

# 社區服務方法：田野的觀察與訪談

---

莊勝發

服務單位：高雄醫學大學心理學系

聯絡電話：07-3215422轉15

教學網站：<http://blog.yam.com/shengfa>

E - mail：[shengfa@kmu.edu.tw](mailto:shengfa@kmu.edu.tw)

# 內容大綱

---

- 社區服務學習的涵義
- 社區服務與田野研究
- 田野研究的步驟
- 田野觀察的操作
- 田野訪談的操作

# 社區服務的學習涵義

- 從坐而言，到起而行。
- 從做中學。



# 社區服務與田野研究

---

- 田野研究(**field study**)：到戶外實地去觀察、記錄、蒐集資料的方式。
- 田野研究的過程及其成果可以幫助我們更進一步了解人、空間、地方與環境的關係。
- 社區服務與田野研究結合，可以將我們社區服務的經驗忠實地記錄下來。

# 什麼是田野？

---

- 田野(**field**)就是我們所參與以及試圖探究的現場，它可以是社區、學校或醫院等。
- 社區服務結合田野研究，社區服務的現場即是田野。

# 田野研究的步驟

---

- 自我準備，閱讀文獻。
- 選擇田野。
- 進入田野，並與當地人建立關係。
- 選擇一種社會角色，學習與當地人相處。

# 田野研究的步驟

---

- 觀察，傾聽，訪談，蒐集資料。
- 開始分析資料，推論，驗證。
- 著重在情境中的特殊面向，運用理論取樣。
- 離開田野。
- 完成分析，並撰寫研究報告。

# 選擇田野

---

- 以「高雄縣茂林社區保健志工服務」為例。



# 選擇田野

- 社區服務的田野，必須是我們了解當地人的需求，而且我們有能力提供他們所需要的服務。



# 進入田野

- 透過衛生所及學校人員的引介，進入社區。

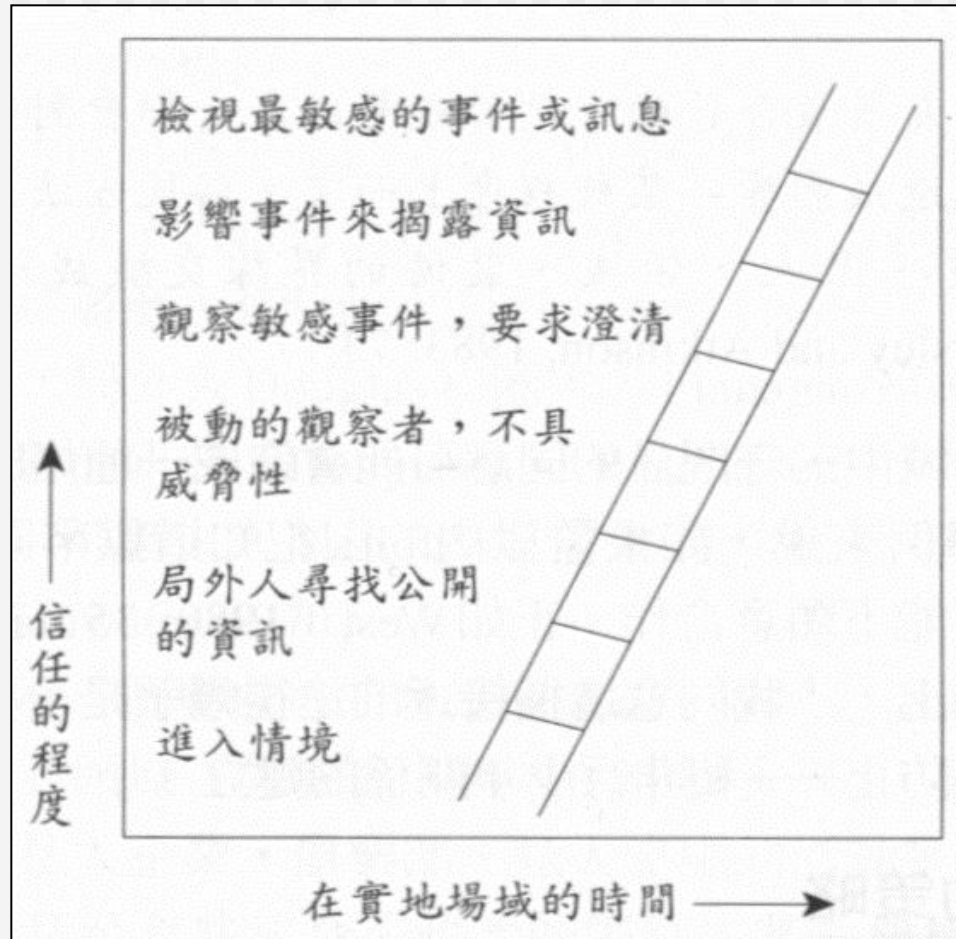


# 進入田野

- 找到「守門員（gatekeepers）」，進入田野，建立與維持關係。



# 進入田野的程序



# 田野觀察

- 「進入茂林鄉茂林村，發現衛生所的處所是一棟新建的樓房。……」



# 田野觀察



2010/12/16

# 田野觀察



2010/12/16

# 田野觀察



2010/12/16



