

## 第二章 文獻探討

### 第一節 社會變遷與老人問題

宋明順（1980）認為：過去傳統的封閉性的農業社會，以擴大家庭（extended family）及宗族團體為基本單位，社會變遷（包括階級的垂直移動）及文化變遷（包括農業技術、醫藥知識等）非常緩慢。當時，老年人不僅不被認為是社會的一種負擔，而且是一種寶貴資產，其經濟與知識（包括醫藥、規範、處理糾紛、促進和諧關係的社會技術）是傳統社會和過共同生活所不可或缺的。因此，老年人擁有財產權、統治權及重要事務的裁決權，無論在家庭或社會上，老年人均受到尊敬與重視，其地位與角色是非常明確的。加上當時老年人口相對地稀少（由於死亡率高，平均壽命短），在傳統的社會及傳統的大家庭裡，有足夠的空間容納老人，並有充分的機會讓他們發揮能力。因此在當時的社會裡，老年期可以說是人生最完美的時期。

周家華（2000）亦指出：在以前靜態的農業社會，科技未興、民智未開，社會變遷遲緩，人們崇尚傳統、重視經驗，老人在以往歲月中所累積的經驗，正是家庭與社會生活知識的來源之一，因此老人是社會的寶貴資產。

今日，由於社會迅速變遷，人口大量集中於城市，家庭由擴大家庭變成核心家庭，經濟以工商業為主，教育普及，老人逐漸喪失了他們在傳統社會所擁有的地位及所扮演的角色。在功利主義觀念的影響下，青年與兒童逐漸受到重視，而老人的價值觀及生活經驗已不再受到重視，有時甚至會被認為是阻止社會進步的障礙，從而也認為他們無需社會參與。他們做一個社會人的基本慾望，諸如求安全，求感情

反應，求社會認知及求新經驗等，幾乎都被忽略了，足見老人所處的地位，所扮演的角色已與傳統社會相去甚遠。（宋明順，1980）

而近代社會在工業化、都市化的過程中，家庭結構、人口結構及意識價值均與往昔不同，再加上老人自身生理和心理的變化，使得老人問題已演變成世界性的普遍問題。（周家華；2000）

工業革命所造成的社會變遷，對老人的影響至少有下列各項（徐麗君、蔡文輝，1985；）：

- 1、擾亂了原有的社會結構。在傳統社會裡，社會秩序由擴大家庭維持，老人的安養問題也由家庭負責。受到時代潮流的影響，使原有以親子關係為主軸的擴大家庭逐漸崩潰，另代之以夫婦及未成年子女所組成的小型核心家庭（nuclear family），進而衝擊了家庭在照顧老人上的功能。
- 2、迫使老人畢生所積得之經驗技藝，在日新月異的工業技術發展下變得毫無可用之處。又因物質生產的地點從原來的家庭轉入工廠，致使原來以父系為中心的家庭制度隨之解體，老人在家庭的地位因此不如往昔。
- 3、因為都市化的結果，使得人際關係日趨淡薄，居民相互依賴減少，老人對都市生活的適應因此發生困難。
- 4、工業化社會講求利潤。按照馬克斯（Karl Marx）的說法，勞力本身就是一種可以用來交換的商品。老人無法勝任較艱苦的長期工作，生產力低，其交換價值自低於年輕的勞動者。因此工廠裁員時經常先裁年老者。
- 5、由於社會組織的科層化（bureaucratization），使得講求效率、用人唯才、注重創新的科學管理或企業精神盛行當代，再加上

生產的自動化，使得年邁力衰，不易習得新知的老人受到了嚴格的挑戰。

- 6、因為人類平均壽命顯著延長，退休老人的人數日益增加，如此相對地加重了社會對養老的負擔。
- 7、工業化的環境使工人組成工會爭取各種福利，為工人退休後提供良好的服務：如退休金、保險制度等。

若以競爭的角度來看，在社會現代化的過程中，由於醫療技術的進步，延長了人類的平均壽命，造成高齡人口增加，進而引起代間的競爭；由於經濟技術的改革，老人所擅長的傳統技能不被重視，動搖了他們在傳統社會的原有地位，產生了工作適應、退休及依賴問題；受到都市化的影響，青壯年人口移往都市，年老父母與子女相處機會減少，人際關係不如往昔，形成了老人與社會隔離的現象；由於教育的普及，老人從經驗中得到的知識相對的跟不上時代，再加上老人本身吸收新知的困難，造成了老人社會地位的式微。

社會學結構依賴理論認為，依賴並非生理老化的必然結果，社會本身才是製造老人問題的肇因者；現代化理論在探討老人客觀的社會地位時主張：經濟和社會制度的結構性改變是形成老人社會地位改變的重要因素（周家華，2000）。

綜合以上文獻所論及的社會變遷現象包括：家庭結構、社會組織、人口結構、生產方式的改變，以及醫療技術的進步、經濟技術的革新、都市化的興起與教育水準的提高等社會結構上的變遷等現象在台灣社會早已呈現。使得台灣社會的高齡長者，常需面對平均壽命延長後、從工作崗位退休後、大家庭解組及都市化後的身心調適問題、收入減少的問題及社會地位與角色的適應問題。

## 第二節 老人之基本概念

綜合不同領域的專家學者在研究上對於老人的界定，發現縱使每個領域各有差異，但大多涵蓋了「生理」、「心理」、「法律」及「社會地位」四個層面。以下就此四方面加以敘述。

### 一、生理方面

一般來說，人到三十歲的時候，生理機能已過頂峰，以後平均每年下降 0.8-0.9%，到四十歲時生理機能全方位呈現下降趨勢（張鍾汝、范明林，1997）。

生理老化的現象包含下面幾種情形：①外形上的變化：包括皮膚呈現皺紋、髮鬢斑白、有明顯的斑點等；②消化系統的功能減退；③循環系統的功能減退；④泌尿系統的功能減退（石集成，1991）。

六十五歲以上的老人，視力明顯下降；近三成的老人有聽力問題；味覺敏感度下降，除了甜味以外，其餘皆明顯需要較高份量才能分辨（張錦瑤，2000）。

根據 Erikson 的生命週期（life cycle）理論來看，老年期是人類生命循環的最後一個階段，當一個人年齡在七十五歲時，口中舌頭上的味蕾減少了 64%，肺活量減少了 44%，腦部血液流量降低 20%，神經衝動傳遞速率也降低了 10%。腎臟、肝臟的功能在老年期降低約一半。此外，心臟功能也降低 30-50% 左右，視力在四十歲以後惡化，肌肉的筋力、胃腸的消化能力、耳朵的聽力等都會減弱，而且恢復能力也會降低。這些生理機能的降低，都是老化現象（謝瀛華，1996）。

