要更多的準備工作（如研究問題背景的瞭解，研究者個人可信賴度的累積或是訪談技巧的增進等等，就不是一朝一夕的事）。回答研究問題時也應考慮配合其他研究方法搜集資料，交叉檢證，儘量作好研究。分析資料與撰寫研究報告時，除了關心信達雅外，也應思考自己究竟帶進了什麼觀點。

在訪談菁英的過程中，對筆者個人的成長幫助也很大，有幸認識多位在社會上不同位置扮演重要角色者的風範、人格、理念與待人接物之道，也讓我見賢思齊，這是進行菁英訪談的意外收穫。

## 參考文獻

- 王麗雲 (2000a)。臺灣高等教育擴張中國家角色之分析。《國立中正大學學報》，10 (1)，1-37。
- 王麗雲 (2000b)。自傳/傳記/生命史研究在教育上的應用。載於中正大學教育學研究所 (主編)，*質的研究* (頁 265-306)。高雄：麗文。
- 朱柔若 (譯) (2000)。《社會研究方法－質化與量化取向》。W. L. Neuman 著。台北：揚智。
- 林生傳 (2003)。《教育研究法－全方位的分析》。台北：心理。
- 林淑媛 (1997)。《臺灣原住民學術菁英的教育歷程與族群適應》。國立臺灣師範大學教育系碩士論文，未出版，台北。
- 高惠宇 (1995)。《訪談高手》。台北：希代。
- 楊孟麗、謝水南 (2003)。《教育研究法－研究設計實務》。台北：心理。
- 陳向明 (2002)。《社會科學質的研究》。台北：五南。
- 馮克芸、黃芳田、陳玲瓏 (譯) (1997)。《時間地圖》。R. Levine 著。台北：商務。
- 蔡永強 (2003)。《山海的女兒－五位原住民女性教育菁英的生命史研究》。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 謝卓君 (2001)。《教育基本法制定過程之個案探究》。國立中正大學教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- Ball, S. J. (1990). *Politics and policy making in education—Explorations in policy sociology*. New York: Routledge.



- Ball, S. J. (1994). Researching inside the State: Issues in the interpretation of elite interviews. In D. Halpin & B. Troyna (Eds.), *Researching education policy: Ethical and methodological issues* (pp. 107-120). London: The Falmer Press.
- Bertaux, D. (Ed.). (1981). *Biography and society—The life history approach in the social sciences*. Beverly Hills: Sage.
- Czudnowski, M. M. (1987). Interviewing political elites in Taiwan. In G. Moyser & M. Wagstaffe (Eds.), *Research methods for elite studies* (pp.232-263). London: Allen & Unwin
- Dexter, L. A. (1970). *Elite and specialized interviewing*. Evanston: Northwestern University Press.
- Finch, J. (1986). *Research and policy —The use of qualitative methods in social and educational research*. London: The Falmer Press.
- Fitz, Halpin, & Power (1994, April). *Brief encounters: Researching education policy making in elite settings*. Paper Presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, New Orleans: LA.
- Grindle, M. S., & Thomas, J. W. (1991). *Public choices and policy change: The political economy of reform in developing countries*. Baltimore: The John-Hopkins University Press.
- Hertz, R., & Imber, J. (Eds.). (1995). *Studying elites using qualitative methods*. Beverly Hills: Sage.
- Kingdon, J. W. (1995). *Agendas, alternatives, and public policies*. New York: Little, Brown and Company.
- Moyser, G., & Wagstaffe, M. (1987). *Research methods for elite studies*. London: Allen & Unwin.
- Moyser, G., & Wagstaffe, M. (1987). Studying elites: Theoretical and methodological issues. In G. Moyser & M. Wagstaffe (Eds.), *Research Methods for Elite Studies* (pp. 1-24). London: Allen & Unwin.
- Odendahl, T., & Shaw, A. M. (2002). Interviewing elites. In J. F. Gubrium & J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview research: Context and Method* (pp. 317-330). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Ozga, J. (2000). *Policy research in educational settings — Contested terrain*.

Buckingham: Open University Press.

Seldon, A., & Pappworth, J. (1983). *By word of mouth: Elite oral history*. London: Methuen.

Wang, Li-yun (1998). *What accounted for the availability of higher educational expansion in Taiwan over time?* Unpublished doctoral dissertation, Harvard University, Graduate School of Education.