# 田野觀察



2010/12/16

# 田野觀察



2010/12/16

# 田野觀察



2010/12/16

# 田野觀察



2010/12/16

# 田野觀察

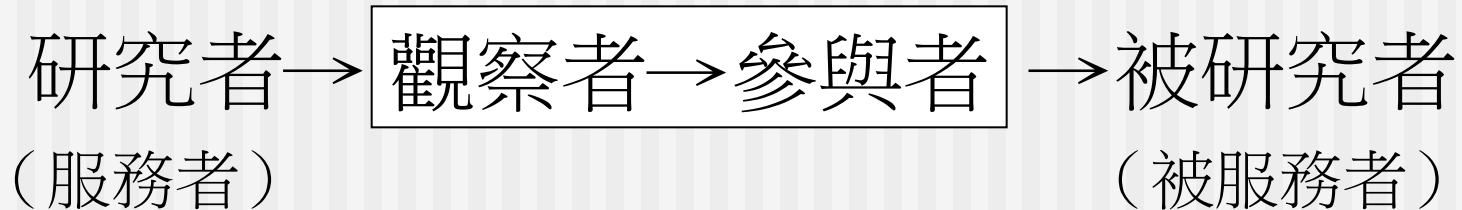
---

- 田野觀察即自然情境的觀察，研究者對於實地發生的行為或活動內容不加任何控制，完全順其自然，而加以觀察記錄。

# 田野觀察

---

- 當我們決定進行田野工作時，立即出現身份角色的認定問題：



# 田野觀察：觀察者的角色

---

- 觀察者的角色：依參與程度之高低區分為
  - 完全參與者（complete participant）
  - 觀察的參與者（participant-as-observer）
  - 參與的觀察者（observer-as-participant）
  - 完全觀察者（complete observer）

# 田野觀察：為何需要觀察？

---

- 透過觀察，了解必須長期關注的研究課題。
- 經由實地觀察，完整記錄所有經歷的過程。
- 實地或暗地觀察，可獲得較正確的資訊。
- 當訪談受訪者無法配合時，可改以觀察記錄進行。
- 直接到現場觀察事件的發生，不必透過口頭轉述，可避免受訪者對訊息的篩選或報告不全的影響。



# 田野觀察：觀察設計

---

- 選擇觀察的目標，必須是外顯可見、範圍有限的對象。
- 選擇觀察的情境，必須是自然、實地或可接近的情境。
- 觀察對象的時間選樣，連續性觀察或間歇性觀察。
- 選擇記錄觀察的方式，包括拍攝、錄音、田野筆記等。
- 觀察員必須經過排練與訓練，包括講解觀察重點、設備試用以及排演觀察過程。
- 分析資料的方法，例如量化分析或質化分析。
- 詮釋資料的方法，例如客觀觀察或主觀詮釋。

# 田野觀察：觀察法的缺失

- 非所有的觀察目標都是可見或完整的。
- 被觀察者的隱私行為不易觀察。
- 須長時間的持續進行，任一部份中斷都不完整。
- 必須在現場目睹事件，然而事件何時會發生很難預測。
- 觀察的「對象」和「範圍」有限，而且已經發生者無法重現。
- 觀察的事物雖然是具體而確定的行為或事件，但通常只是較為表面的現象。
- 為了探討更深入問題，卻僅能就有限的觀察進行推論，推論的結果是加以「詮釋」的論點，可能會是主觀超越客觀的判斷。

