

# 焦點團體訪談主持技巧

資料來源：Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2000). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. Sage. 洪志成、廖梅花譯(2003)。  
焦點團體訪談。嘉義：濤石。

## 壹、 規劃時的考慮要項

### 一、 慎選合適的主持人

主持人對參與者 (participants) 的尊重 (regard)，往往是影響焦點團體研究品質的最重要因素。

主持人可以在會談之前、或是之後與參與者有著非正式的互動交流。主持人可以以目光與參與者溝通，顯示出主動傾聽的態度。有些主持人在傾聽時還會微微傾身向前、有些則會記錄重點；他們不會對於表達出來的意見顯得缺乏興趣、或顯示輕蔑的表情，而是要顯露出願意努力地聽取每一位參與者的發言。

同理心與正向的尊重是主持人必備的重要特質。

對於所討論的主題，主持人應具有著足夠且適當的背景知識，以便於區辨討論中各方意見的重要觀點，並能對重要的關注焦點作進一步的探究。有些成功的主持人能夠擅用參與者所提出意見來引導進一步的討論，但是切記不要運用過度以至於變得枯燥、或是阻礙後續的深入討論。主持人有時也可託辭自己對該主題「缺乏知識或經驗」(naivete) 來引出自己預設以外----有時也可能是不正確的--或未曾被提出過的新訊息；甚至藉此也許可鼓舞更多的雄辯、將討論的導引進入更廣大的脈絡情境之下。

主持人應當具備良好的讀寫或口語溝通能力。

主持的技巧有賴傾聽的能力、以及自我節制個人觀點的抒發。如果經驗不足的主持人無法約束自己，不能減少發表主觀意見，往往會使得焦點團體瀕於危急不當的境界。如果主持人事前已經對於研討主題努力涉獵相關訊息、了然於胸，也要忍住保留個人的看法，重要釐清參與者的感受。有些主持人所犯的錯誤就是為自身或該方案辯解，企圖說服解釋對方，無法只是純粹靜靜地傾聽對方的觀點。專業的焦點團體主持人面對探討的主題時，能在情緒上保持超然的態度。比較容易保持開放心胸，專注於傾聽。

主持人一定要能夠讓參與者感到自在；要讓他們覺得主持人是適合提問問題的人，而且是可以讓自己公開地討論心中的意見的人。

最後，友善的態度與幽默感也是有利的資產。僅只是主持人一個微笑就能讓人覺得參與討論的感受還不錯。微笑通常顯示著溫馨、關心、以及同理心，這些都是提昇討論的有效助力。幽默更是有效凝聚團體的動力，尤其是即興式、且在不傷及他人自尊心的情況之下顯示出來的幽默。

## 二、主持團隊

可以考慮組成一個主持團隊來進行焦點討論：一位主持人與一位助理主持人，兩人各有分工。主持人主要關注於導引討論、確保會談的流暢、以及必要時作筆記摘錄。主持人所做的摘錄並不需要完整記錄討論細節，只要找出若干關鍵想法、記下可供後續討論時的串場評語、或是快速記下可以在會談尾聲的問題題項。助理主持人要作的是作比較完整的筆記、操作錄音設備、處理場地週遭環境與後勤支援（點心、燈光、座位等）以及回應預期以外的干擾。

## 貳、會談之前的準備要項

### 一、心理上的預備

主持人必須十分警覺、避免分心、焦慮、或壓力，以免降低思考敏捷度。主持一個團體討論需要集中注意力以及專心地傾聽。因此，事前調整作息（例如有充分睡眠、不要和家中的青少年子女爭吵、一天不要安排超過兩場次的團體討論），減低壓力，以免在會場時專注力銳減。作為一位主持人，必須要在討論會議中全程都能全神貫注。