因此，縱使相同年紀的老人可能有不同的老化現象，但不可避免的，每一個人隨著年齡的增長，生理機能都將面臨改變。因此生理上的老化現象便成為判定老人的依據之一。

## 二、心理方面

老年人的心理活動從總體上講，有下降的趨勢。老人的心理特徵是行為變慢，反應變慢。依據反應時間的研究發現，一個人從幼兒到青年期，反應越來越快；從青年期到中年期，基本穩定；進入老年期反應逐步變慢。60歲以上的老人比20歲的青年人反應時間延長25%左右。此種反應慢的現象表現在記憶、知覺、思維等心理活動各方面。但不同的活動因年老而發生的變化速度是不同的。老人對不熟悉的動作反應變慢而對熟悉的動作即使是複雜的動作反應不見得變慢。

在老年的研究中，智力是最為心理學家所注意的了。這個問題曾在70年代心理學界引起過長達數年的爭論。一種意見認為老年人的智力隨增齡而下降；另一種意見則認為不同的智力活動隨著年齡增加，而有不同的變化。流動的智力，即和人的生理結構、神經系統功能密切聯繫的智力活動（特別是屬於實際操作的的能力），隨著年紀的增加，到了老年會有衰退的現象。亦即從40歲以後下降，60-70歲下降明顯；結晶的智力，即和個人的生活經驗、知識累積密切聯繫的智力活動，並不因年老而衰退，對某些人而言，且有增加的趨勢。（林美珍，1988；張鍾汝、范明林，1997）。因此，人老智力未必差（林美珍，1988），老人在運用過去的經驗和儲存的知識來解決問題方面是大有可為的。

在同一個體各種心理活動之間，其速度有快慢差別。在不同個體之間，心理活動更存在明顯差異。有的人隨年齡增長，其技能、知識

不斷累積、更新，能力更全面，人格更完整。有的人身心卻是朝著衰退惡化的方向發展。因此探究老人心理，必須綜觀老人在各種社會環境或社會事件中，個體或群體的心理特徵、心理變化以及行為表現。因此老年人個體或老年人群體在特定的社會文化環境中對於來自社會規範、家庭關係、自我暗示、他人要求等社會影響所做出的內隱和外顯的反應，也是判斷老人的一個重要依據（張鍾汝、范明林，1997）。

彭駕騏（1999）認為，老年人心理失調的程度因人而異，不過大多有疏離感、寂寞與孤獨感及焦慮感。老年人因年齡老化、環境變異，因而對社會、人際關係感到孤立、無力感、對生命的意義感到某種程度的疑惑，甚至產生自我分離感，不願和家人、社會積極接觸。而老年人的焦慮包括：擔心失去配偶、家人、好友；焦慮自己角色轉換後失去以往的社會資源，人們將視自己為「廢物」，如何自處；焦慮自己老病、收入減少、行動不便、人際關係、居所與身心調適等等。彭駕騏認為老年人如果能在心理上作若干的準備，或也能輕鬆地過著老年期。

吳東權（1997）認為老人所謂的心理年齡，亦即老人自己內心裡對自己生存意志的自我評估。有的老人憂懼於生命的終結；抑鬱於孤獨、寂寞與無助；疑慮於自己身體的病痛是否可以痊癒。但有的老人慶幸於自己的生命將可走完全程。端看個體對於跨進老年期的整個心境而定。

艾瑞克森依人生危機性質之不同，將人的一生分為八個時期。其心理社會論談到，最後一個階段為統整與絕望的發展危機，意指人們到了老年，必須在尋求自我統整與絕望間獲得平衡。艾瑞克森強調生命回顧（life review）為老年期的發展任務，其歷程為將生命各方面放在一起，統整各個片面，並使其有意義，而且相信自己已做到最好了。

艾瑞克森也認為絕望是此歷程中必需的成分，因為在生命回顧中，必浮現無數失敗挫折的痕跡，如果連一個失敗都不能記得，將是不健康的。老年人在此階段會有負面的情緒，一部份是因為個人因素，致使其潛在能力（energy）受到的限制，一部分也因為親近之人的死亡而孤獨所致。一個人接納人生各階段，並積極統整，如果這個任務成功的話，將發展成自我統整，擁有老年的力量泉源，是為睿智（wisdom）（林美珍，2000）。

徐立忠（1989）也認為老人的自我感受才是真正的標準，因為老人的感受實受其生理、心理變化及生長背景的影響。所以對於「老」的判斷是源自於自我身心的領悟，即個人的知覺年齡(perceived age)，也就是個人認為自己是年輕、中年或是老年（林美珍，1996a），每個人也有其個別差異（摘自洪淑媚，1998）。

因此，當一個人認為自己有多老就有多老，這指的就是心理年齡（張鍾汝、范明林，1997），這種“老”的感覺可能受到生理退化的影響，也可能是職業或社會角色喪失所引起的，因此心理上的老化，較不易有客觀明確的標準。

### 三、法律方面

法律對老人的標準係以年齡為依據，亦即依據戶口名簿和國民身分證上所載的數字來看（吳東權，1997）。目前依據年齡對老人的區別有以下三種規定（徐立忠，1989）：

#### （一）以退休為區別標準

我國勞基法第五十四條規定，勞工未年滿六十歲者，雇主不得強制其退休。依照公務人員退休之方法規定，公務人員六十五歲應予命令退休（王瑞進，1992）。退休又可分為自願退休與限齡退休兩種，

依據有關退休法令的規定，勞工的自願退休為五十五歲，公務員的自願退休為六十歲；勞工限齡退休為六十歲，公務員的限齡退休為六十五歲。因此退休年齡範圍從五十五歲到六十五歲之間，有十年的彈性（摘自洪淑媚，1998）。

#### （二）以老人福利法規定為區別的標準

我國於民國九十一年五月十日立法院三讀通過之「敬老福利生活津貼暫行條例」第三條中明訂：「年滿六十五歲，在國內設有戶籍，且於最近三年內每年居住超過一百八十三日之國民，……得請領敬老福利生活津貼，每月新臺幣三千元。」。

#### （三）以聯合國規定為區別的標準

根據聯合國所意的標準：四十至五十九歲為初老期，六十至七十九歲為老期，八十歲以上為高齡期。六十五歲以上人口佔全國總人口的比例作為區分各國年齡結構的標準，比例在 4% 以下者為「青年國」，在 4-7% 者為「成年國」，超過以 7% 以上者為「老人國」。（賴香如，1988）