# 田野訪談



2010/12/16

# 田野訪談



2010/12/16

# 田野訪談



2010/12/16

# 田野訪談：訪談的方式

---

- 非正式會話訪談法
- 訪談導引法
- 標準開放訪談法
- 封閉固定式反應訪談法

# 非正式會話訪談法

- 例如，「今天在茂林衛生所遇到護理長，我主動和她打招呼。」

訪談者：嗨，護理長，妳好。

護理長：你好。

訪談者：妳在忙嗎？

護理長：是啊，衛生局要來視察業務，我要準備一下。  
（手邊仍在繼續整理資料）

訪談者：需要我們幫忙嗎？

護理長：不好意思喔。……

# 非正式會話訪談法

---

- 訪談者訪談受訪者時未事先設定問題，依訪談情境隨時浮現或提出問題。
  - 優點：
    - 彈性大，依對受訪者的觀察隨時變更訪談廣度或深度。
    - 可收集到最多的資料，亦能充分配合個人和環境氣氛。
  - 缺點：
    - 資料的統整、組織與分析較困難。



# 訪談導引法

---

- 例如，訪視一位罹患糖尿病的女性老人。

訪談者：阿嬤，妳好。妳最近有沒有去驗血糖？

老阿嬤：沒有啊，沒有人帶我。

訪談者：那平常都是誰帶你去檢查？

老阿嬤：我女兒。她好久沒回來了。

訪談者：那你最近身體好嗎？.....

# 訪談導引法

---

- 訪談主題必須事先決定，但主題所涉及各項問題的呈現順序或措詞，可由訪談者依據訪談的實際情況進行調整。
  - 優點：
    - 可使訪問主題的資料更為豐富、更具深度、有邏輯順序，而且可使晤談過程維持相當的彈性。
  - 缺點：
    - 可能產生資料缺乏系統與一致性，衍生資料整理的困難。

# 標準開放訪談法

- 例如，茂林衛生所與高醫醫學系合辦的「兒童健康體驗營」成效評估之家長訪談。

問題一：您覺得您的孩子在參加這次「兒童健康體驗營」之後對他個人有什麼收穫？

問題二：您覺得您的孩子在參加這次「兒童健康體驗營」之後對他家人有什麼影響？

問題三：您對於茂林衛生所與高醫醫學系合辦的「兒童健康體驗營」有什麼改進意見？

# 標準開放訪談法

- 訪談前確定問題內容和發問順序，訪談者面對所有的受訪者均以相同的順序來呈現相同的問題，問題以完全開放的形式來呈現。
  - 優點：
    - 可減少訪談者應效與偏差，可使不同受訪者的資料易於比較，而且所收集的資料易於統整、組織與分析。
  - 缺點：
    - 限制了訪談者與受訪者之間問答的自然情境和互動歷程，不自然的訪談關係，使所蒐集資料的正確性降低。

# 封閉固定式反應訪談法

- 例如，「健康、家庭與生活環境滿意度」調查表。
  1. 整體而言，您對自己身體健康的滿意程度：  
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
  2. 整體而言，您對自己與家人關係的滿意程度：  
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
  3. 整體而言，您對自己居住環境的滿意程度：  
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

# 封閉固定式反應訪談法

---

- 訪談主題的問題和答案均事先決定，問題答案是固定的選項，要求受訪者從中選擇，很像選擇題或是非題。
  - 優點：
    - 短時間可問很多問題，資料整理與分析簡單，結果可直接比較與分析。
  - 缺點：
    - 機械式的回答問題，往往會扭曲受訪者真正的意見和經驗。

# 訪談前準備工作

---

- 前置準備
  - 擬定大綱；
  - 聯繫受訪者，確定時間與地點；
  - 擬定日程計畫；
  - 受訪者姓名、電話、時間、地點、訪談內容或背景資料，逐一記錄於備忘錄。