### 二、會前的準備策略

在第一位參與者到達前，所有事項就須完全備妥。如果成員到達時，你還在設定錄音機、或是書寫海報提示，就難以讓人感受到歡迎客人到來的氣氛，甚至會引發不快的感覺。參與者一到之後，主持團的工作人員就以主人的身份接他們，以主人歡迎訪客到家作客的熱忱接待他們。先在入門口迎接、表示歡迎之意、並自我介紹，也介紹參與者給每一位與會者互相認識。我們要盡量營造令人感到舒服、溫暖的氣氛。可以提供一些小點心、進行短暫的交談使人放鬆心情。有時候我們也必須身兼數職、一方面要擔任接待員，另一方面也要協助作一些登記出席等文書工作。有時候參與者會要填寫一些簡短的表格，其中包含出席者相關資料例如人口學上的資料、尤其是那些我們不想在會場上討論的訊息。有時候，我們會要參與者填寫一份願意擔任受試者的同意書。要強調的是，即使是在他們填寫表格的時候，也要營造一種友善、溫馨與自在的氣氛。

會前簡短的交談有助於讓參與者放鬆心情，但避免提到正式會議才會涉及的關鍵議題。如果參與者在非正式交談時就說明了他們的感受後，正式討論時反而可能會不太願意再重複解說一次

由於參與者抵達會場的時間不一，簡短的交談可以延續著，一直等到夠多的成員出席，可以開始進行討論為止。大多數情況下，這種簡短的交談只會持續五到十分鐘。主持團隊中的主持人與助理應當事先規劃好如何分工進行歡迎儀式。

## 參、會議進行中須注意的事項

### 一、團體討論時的紀錄

焦點團體通常採用兩種紀錄方式：錄音和作筆記。作筆記是必要的，通常主持人做的筆記只著重部份重點，作筆記主要是助理主持人的角色任務，而且是需要擷取參與者完整的陳述，尤其是那些有可能在將來分析時要被引用到的部分。作筆記時切忌不要干擾了團體訪談時參與者的即興反應，

筆記要盡可能作的完整，以防錄音機失靈的情況發生。不可以完全地信賴錄音機。

在會談之前要先設定好錄音與麥克風等設施，而且位置明顯，讓參與者一目了然。隱藏式的麥克風與錄音設備並非明智的作法，因為反而會營造出一種不必要的、神秘的氣氛。在討論一開始的時候先提示一下有錄音機的存在，說明旨在用來協助擷取每位參與者的意見。

通常來說，最好只要簡短地提到有錄音設備，並保證會對資料保密，然後跳到下一個主題。

在成員抵達會場之前，主持人應當先測試錄音設備，確認屋內每個座位上的發言---即使發言時音量不是特別的大---都能被錄音機清晰地接受到。

## 二、 焦點團體訪談開始時：

焦點團體討論中最初出現的幾個意見特別重要。在這一段短暫的時間裡，主持人必須提供足夠的訊息，讓參與者對於討論主題感到自在、並且營造一個容許各種意見的氣氛、並說明訪談規則，設定討論的基調。大多數成功的訪談可以歸功於在這段三至五分鐘時間上的解釋。氣氛過於正式或嚴肅會抑制了參與者之間的互動。

以下所推薦的是在團體討論時，主持人用來作為開場白介紹詞的制式程序：

1. 歡迎詞
2. 概述討論主題
3. 說明發言討論規則（ground rule）（或是有助於討論進行流暢的規則）
4. 提出第一個問題

以下是一個典型的開場白實例：

大家好。首先我要歡迎各位。謝謝撥冗前來參加，討論有關搭機旅遊的事情。我的名字叫做 Pete Kruger，是代表「快樂旅遊人研究機構（Happy Traveler Research Agency）」來主持這一場次的討論。我的助理是 Sheree Benson，也是快樂旅遊人研究機構的成員。我們是接受航空業者的委託，想要協助他們瞭解公務員們對於搭乘飛機旅遊的意見。他們想要多得到一些訊息，以便於作為改善未來服務品質的參考。