### 四、社會地位方面

隨著年齡的增長，個體在社會上所扮演的角色也會有所改變，比如因退休而離開工作崗位，終止了職業角色；因家中第三代出生而被稱為爺爺或奶奶，社會地位提升了（張鍾汝、范明林，1997）。

因此，界定老人可從老人的社會地位和其在社會上所扮演的角色之轉變來看。王瑞進（1992）認為若一個人在社會上的角色或地位改變了，從主要的變為次要的或從重要的變為不足輕重時，才算是老人。



角色理論主要是在探討老人如何適應新角色的問題（周家華，2000）。有關老人之社會理論，主要是針對個人社會角色的失落、社會適應的困難，及社會參與的斷絕及延續等層面加以探討。而退休通常是個人和社會關係的重要樞紐（張鍾汝、范明林，1997），所以就社會觀點而言，所謂老人是指社會上各機關行業所規定的年屆退休的人（賴香如，1988；張明麗，1998）。有人認為一個人退休之後，標識其社會年齡的結束，但有的社會學家則認為退休以後，可以扮演新的角色，繼續為社會做貢獻，其社會年齡因此而得以延續（張鍾汝、范明林，1997）。

綜合上述資料顯示，老人的定義在不同層面有不同的標準，一般文獻多以老人在生理、心理、法律以及社會地位轉變及調適作為依據。其中除了法律的依據有一定的年齡規定，其餘方面存在於老人個體的不同定義，亦有其個別差異存在。

### 第三節 對老人的態度之相關研究

本節先探討對老人的態度之基本概念，而後探討對老人的態度之相關研究在老人生理、心理、人格特質及生活各方面的研究結果。

#### 一、對老人的態度之基本概念

本小節從態度之意義、成份及形成來探討態度之基本概念，進而引申至對老人的態度之基本概念。

所謂態度 (attitude) 是指個人對人、事、物以及周圍世界，憑其認知及好惡所表現的一種相當持久的、一致的行為傾向 (張春興，1994)。劉安彥 (1984) 認為態度乃一個人對於週遭人、事、物所持有的許多強烈之信念和感受 (顏妃伶，1991)。Fishbein & Ajzen (1975) 指出：態度是指個人對人、事、物或行為所抱持的正面或負面的評價，包括好惡、好壞、利弊等感覺。Ajzen (1991) 亦指出，若態度與行為越具體、越特定，則兩者間的相關程度越明顯 (歐綦瑛，2001)。

態度包括三種主要成份：認知成份 (cognitive component)、情感成份 (affective component)、和行為成份 (behavioral component) (袁之琦、游恒山，1988；黃安邦，1992；徐光國，1996)。

Day (1970) 認為態度可分為認知 (cognition)、情感 (affect) 與意圖 (conation)。認知成分是指藉由整合對態度目標物的直接經驗與相關資訊而取得的知識和知覺。此種知識和知覺會以信念的形式出現。情感成分是指人們對於特定目標物對象所持有的情緒和感覺。意圖成分則是指個人針對態度目標物的佔有意圖，即以特別的方式採行特定的行為或方式 (歐綦瑛，2001)。

研究「態度」的學者強調，態度由早年學習而來，會持續地、直接地影響一個人對待自己和對待別人的想法（Dobrosky and Bishop, 1986）。依據學習理論，個人透過與刺激物的連結（association）、增強（reinforcement）或模仿（imitation）與認同（identity）等學習歷程，而學習到某一特定對象的態度（張春興，1989）Walter（1978）亦認為態度是經由學習而形成，但會受性別、年齡、社會階層、人格特質、生活型態、價值觀、家庭、親友、社會文化與經濟因素的影響（歐蕻瑛，2001）。

綜合上述文獻可知，對老人的態度之基本概念是個人憑其對老人的認知及好惡所表現的一種相當持久的、一致的看法、感受、感覺、評價與行為傾向。

## 二、對老人的態度之相關研究探討

Kogan（1961）將對老人的態度定義為個人對老人的信念和感覺。直至目前為止，對老人態度的相關研究，曾以許多不同年齡、性質的團體為對象，其結果正、負向皆有，茲分別說明如后。

### （一）研究結果呈現負向態度：

Tuckman and Lorge（1953）針對大學生與研究生做研究，結果發現研究生和大學生認為老年的特徵是經濟不安全、健康不良、孤獨、抗拒改變、心智受損，顯示出這些研究生和大學生對老人的錯誤概念與刻板印象。Tomae（1980）指出：美國大學生認為老人是頑固、易怒、霸道、而且有過度抱怨的傾向（張明麗，1999）。

Sander et al（1984）研究 157 位大學生對六個不同年齡團體的老人的態度，結果顯示對所有團體而言，在五個向度上有一致的正向反

應，分別是聰明 (wise)、仁慈 (kind)、有知識 (knowledgeable)、可信賴 (trustworthy) 以及友善 (friendly)。至於對所有團體而言，持一致的負向反應則有三個向度，分別是沒有吸引力的 (unattractive)、埋怨的 (complaining) 以及保守的 (conserative) (林美珍，1993)。Willams, Lusk & Kline (1986) 調查護理系學生對老人的態度發現護理系學生認為老人是生理衰敗的，無聊的，易怒、寂寞、孤立的和收入少的。

林慧瑜 (1987) 調查美國道森州立大學的三組樣本 (大學生、研究生及教授) 對老年人的觀感態度，結果顯示大學生及研究生對於老年人具消極刻板的印象，大多數學生認為老年人大部分長期住在養老院、身心不健全、窮困、不快樂、個性執拗頑固、對宗教信仰很虔誠等等。(摘自洪淑媚，1998)

Levin (1988) 以大學生為對象的研究發現，老年人被認為是較沒有創造性、沒有變通性、不安全的、不愉快的、以及較不平靜 (林美珍，民 82)。洪淑媚 (1998) 以焦點團體法探討大學生對老人態度，結果發現焦點團體成員在「老人生理與心理」、「老人人格特質」、「老人的家庭生活」及「與老人同住安排」方面傾向於負面的態度。

Palmore (1990) 的研究發現，年青人對老人持負向態度，把他們看成是年老的、隔離的、無助的、無用的、昏睡的、不事生產的和頑固的。劉長安 (1991) 以榮民總醫院及榮民醫院護士所做的研究發現，護士對老人的態度是負向的，年紀較小、教育程度高、年資淺及曾修習過老年護理者，對老人有較正向的態度 (鍾春櫻，1997)。

林美珍 (1993) 以大學生為研究對象，結果發現學生對老人有些負向因素的描述，認為老人是可憐、落魄、固執、囉唆；與祖父母的關係並不滿意；對老人不太感興趣；老人的生活是單調、空虛、無助