# 訪談前準備工作

---

- 準備用具
  - 訪談筆記本、筆；
  - 錄音機、電池；
  - 相機或錄影機。



# 實施訪談

---

## ■ 正式訪談前

- 傳達訪談者的目的；
- 告知訪談的主題；
- 用正面敘述，徵得受訪者的願意接受訪談。

## ■ 訪談中

- 盡量讓受訪者充分表達意見，避免中斷受訪者的談話，避免封閉式的問題，善用開放式的問題，激發受訪者思維。

# 訪談注意事項

---

- 事前做好受訪者聯繫工作，徵求受訪者同意；
- 審慎擬定訪談大綱，注意措詞與呈現順序；
- 盡量不要打斷受訪者談話；
- 隨時寫下自己注意到重要語言或肢體訊息；
- 依照原定的題目問；
- 原定訪談的每個題目盡量都問到；
- 錄音、錄影或拍照必須經過受訪者同意。

# 田野筆記

---

- 在田野研究的過程中，現場筆記亦非常重要。
- 田野筆記約略可以分為「田野日誌」與「田野雜記」兩種類型。

# 田野日誌

---

- 「今天我們搭駱老師車子，早上九點三十分到達茂林衛生所。衛生所的護理長在會議室向我們說明今天要去茂林村訪視的三位罹患慢性病獨居老人目前的健康以及家庭狀況。……」

# 田野日誌

---

- 田野日誌：指的是田野工作期間的紀實，以較為客觀和理性的態度，鉅細靡遺地記下所有的見聞，透過實地臨場的經驗和紀實，來補強研究討論上的佐證。

# 田野雜記

- 「我參與茂林社區保健志工服務的工作已經有一個月的時間。這一個月的經驗讓我深刻的體會到城鄉之間醫療資源嚴重不均的情形。而且親眼見證有幾位酗酒的居民對他們個人健康以及家庭幸福造成的悲慘影響。但是，因為我個人的力量有限，所以我雖然很同情他們，卻沒有能力給他們太多幫助。坦白說，心中對他們的不捨之情與無力感，讓我不免有些感傷。」

# 田野雜記

---

- 田野雜記：記錄田野工作期間當下的感受和心得，以記錄者當時的角度、看法、立場或心情來闡述，在莫過於極端、偏執的衝動下，內容上可以較為主觀和感性的傳述，日後可以轉化成文學的撰文基礎。

# 離開田野

---

- 預告與選擇離開的方式；
- 離開：結束或繼續維持關係。



# 田野研究的倫理

---

- 表明或隱瞞
- 揭露或保密
- 肖像權與著作權

# 參考文獻

---

- 陳奕愷（無日期）。田野調查講義。2007年11月14日，取自  
[http://aaa.tnua.edu.tw/~ykchen/st\\_index.html](http://aaa.tnua.edu.tw/~ykchen/st_index.html)
- 陳奕愷（無日期）。走進田野現場-認識原住民藝術。2007年11月14日，取自  
[http://tc.genedu.fcu.edu.tw/his/95speech/speech/061013\\_ppt\\_\\_speech\\_text.pdf](http://tc.genedu.fcu.edu.tw/his/95speech/speech/061013_ppt__speech_text.pdf)

# 參考文獻

---

- 周素卿（無日期）。人文地理研究方法第八單元田野調查與研究。2007年11月14日，取自  
[www.geog.ntu.edu.tw/course/hgr/第八週.ppt](http://www.geog.ntu.edu.tw/course/hgr/第八週.ppt)
- 吳春蘭（2001）。田野調查之訪談技巧。2007年11月14日，取自  
<http://ajds.nsysu.edu.tw/1000211487/pbl2002/html/courses/interview.ppt>

# 參考文獻

---

- 蘇怡勳、姚慧磯（無日期）。田野調查法。2007年11月14日，取自  
[http://spe.idv.tw/share/file/20070717205439\\_002-6\(75-98\).pdf](http://spe.idv.tw/share/file/20070717205439_002-6(75-98).pdf)
- 馮淑惠、高泓清（無日期）。田野調查逗陣行。2007年11月14日，取自  
[http://163.32.86.9/games/94rs/rs/rs44/public\\_html/index.htm](http://163.32.86.9/games/94rs/rs/rs44/public_html/index.htm)

感謝參與 圓滿吉祥