你們可能會好奇為何會邀請各位來參加這次討論。主要是因為各位

都是在本地市區工作的公家機構人員，而且近幾年來至少搭機飛行四次以上，所以我們才會特別挑選各位。我們希望能獲取你們在旅遊飛行上的寶貴經驗與意見。

你們所表達的所有意見都沒有對錯之分。我們期許你們提供不同的觀點。請各位自在地分享您的寶貴意見，即使你的意見與前一位發言者的所提出的意見是完全不同的也是寶貴的。

在這次討論中我們會有錄音，這樣我們就不會遺漏了各位的意見。但是在書面報告中，我們不會提到任何人的名字。所有的意見都會被保密的。請留意，我們有想要知道有關負面的意見，對我們而言，負面一件是跟正面的意見一樣的都是可貴的；有時候負面的意見對我們的幫助更大。

今晚我們在每位來賓桌前都放置了一個名牌座。這些名牌可以幫助我們記住各位的大名，也可以幫助各位。如果你想要延續某人說過的某個意見，或是你想要表得同意或不同意某個看法、或是你想要舉一個例子，請您儘管自在地去作。不要覺得你好像總是只是在回應我的提問或是意見。請您自在地對這些討論的意題相互對談。我在這裡的目的主要是提出問題請教大家、傾聽各位的意見、以及確定每位成員都有分享意見的機會。我們在意的是能否能夠聽到每一位成員的意見。因此如果你說得太多的時候，我可能會提醒你、拜託你給留一點機會給別人。如果你的說話機會比較少，我可能會邀請你發言。我們只是想要確定能聽到每一位成員說說話。

如果你需要起身再拿一些小點心飲料，請便去作，不要客氣。現在就讓我們開始這一場次的討論。先讓我們彼此多一些認識，請順著我的右手邊依序自我介紹。告訴我們你的名字、以及這幾年來你曾經搭機飛行前往的幾個地方。

第一個題目的設計旨在讓所有的參與者在討論一開始時就都能開口說說話。也就是所謂的破冰，用來打破僵局。在成員一旦發言過，之後再次開口發言的可能性就會大大地提高。而且，第一個題目盡可能強調參與者的共同特徵，以及它們都擁有的、容易分享意見的基礎。第一道題目應該是能在大約 30 秒內就能回答出來的題目。

### 三、 事先設想訪談流程

訪談的進行有些是無法事先預測的。有時候討論的進行會完全依照原先的規劃，有時候則會跳躍式的、而岔開了預定的程序。試著要先預先設想到討論可能進展的各種方向，並且找出有利於討論方向的主題，以及避免走入死胡同者。

#### 四、兩個基本技巧---暫停、探究

團體討論時，主持人必須熟悉兩項基本技巧：五秒鐘的暫停(pause) 與探詢追問 (probe)。要引導參與者多說出一些意見時，這是簡易且有用的兩項技巧。五秒鐘的短暫暫停通常是用於當參與者發表意見之後；能引發與先前話題有關的更多論點，或是他人對於該意見論點的贊同肯定。生手的主持人往往出於擔心冷場等安靜尷尬的氣氛，因而自己說了太多話、並急著進入下一話題。但短暫的停留能引出更多觀點，尤其是搭配著主持人投以目光的接觸 (eye contact) 效果更好。可以試著以家人、朋友與同事來做五秒鐘暫停的練習，藉此來熟練此一技巧。

第二個引導參與者說出更多看法的重要的技巧則是探究追問。大多場合時，人們傾向於提出模擬兩可、容許多種意涵的意見，或是僅是稱說「我贊成。」在這種情況下，探究追問可以有效地引出更多的訊息。基本上，探詢追問可採以下幾種方式來表達：

- \* 你要再多解釋一下嗎？
- \* 可不可以舉例說明你剛剛說的意思？
- \* 你要不要再說（明）一點？
- \* 還有更多想說的嗎？
- \* 再讓我們多一些的了解好嗎？
- \* 繼續說下去。
- \* 還有其他的嗎？
- \* 請重述一下你剛剛說的。
- \* 我不太了解ㄟ。