的。胡若瑩(1995)的研究結果也顯示護生對老人的態度是負向的(鍾春櫻,1997)。

Mosher-Ashley and Ball (1999) 以主修商業、心理學、護理及職業治療等四組大學生為研究對象，探究他們對老人及自己老年期的態度，結果發現他們對老人有些負向的描述，認為老人是保守的；視力和聽力都不好的。

Hickey, Hickey & Kalish (1968) 調查 208 位 小學兒童對於老人的了解，研究發現大多數學生都認為老人具有行動困難、視覺障礙、灰頭髮、皺紋、以及健康不佳等生理特質。以及仁慈、自私、貧窮、寂寞孤獨、有怪癖、衰老等社會特質。他們認為老人的休閒活動包含看電視、照顧寵物、無所事事、坐在搖椅上。這項結果顯示出，兒童對老人的概念還是停留在一般的刻板印象中，很少論及老人的社會能力(洪淑媚,1998)。

Olson (1980) 與四至十二歲兒童進行面談，以評估兒童對老人及祖父母的態度。結果發現兒童認為老人的身體是缺少活力的，有殘障傾向的，經常生病的，時常感到傷心的(陳智昌,1982)。

林美珍(1987)針對兒童做有關老人態度的調查，結果發現兒童對年齡與老的知識與其認知發展有關；兒童對老人的態度是負向與刻板印象的，如不舒服、快死了、很難看、沒有辦法照顧自己、行動不便、沒有用了、無聊、可憐、孤單、無助。大多數的兒童都是根據身體特徵的理由來辨別老人，特別是老化特徵(如有皺紋、白頭髮、沒牙齒)，而且隨著年齡的增加，其對老人的刻板印象也逐漸減少。

Seefeldt (1987) 探究兒童對老人的態度發現，兒童認為老人是身體病弱的、不活動的、冷漠的和需要照顧的。Cohen (1993)研究 162 個猶太兒童對老人的態度，這些兒童屬於一個尊重老人、會對老人表

現正向態度的次文化群。結果顯示，兒童對老人持負向態度，但對老人正向特質（如：善良、仁慈和藹、誠實跟智慧），仍有普遍的感知能力。Aday, Sims, McDuffie & Evans, (1996) 的研究亦顯示兒童對老人的態度大部分是負向的和刻板的。Davidson, Cameron, & Jergovic (1995) 指出：從兒童身上表現出對老人負向的刻板印象，這種現象即使是三歲的兒童都有。

Valerie, Elsie & Margaret (1997) 探討兒童對老人的態度。此研究對 84 位學齡前兒童展示呈現年輕、中年和老年的男性和女性的照片各三張。要求他們指出誰是戴眼鏡的？誰在運動？誰是幸福愉快的？誰是老的？誰是善良的？以及他們會向誰尋求協助？他們將兒童分為 3 歲、4 歲、5 至 6 歲三組，此三組兒童大約有同等比率的人表示年輕人、中年人、老人是愉快的。在每一個年齡組裡，兒童表示老人是戴眼鏡的、老的。年紀較大的兒童，較少形容老年人是運動或善良的，且較不易向老人尋求協助。這顯示對老年人的刻板印象隨著學齡前兒童年齡的增加而加深。

## （二）研究結果呈現正向態度：

陳智昌(1983)以 Kogan(1961)之老人態度量表(old people scale)加以修訂，測量 360 位大學生及 580 位國中生對老人的態度。結果發現學生對老人的態度和行為意向是趨於正向的。對於老人的態度並無性別的差異，但是隨著受試者年齡的增加，對老人的負向態度也增加，國中生比大學生對老人有較正向的態度。

林美珍(1987)針對兒童做有關老人態度的調查，以同一人在四個不同年齡階段(20-35 歲、35-50 歲、50-65 歲、65-80 歲)的四張畫像，以及一份訪問問卷，對 270 位由學前到國小六年級的兒童進行個

別訪視以探討兒童對年齡與老的知識、對老人的感受，以及對老人所表現的互動型態與行為。結果發現如果兒童有和老人相處的經驗，則對老人的態度較趨於正向，如很快樂、慈祥、幸福、和藹。

顏妃伶（1991）以「老人態度調查問卷」為研究工具，分為社會價值與能力、人格特質、人際關係、生理及心智、及家庭生活五個項目，以國內有提供老人服務的輔導機構中之輔導員共 584 人為研究對象。研究發現，我國輔導員對於老人傾向於正向的態度，一般均認為老人是成熟穩重、愉快幽默令人喜歡、慈祥和藹易於相處的，且頗為肯定老人對社會的貢獻與能力及其在家庭中所扮演的角色。家中有無老年親屬不影響輔導員對老人的態度，也不影響其於輔導老人時的壓力感受。與老年親屬互動時間越多，對老人的態度越趨正向；與老年親屬互動關係越親密者，對老人的態度亦越趨正向。

林美珍（1993）以國立政治大學 323 名學生為施測對象，以含有二十五個句子之句子完成測驗為研究工具來調查他們對老人的態度。結果發現受試對老人的態度有無數正向因素的描述，認為老人的友誼是持久、深遠、可貴、純真的；老人的外表是慈祥和藹的；祖父母是受尊敬、被撫養的；老人是閱歷豐富、具有高深智慧；與祖父母的關係是滿意的，對老人有興趣，願幫他們做些事。在性別差異方面，女性受試比之男性受試對老人的態度是較為正向的，她們對老人的友誼較少以負向的形容詞來描述；對不認識的老人也比較以積極、感興趣的反應來對待；同時女性受試也比較強調老人與家庭的關係、心理的需求、以及情緒的層面。有與老人相處經驗比沒有與老人相處經驗的受試者對老人的態度是較為正向的，他們認為老人的外表並不重要，認為是自然老化現象，並認為老人慈祥、可親、充滿智慧與成熟，與

祖父母的關係是滿意的。大體而言，研究結果顯示出受試者對於老人的態度是趨於正向的。

魏玲玲（1995）以自行發展的「老人態度量表」針對台灣地區五所大學護理系、五所二專、四所五專、六所護理職業學校，共 909 位學生，調查他們的老化知識及對老人的態度。結果發現護生對老人的態度趨向於正向的佔 65.28%，無意見之中性反應者佔 34.72%，並無負面態度。可見護生對於老人的態度是趨向於正向。

鍾春櫻（1997）使用修定的「老人態度調查問卷」，以台灣省七所醫專或護專之護理科學生 695 人為對象，探討專校護理科學生對老人的認知、情感和行為意向，三者間的關係與影響三者之因素。結果發現護專學生對老人的態度，在情感方面是中性偏於正向，在認知方面對老人有基本的了解，在行為意向部分可預測護專學生願意接近及協助老人。