在討論初期可以幾度採取探詢追問的技巧，以便於顯示討論意見與回應時，力求明確的重要性。例如，如果一位成員說「我贊成」來表示贊同。此時，主持人應接著說，「可不可以讓我們了解更多一些。」或是「是不是有什麼經驗，你才會有這樣的感覺？」幾次類似這樣的探詢下來，就會強調出來，你想聽到的是比較詳細的回應與意見。但繼續探究追問要適可而止，使用過於頻繁可能會浪費時間，讓人厭煩，且顯得多餘。

主持人也要提醒參與者，不同的觀點是很有價值的。在開場白時就要對成員提到的第一個建議是：不同的觀點是研究團隊所需要，也希望透過這次團體獲得的。第二件要提醒的事情是：如果主持人察覺到某些成員們只是一味地重複地贊同某特定觀點。在幾位成員表達過同樣的意見後，主持人可以追問：「有沒有人持不同的看法呢？」或是「有沒有人有不同的經驗呢？」或是「還有沒有其他的觀點呢？」

有些主持人會在開始訪談開場白時就應表明立場，提醒參與者聽取大家意見的重要性：「從過去類似這次團體討論的經驗中，我們知道有些人會說

得比較多，有些人會說得比較少。重要的是，我們能夠聽到每一位的意見；因為各位都有著不同的經驗與背景，你們的意見對我們來說都是珍貴、與眾不同的。所以，當你發表的時間過多時，我可能會打斷，請多包涵，不要覺得反感。這樣做的目的只是要確保每個題目都有被討論到的機會，而且讓每個人都有發表的機會。

## 肆、回應參與者的意見

### 一、點頭：

有些主持人會在參與者發言時頻頻點頭。緩慢而持續的點頭可以表達鼓勵繼續發言的意思，表示：『我正在聽，請繼續說下去』；但是稍微快速的點頭則表示深表贊成的意思，因此也可以引發其他參與者更多的相關意見。經驗法則是：生手主持人應當試著減少點頭的次數。

### 二、簡短的口頭回應

在許多社交互動中，我們變的被制約式地做出簡短的口語回應，用來顯示同意或是接納。在焦點團體情境中，下列這類的回應大多也是可以接受的，例如「OK」、「是的」、「嗯」。但是有些顯示正確或是深表贊同的回應字眼則需力求避免，例如「完全正確」、「很好的意見」、「太優秀了」，因為這些回應顯示出對於意見品質有高下的判斷。

### 三、歸納結論：

**焦點團體**結束訪談的方式有很多種。最普遍的可能就是就要開始致感謝詞、致贈小禮物、酬勞津貼---如果經費許可的話----以及祝福他回家的路上平安順利。更好的方式是主持人或助理主持人能針對主題作一小小的總結，並且詢問大家那樣的總結是否正確。此舉有助於後續的分析。這也是研究團隊第一次有機會將團體討論的結果作一次統整。在呈現簡短的總結時，主持人應當注意到參與者所表現出來的肢體語言或表情，例如顯示同意、疑惑、不解、反對等訊息。當作完二至三分鐘的簡短摘要結束後，可徵詢大家的意見，邀請補充、更正或是其他意見。

## 伍、回應參與者的提問

在焦點團體中，有時候參與者也會提出若干問題詢問主持人。

### 一、焦點團體正式開始之前的提問

有些參與者可能於邀請過程或是討論開始之前即提出問題。這類的提問通常是個別性質的提出，回答時儘量提供充分的資訊，讓他們放鬆心情。這時候的問題通常是有關於焦點團體的目的、誰會運用研究結果、或是有關訪談時間地點等。回

答的基本原則就是要給予回應、但避免可能產生方向性的引導。

## 二、開場白介紹後提出的問題：

此時不要主動邀請或鼓勵參與者提問。主持人的開場白通常只花了若干分鐘，要很快直接帶入次一個主題。此時如果邀請發言，會產生的困境在於：此時可能會引發出許多你想要留待討論尾聲時才想要回應的問題出來。經驗法則是：此時不要讓參與者有提問的時間；但是一旦有人提出，則考慮一下，是否有必要馬上回答，或是可拖延到稍後才加以回答。

## 三、訪談進行期間提出的問題

此時提出的問題會和各種類型的主題或是關切點有關。主持人要斟酌個別情形，有些應該立即回答、有些可以拋向提問者或是團體成員、有些則稍後再回應。

## 四、做結論時所提出的問題

這時歡迎並且鼓勵提出任何問題。之前拖延回應的提問切記要在此會議進入尾聲時也能一併解答。此時你可以多描述一些與本研究有關的訊息，包括你與該研究的哪些高層人士討論過、其他場次焦點團體的人提過哪些訊息、如何可以得到該研究的研究報告影本等。

# 5.1 實用提示

## 焦點團體訪談時的檢核表

### 事前通告

- 兩週（或更早）以電話通知參與者
- 記送給每位參與者一封正式信函，確認會談時間與地點。
- 在會談之前再次打電話提醒參與者

### 題目

- 討論題目應當依循著一定的邏輯順序
- 關鍵題目應當著眼於重要的議題
- 必要時運用探詢追問式（followed-up）的題目
- 必要是運用回想過去經驗式（think-back）的題目

### 行政後勤

- 會場的場地應當是令人滿意的（大小空間、桌子、舒適性、聲響等方面）
- 提早抵達會場
- 每位參與者有個名牌座
- 錄音機放在靠近助理主持人座位旁的桌上
- 在會場的桌上放置無線麥克風
- 多帶一些空白的錄音帶、電池、以及延長線。

- 規劃會前簡短談會的主題。
- 將專家型與健談的參與者安排在主持人座位旁。
- 將害羞於沈沒型的參與者安排在主持人正對面座位上。
- 提供點心
- 攜帶的書面以及/或視覺參考資料要多準備幾份副本。

#### 主持技巧

- 練習著無須看稿可以作開場白的介紹。
- 練習提問。熟悉關鍵題目。掌握時間。
- 充分修習與保持清醒。
- 注意傾聽。參與者是在針對問題回應嗎？
- 知道何時該探詢更多的訊息、以及何時要跳到下一個主題。
- 避免點頭。
- 避免口語的回應意見有贊同參與者意見的意味。
- 避免提供個人的觀點。

#### 會談後立即該作的事情

- 檢查錄音機是否收錄到參與者的意見
- 與研究團隊進行簡報
- 盡快地將會中的重要觀點整理成一份簡短的摘要文件。

## 5.2 實用提示 助理主持人的責任

1. 負責所有的設備與後勤供應。確認下列項目的數量充裕。
  - 錄音機
  - 麥克風
  - 延長線（電力供應與麥克風）
  - 空白錄音帶
  - 名牌座（5 X 7 吋名片）
  - 誘因與空白收據
  - 麥克筆、鋼筆、鉛筆、蠟筆、紙張
  - 點心
  - 新的電池
  - 視覺型或書面的資料
2. 負責點心的準備。安排點心的購置與在會場中的排放按放。
3. 協調安排場地與會議地點。安置桌椅，讓每個人都能互相看到彼此。注意