洪淑媚（1998）以焦點團體法探討大學生對老人態度，結果發現焦點團體成員在「老人的社會生活」方面，是採正面的態度，成員們認為老人在社會上所扮演的角色有：開創者與支持者、經驗傳承者、文化保持者及醫療資源花費者。

Mosher-Ashley & Ball（1999）探究大學生對老人及對他們自己老年期的態度，結果發現對老人有些正向的描述，認為老人是有知識的、易於相處的、友善的和不屈不撓的。Hummert, Garstka, Shaner & Strahm（1995）的研究發現，年輕人對老人持正向態度，認為他們是聰明的顧問及喜歡的、關心的祖父母。

綜合歸納上述相關文獻之研究結果如表 2-3-1：



表 2-3-1 「對老人的態度」之相關研究結果

研究者 (受測對象)	研究 成 果 陳 述							態度趨向
		生理	心理	人格特質	社會價值與能力	家庭生活	其他	
Tuckman & Lorge (1953) (研究生)	正面							負向
	負面	健康不良	孤獨、心智受損	抗拒改變			經濟不安全	
Tomae (1980) (大學生)	正面			頑固、易怒、霸道、 有過度抱怨傾向				負向
	負面							
Sander et al (1984) (大學生)	正面			仁慈、友善、可信賴	聰明、有知識			中性偏負向
	負面			埋怨的、保守的、 沒有吸引力的				
Williams Lusk & Kline (1986) (護理系學生)	正面							負向
	負面	生理衰敗	無聊	易怒、寂寞、孤立的	收入少的			
林慧瑜 (1987) (大學生、研究生及教授)	正面			對宗教信仰很虔誠				負向
	負面	身心不健全、長期 住在養老院	不快樂	個性執拗頑固			窮困	
Levin (1988) (大學生)	正面							負向
	負面		不愉快的、不平靜	沒有變通、不安全	沒有創造性			
洪淑媚 (1998) (大學生)	正面				開創者與支持者、 經驗傳承者、文化 保持者 老人還是具有就業 能力	老人對家庭的貢獻 有：照顧孫子女、幫 忙家務、傳承家庭、 維繫家族傳統	老人的主要休閒活 動是旅遊、運動、拜 訪親友、看電視、做 家事等	負向
	負面	行動緩慢、重聽、 老花眼、經常忘記 自己所說的話、身 體脆弱、容易病痛 纏身	孤獨、可憐 需要朋友的陪伴以 及社會與家人的關 心	保守、愛錢、無聊、 對死亡極度恐懼、 倚老賣老、嘮叨、 愛抱怨、害怕寂寞 、固執難溝通	醫療資源花費者	老人的家庭關係並不 融洽		

表 2-3-1 「對老人的態度」之相關研究結果(續)

研究者 (受測對象)	研究 成 果 陳 述							態度趨向
		生理	心理	人格特質	社會價值與能力	家庭生活	其他	
Palmore (1990) (Elderly Adults)	正面							負向
	負面	年老的、昏睡的	無助的	隔離的、頑固的	無用的、不事生產的			
Hickey & Kalish (1968) (小學兒童)	正面			仁慈			引起年輕人對老化的恐懼，並拒絕自身的老化、不願求助於老年人，甚至排斥老年人，可能因此而加重老年人的社會適應與心理問題	負向
	負面	行動因難、視覺障礙、灰頭髮、皺紋、以及健康不佳、衰老	寂寞孤獨	自私、有怪癖、無所事事				
Olson (1980) (4~12 歲兒童)	正面			老人比年輕人容易相處				負向
	負面	缺少活力的，有殘障傾向的，經常生病的	時常感到傷心的					
林美珍 (1987) (兒童)	正面		快樂	慈祥、幸福、和藹			如果兒童有和老人相處的經驗，則對老人的態度較趨於正向	負向
	負面	不舒服、快死了、很難看、行動不便、有皺紋、白頭髮、沒牙齒	可憐、孤獨、無助	無聊	沒有用了、沒有辦法照顧自己		隨著年齡的增加，對老人的刻板印象也逐漸減少	

表 2-3-1 「對老人的態度」之相關研究結果(續)

研究者 (受測對象)	研究 成 果 陳 述							態度趨向
		生理	心理	人格特質	社會價值與能力	家庭生活	其他	
Seefeldt (1987) (Children)	正面						如果讓兒童接觸的多是冷漠的療養院老人，易造成兒童對老人負向刻板印象的增加	負向
	負面	刻板的印象，如：身體病弱、不活動		冷漠	需要照顧			
Davidson, Denise & Others (1995) (小學兒童)	正面							負向
	負面	生病的		無吸引力的	貧困的			
Valerie, Elsie & Margaret (1997) (preschoolers)	正面		愉快的					負向
	負面	戴眼鏡、不善於運動、老的			不會向他們尋求協助		對老年人的刻板印象隨著學齡前兒童的年齡增加而加深	
張明麗 (1999) (幼兒)	正面						看到老人時，如果是自己的祖父母，多持正面反應	負向
	負面	以外表容貌做為判斷老人的依據：沒頭髮、沒牙齒					幼兒傾向喜歡年紀較輕的人	
陳智昌 (1983) (大學生、國中生)	正面	外表看起來很乾淨		和藹可親、老人比其他 其他人容易相處	肯定老人的社會價值、老人對事物的理解力不比年輕人差、老人有克服困難的能力		隨著受試者年齡的增加，對老人的負向態度也增加	正向

表 2-3-1 「對老人的態度」之相關研究結果(續)

研究者 (受測對象)	研究 成 果 陳 述							態度趨向
		生理	心理	人格特質	社會價值與能力	家庭生活	其他	
顏妃伶 (1991) (輔導員)	正面		愉快	幽默令人喜歡、成熟穩重、慈祥和諧、易於相處的	肯定老人對社會的貢獻與努力	肯定老人在家中的角色	與老人親屬互動時間越多、越親密，對老人的態度越趨正向	正向
	負面							
林美珍 (1993) (大學生)	正面	老人的外表慈祥和諧		慈祥、可親	老人閱歷豐富、具有高深智慧、老人是受人尊敬的	與祖父母的關係是滿意的、願意幫他們做事、對老人有興趣		正向
	負面		可憐、生活單調、空虛、落魄、無助	固執、囉唆	老人是被人撫養的	與祖父母關係不滿意、太忽略他們、對老人不感興趣		
魏玲玲 (1995) (大學生、專科學生、護理職校生)	正面			慈祥和諧	喜歡別人親切問候、熱心協助與照顧			正向或中性
	負面	行動不便						
Mosher - Ashley & Ball (1999) (大學生)	正面			易於相處的、友善的、不屈不撓的	博學的			中性
	負面	視力不好、聽力不好、有身體問題	依賴別人	保守				
鍾春櫻 (1997) 護專學生	正面				肯定老人對社會的價值和能力		與老人相處時間長、關係密切者，對老人態度趨於正向	中性偏於正向
	負面	退化的、衰敗的	心智功能衰退的					
Hununert, Garstka, haner & Strahm (1995) (Elderly Adults)	正面				聰明的顧問	關心的、喜愛的祖父母		正向
	負面							