看看背景雜音是否會影響道路因的效果。

4. 安置好設施。確認設施都能正常操作。
5. 在參與者到達時接待歡迎他們。
6. 坐在預定的位置上。最好坐在參與者的外圍、主持人的對面、並且靠近入口大門的地方。如果有人會在會談開始後才到達時，先出來在門口與他（她）會面，帶領他（她）先站在會場門外，簡述一下會場中之前已經進行過的流程、以及正在進行討論的主題。然後才帶領這位晚到者進入會場，進入為他（她）安排的座位上。
7. 在會談全場中都要做紀錄。特別注意下列關心焦點
  - 參與者敘說到要點的原始文句引言要逐字加以記錄下來。注意特別有啟發性的短語或是句子、或是論述精彩的特殊觀點。利用引用原句的符號（如雙引號）在該句子旁邊作為註記，並記下來發言者的姓名。將你個人的意見、想法放在括號內，以便於與參與者的意見有所區別。
  - 如果想到什麼題目可以在會談尾聲時提出討論，寫下來並用圈圈或是框框加以註明。
  - 記錄下來非語言行為。觀看顯示同意、支持或是有興趣程度的一些明顯的徵兆，諸如點頭、外顯的興奮表情、特定參與者之間的目光接觸等。
  - 記錄座位的順序。
8. 監控錄音設備。隔一陣子眼神要飄向錄音機，確認錄音帶是否再轉動。並在適當的時候將錄音帶翻面、或是插入新的空白帶子。進行這些動作時力求自然穩重，避免大家將目光集中在錄音設備上。在錄好的帶子上貼上標籤，註明日期、地點與錄音帶的順序號碼
9. 不要參與討論。除非有主持人邀請，你才可以發言。無論你針對某個議題有多麼強烈的感受或是意見，請控制你的非語言行為。
10. 受邀請時才可以提出問題。在討論尾聲時，主持人可能會邀請擬提出問題作為澄清或是詳細敘述之用。
11. 口頭提出摘要。在討論尾聲時，主持人或是助理應當針對參與者在重要題目上的意見整理成簡短的摘要口頭報告（約兩分鐘長短）。邀請參與者對於該份摘要提供補充或是修正意見。
12. 分發出席會議禮品。如有需要，請參與者在收據表格上簽名，證明接收到該份禮品。感謝參與者的出席。
13. 簡報(debrief)。在焦點團體之後，與主持人共同參與簡報。並記錄簡報。
14. 在分析上提供回饋意見。閱讀分析報告並提供回饋意見。

### 實用指示 5-3 運用現金作為誘因的小秘方

財務上的誘因禮品在商場上的焦點團體研究是制式的作法，但對於公家或是非營利機構可能是一種挑戰。公家機構通常會發現提供獎金當作禮品給焦點團體參與者幾乎是不可能的，或是有極大的困難。一所大型大學的會計人員告訴過我們：大學無法提供金錢獎勵，因為在會計程序中並無先例，或是並無該類支出項目。回想一下，公家機構支付現金是極為少見的事情。如果你被授權運用現金，確定要使用合法的會計程序以確保經費的支出證明。以下是若干建議：

1. 焦點團體中接受現金的參與者應在收據上簽名，證明收過現金的支付。而且，你可能可以要求參與者提供某種證件號碼或是住址以資佐證。
2. 攜帶現金進入會場的主持人應在領錢後與離開會場前簽收表示經手過這筆錢；在團體訪談結束後，也要對於發放出去以及未使用的的金額兩者的總額加總無誤後簽收確認。
3. 在團體討論之前先準備好裝錢的信封袋。為每位參與者準備一個信封袋。信封袋內裝有現鈔並封口，信封袋外則寫上參與者的姓名。
4. 這些當作禮品的現鈔要謹慎保管與運送到會場。
5. 焦點團體中的每位參與者收到的現金禮品應是同等的金額。切忌不要支付給某人比其他人的金額更多或是更少。
6. 在焦點團體結束時，讓主持人或是助理主持人來分發這些現金禮品，並請參與者逐一在收據上簽收。

記住，有時候使用金錢當作誘因也可能是不恰當、拙劣的、或是無法辦到的。前人的經驗是：如果你沒有錢，創意是必要的。透過創意的作法，你設想到的誘因可能比僅只是給予金錢更加的有效。