由上表可知：

1. 在老人的生理與心理方面，大多數的受試者持較負向的態度，較少有正面的描述。
2. 在老人人格特質方面，正負面的描述都很多，而許多負面的描述都屬於刻板印象。
3. 在社會價值與能力方面，受試者對於老人持有許多正向的描述，大部份是肯定老人的智慧及其豐富的經驗，同時也肯定老人對社會的貢獻，認為老人是開創者與支持者、經驗傳承者、文化保持者。負面的描述則認為老人收入較少、沒有照顧自己的能力。可見受試者對於老人的價值與能力，是抱持著較肯定的正向態度。
4. 在家庭生活方面，僅顏妃伶(1991)、林美珍(1993)、Hummert, Garstka, Haner & Strahm (1995) 和洪淑媚(1998) 四篇有提出這方面的結果，顯見在一般的研究上很少將家庭生活的部份納入研究的範圍之中。而這四個研究的結果是正負向都有，大部份是提到老人與家人的關係。對家庭的貢獻僅有洪淑媚(1998)的研究提及，而且因為各項研究的樣本多為學生，因此也沒有提及祖孫關係之外的家人關係。
5. 在經濟方面，受試者大部份認為老人在經濟上是處於一個弱勢的地位，老人對於經濟有不安全感。
6. 在休閒方面，受試者認為老人的主要休閒活動是旅遊、運動、拜訪親友、看電視、做家事等。
7. 與老人相處經驗方面：林美珍(1987)、顏妃伶(1991)和鍾春櫻(1997) 三篇研究提到：和老人有相處經驗的受試者對老人的態度較趨於正向；與老人親屬互動時間越多、關係越親密者，對老人的態度越趨於正向。Seefeldt(1987)則提到：如果讓兒童接觸的多是冷漠的療養院老人，易造成兒童對老人負向刻板印象的增加。張明麗(1999)的研究

發現幼兒看到老人時，如果是自己的祖父母，多持正面反應。

8.在受試者年齡方面，林美珍（1987）的研究則發現兒童隨著年齡的增加，對老人的刻板印象也逐漸減少；而 Valerie, Elsie & Margaret（1997）的研究則發現，對老年人的刻板印象隨著學齡前兒童的年齡增加而加深，陳智昌（1983）的研究也顯示：隨著受試者年齡的增加，對老人的負向態度也會增加。

綜合上述對老人的態度之研究結果，大多數屬於負向態度，且對老人存有刻板印象，其中國內所作的調查較傾向於正向的態度，符合中國敬老的文化傳統。

而在資料分析方面，國內外研究多從對老人的生理與心理、人格特質及社會價值與能力等各方面來分析人們對老人的態度，較少談及老人的家庭生活部分。

#### 第四節 與老人相處的經驗對老人的態度之相關研究

對老人的態度形成之因素眾多且相互影響。有的研究指出對老人的負向態度在兒童早期已形成，兒童可能從他們的文化及童話故事中刻板角色的描寫（如：對侏儒或巫婆的描寫）吸收對老人的負向評價（Burke,1981；Thomas and Yamamoto,1975；Dallman and Power, 1997；Davidson and Others,1995）。McGuire（1993）也認為兒童文學中對老人形象化的描繪，影響孩子對老人態度的組成和對老人的理解。

有些研究則指出兒童對老人的態度受到家庭價值觀、社會相互作用、老師和媒體的形塑（Aday et al., 1996）。林美珍（1987）認為：由於目前的家庭結構較傾向以小家庭為中心，家人很少有機會可以和祖父母相處，因此兒童的老人概念可能都是從電視、媒體中得來的，這些觀念的正確性有待商榷。

因此很多研究探討改變對老人態度的可能性。Amie and Anne（2001）的研究證實：透過給與人們關於老人準確的資訊，同時強化改變的態度，改善對於歧視老人有關的消極態度是有可能的。他們的研究證明：對於老人負向態度是可以修正的假設，但是新的態度如果沒有加以增強，可能失敗。Allport（1954）認為個體如果和其他世代的個人有交流的接觸，可以導致個體對此世代的群體有更多的正向態度。也就是說如果兒童跟某一個老人有共同活動的經驗，將可以導致兒童對老人群體有較正向的態度。Seefeldt（1989）指出兩代之間缺乏接觸易造成代間負向態度，兩個不同年齡的團體間缺乏個人的接觸可能是導致對彼此繼續存有刻板印象的原因。有研究指出兒童和老人直接接觸的頻繁和良好的接觸品質，能導致兒童對老人正向的態度（Greger, 1992；Cohen,1993；Aday et al., 1996）。Tuckman and Lorge

(1953) 的研究也證實，曾與老人有相處經驗的研究對象對老人有較正向的態度。Bales, Eklund, & Siffin (2000) 在兒童參與一個以學校活動為主的代間接觸方案前和方案後評估他們對老人的知覺，結果發現在代間接觸方案之後，兒童察覺老人跟自己有很多相似之處，透過活動兒童與老人建立了關係，並且在活動之後會主動繼續地與老人保持接觸。

Capsi (1984) 比較來自傳統幼兒園和來自有老人義工的幼兒園內 3-6 歲兒童對老人的態度，結果發現：後者對老人有較正向的態度。Dellman, Lambert, Fruit & Dinero (1986) 以幼兒為研究對象，Rich, Myrick & Campbell (1983) 以兒童為研究對象，他們的研究結果都提出：在有計畫的活動中融入對老人的正向資訊，同時提供兒童和老人互動的機會，兒童對老人的態度有了改善的情形。Aday et al. (1996) 將四年級學童和老年義工配對，讓他們分享跨年齡的活動，這個活動進行了九個月。研究結果發現，參與活動的小學生對老化和老人的知覺，比未參與活動者有顯著的、積極的態度。

Barton (1999) 檢驗 36 位從全國 3 個地區來的老人和醫療寄宿中心來的 9 位有情緒困擾青年參與代間計畫的效果。結果顯示：參與此計畫的年輕人對於與老人相處的經驗、以及在代間計畫中與他們互動的老人都有非常正向的態度。Aday and McDuffie (1993) 把 19 個青少年和 19 位老人配對，評估在參加 8 週的代間計畫後，非裔美國人對老人感知能力的改變。結果發現成員在計畫之後，態度有顯著的正向改變。Carstensen, Mason & Cadwell (1982) 的研究也證實：接受老人個別指導的閱讀困難兒童，對老人的態度有正向的改變。Pinquart, Wenzel & Sorensen (2000) 更指出老人教導個別的兒童去學習特定的技能或協助幼兒園一般性的活動，不僅對改變兒童對老人的態度有正向的影



響同時也使老人認為自己比較健康，因此，結合兩代之間的活動可以促使代間的相互學習，因而促使代間發展較多正向的態度。

Russell, Die & Walker (1986) 比較代間面對面互動和改變兒童對老人的知識兩者的效果時發現：面對面的互動比改變知識對改變兒童對老人的態度有較多的助益。因此透過代間計畫，如安排老人與兒童一起用餐 (Oljenik and LaRue,1981) 或鼓勵兒童與老人一起參與活動 (Proller,1989) 都可以減少兒童和老人對彼此的負向態度。

多數研究亦顯示與老人相處的時間越多、關係越親密者，可以減少對老人的刻板印象、對老人的態度越趨於正向 (Carstensen, Mason & Cadwell, 1982; Capsi, 1984; Russell, Die & Walker, 1986; Aday et al., 1996; Barton, 1999)。國內有多篇研究 (林美珍, 1987; 顏妃伶, 1991; 鍾春櫻, 1997; 洪淑媚, 1998; 林貴滿, 1999) 結果即符合此一觀點。但 Seefeldt (1987) 也發現如果讓兒童接觸的幾乎都是冷漠的療養院的老人，會造成兒童對老人負向刻板印象的增加。Schwartz and Simmons (2001) 以 62 位護理系學生為研究對象，探討他們對老人的態度時發現：改善接觸的品質對於改善對老人的態度是有幫助的。但如果與老人接觸不是出於學生自願的，或讓學生接觸的是生病或虛弱的老人，則可能無法提供正確的老人資訊並改善他們對老人的態度。

由上述文獻可知，人們對老人的負向態度在兒童早期已形成，其影響因素包括受到了童話故事中刻板角色的描繪、文化、家庭價值觀、社會相互作用、老師和媒體的形塑等因素。透過給與人們關於老人準確的資訊或給予人們與老人直接接觸和共同活動的經驗，則對改變刻板印象和形成正向的態度有其助益，尤其面對面的互動比改變知識對改變兒童對老人的態度有較多的助益，同時與老人相處的時間越多、

關係越親密者對老人的態度越趨於正向。但也要留意人們與老人接觸的品質，如果與老人接觸不是出個體自願的，或接觸的是病弱的老人，則可能無法提供正確的老人資訊並改善他們對老人的態度。

因此，與老人相處經驗的多寡與相處的品質是改變對老人態度的關鍵。加強與老人面對面的互動或有計畫地提供與老人有關的正向資訊、老化的課程和適當的傳播內容，將有助益於人們對老人形成正向的態度。

## 第五節 焦點團體訪談法

### 一、焦點團體訪談法的定義

焦點團體訪談法（focus group）是一種質化研究法（Morgan, 1988）。早期是由社會學家 Robert Metron 在 1941 發展出來的，當時稱為焦點式訪談（the focused interview），自 1950 年代在行銷和企業領域廣泛地運用於市場調查方面，而為社會學者所遺忘。起初設計焦點團體訪談，在於針對達不到大型民意調查人數的團體，試圖發現人們如何行動、思考與感受的理由（Bellenger, Bernhardt & Goldstucker, 1976；Stycos, 1981）。但是近十幾年來，國外社會科學學術界，重新開始省思焦點團體對社會科學研究的可能貢獻（Morgan, 1993）才漸漸推展至傳播、衛生、教育以及心理學領域的使用（王文科、王智弘譯，1999；祝春紅，2000）。

焦點團體訪談是由經過選擇出來的人士，針對特定情境有關的主題，彼此進行互動式的討論（Beck, Trombetta & Share, 1986）。也就是說：焦點團體訪談（focus group interviews）是將探討焦點環繞在單一論題，進行有組織的團體式討論（Krueger, 1986）（王文科、王智弘譯，1999）。通常由一位主持人與八到十位受訪者組成，主持人鼓勵參與者對主題提出看法或評論，大家輪流發言，形成一種動態的團體對話。（李奉儒等，2001）。

因此焦點團體訪談具有多元定義。這些定義通常涵蓋以下的核心（王文科、王智弘譯，1999；祝春紅，2000；歐素汝譯，2000；陳向明，2002）：

1. 焦點團體是經由立意取樣所選取的個人所集合而成的團體，這群人就經過選擇的主題，應研究者的要求提出他們的觀點。
2. 這團體是由 6-12 人所組成的小團體。
3. 焦點團體參與者透過互動，對主題提供相關的經驗、情感、觀點、知覺、感受、態度、看法與想法。
4. 焦點團體討論（focus group session），在為焦點團體訪談特別設計的場所（facilities）中進行，通常會持續一個半到二個半小時。
5. 焦點團體訪談的目標，不在建立共識，重要的在於獲得對問題所持的廣泛意見。
6. 焦點團體訪談經過適當的安排，且其發現是源自於分析訪談的實錄。

## 二、焦點團體訪談法的特點（由八項濃縮為六項）

焦點團體訪談法有別於其他的研究工具，茲彙整其特點分項說明如下（王文科、王智弘譯，1999；歐素汝譯，2000）：

### （一）焦點團體訪談提供多方面的用途

焦點團體訪談可單獨使用，也可與其他方法（質或量的研究方法）一起使用。有的研究運用焦點團體訪談為唯一的研究工具，有的研究將之作為研究的先驅（如發展研究工具或設計）；有的使用它作為對量的研究的一種追蹤（如實證調查研究的發現）；也有研究同時使用焦點團體訪談與其他研究方法所得之資料作為檔案量數的一部分，以進行三角檢核資料之用（Morgan & Spanish, 1984）。焦點團體訪談可應用於三方面：為進一步的量的或質的探索，發展假設（Basch, 1987；Calder, 1978；Hisrich & Peters, 1982；Morgan & Spanish, 1984；

Rosenstein, 1976；Stycos, 1981），有助於發展問卷、調查表以及測驗的題目之用（Goodman, 1984；Histich & Peters, 1982；Mates & Allison, 1992）；可以獲得研究發現的有關知覺和解釋（Schumm, Vaughn, Haager et al., 1995），根據這些焦點團體的發現，研究者可用來設計以及執行未來的研究。

## （二）焦點團體訪談鼓勵參與者互動地討論與研究有關的主題

焦點團體訪談是經過設計與結構化的研究工具，但也彈性地鼓勵參與者互動地討論有關標地的主題。Brotherson（1994）解釋：焦點團體訪談可與質的研究典範中的關鍵假定相容。（1）焦點團體訪談，是人們應邀一起討論，在那兒期望有歧異的意見與觀點。（2）焦點團體訪談中，主持者與參與者之間的互動以及參與者彼此之間的互動，被認定對所獲得知識的深度和向度有所影響。（3）採用焦點團體訪談的意圖，不在於引發或推展至較大母群體的原理或學說。執行互動討論的目的，乃在於從多元觀點，對知覺、信念、態度與經驗，引發較多、較深的了解，並記錄了解所出自的脈絡。

## （三）焦點團體訪談能更準確地提供有關參與者真正想法的證據

焦點團體訪談是透過立意取樣的方式選取參與者，並獲取他們知覺和意見之質的資料，以進一步了解關鍵性意見代表者的想法和感受。Strother（1984）認為焦點團體訪談能更準確地提供比其他研究方法所能提供的有關參與者真正想法的證據。在主持者的氣氛營造下，參與者表達他們的認知、感受和行為。參與焦點團體訪談的參與者得有機會去釐清、擴充他們的論點及提供例子。（如：感受如何，經驗到什麼，記得什麼，情緒和動機如何，以及他們所以採取行動的理由）。同時焦點團體訪談鼓勵個人經由與他人互動，對指定的主題形成意

見，且這種互動不只存在於主持者與參與者之間，也存在於參與者之間，因次透過焦點團體訪談能蒐集豐碩的、深度的資料。

#### （四）焦點團體訪談的體例增進公正性與參與性

焦點團體的重要益處之一，在於他們的「放鬆效應」（loosening effect）。在一個輕鬆的團體情境中，若參與者覺得他們的意見與經驗受到珍視，便喜歡公開表達他們的意見和知覺（Byers & Wilcox, 1988）。所以焦點團體的體例助長參與者能有較公正性與深思性的反應（Hillebrandt, 1979）。

焦點團體訪談在獲取知覺與信念方面，比個別訪談來得優越（Folch-Lyon & Trost, 1981）。團體環境允許較多人以匿名方式表達意見，因而協助個人自由地敞開胸懷（Beck et al., 1986）。焦點團體體例本身具有活動性，可激發較多人參與。由於每個參與者不需回答每個問題或回應每個評論（Hisrich & Peters, 1982），因此所做出的反應較真實且具實質性（Schoenfeld, 1988）。

由於參與者獲得公開與自由反應的鼓勵，是以焦點團體提供引發各種層次意見的機會（Byers & Wilcox, 1988）。因此得自焦點團體訪談的資料，比取自個別訪談的資料，要來得豐碩且充足（Lederman, 1990）。

#### （五）團體體例可使參與者產生新的創意或增強原有的信念

團體體例允許個人形成意見，透過公開交換不同的知覺或可引燃新的意見、甚至強化現有的信念（Hillebrandt, 1979；Packard & Dereshiwsky, 1990）。

## (六) 焦點團體訪談可在短時間蒐集大量的資料

焦點團體訪談提供效用。焦點團體訪談在資料蒐集方面，有一種迅速轉換時間之效用。研究者在較短的時間內（典型的焦點訪談持續 90 分鐘），能就經過選擇的主題，蒐集特定的資訊。

綜合來說，焦點團體的優點及限制整理於下：

1. 焦點團體訪談的優點（吳芝儀、李奉儒譯，1995；洪淑媚，1998；王文科、王智弘譯，1999；歐素汝譯，2000；陳向明，2002）：
  - (1) 焦點團體訪談可使研究者直接與受訪者互動，適時作深入的探詢，不但可釐清一些不清楚的觀念，有時更可發現一些非預期的重要問題或研究變相。除此之外，研究者也可觀察非口語（nonverbal）的資料，如受訪者的手勢、微笑、皺眉等等，可以補充口語回答的訊息，或互相矛盾的訊息。
  - (2) 焦點團體訪談的開放式回答方式使研究者有機會得到大量豐富且以受訪者自己的話來表達的資料。研究者可以得到較深層的涵義、做重要的連結及區辨其表達和意義上的細微不同。
  - (3) 焦點團體訪談讓受訪者可以回應及再回應其他團體成員的回答，這種團體背景的合力（synergistic）效果引發個別訪談中未發現的想法或資料。
  - (4) 焦點團體訪談是很有彈性的，可被用在不同背景和不同個人間，檢驗不同範圍的主題。
  - (5) 焦點團體訪談可能是少數能從兒童或不特別識字的人身上得到資料的研究工具之一。
  - (6) 焦點團體訪談的結果是容易了解的，研究者可以很快地了解受訪者的口語反應。

2. 焦點團體訪談的限制(吳芝儀、李奉儒譯,1995;洪淑媚,1998;王文科、王智弘譯,1999;歐素汝譯,2000)：

- (1) 焦點團體訪談的參與者無法概推到較大人口群。事實上，願意到一個地方去參加一個一至二小時討論的人，可能和研究所關心的人口群相當不同，至少在某些面向上是不同的（如服從或尊敬）。
- (2) 受訪者之間以及受訪者和訪談者之間的互動，可能有幾個不好的影響。第一，團體成員的反應不是完全獨立的，限制了結果的概推力（generalizability）；第二，主持者、強硬的參與者或團體的動力可能導入特別的觀點，抑制了權力較少或說話較少的參與者的積極參與。第三，互動、開放性的反應，可能使參與者提供他們認為社會可接受的答案。第四，訪談者可能有意或無意地提供線索，透露出什麼類型的答案是其想要的而使結果有所偏誤。
- (3) 資料分析不易。焦點團體訪談所得的資料龐大，一個焦點團體訪談往往需要數十頁的對話謄本方能紀錄完整，如果同一個研究進行數個團體訪談，則數量可觀。且各組資料不一，彈性大，較無法進行嚴謹的對照和比較分析。
- (4) 焦點團體訪談所得資料的開放性本質，常使得結果的概述和解釋較困難。

三、兒童和青年焦點團體的特徵(王文科、王智弘譯,1999;陳向明,2002)

兒童與青年的焦點團體與成人組成的焦點團體略有不同，其特徵如下：



1. 兒童與青年的焦點團體需比成人的小些，通常在 5 或 6 個參與者左右。
2. 適合於 10 歲至 14 歲兒童的焦點團體時間約為 60 分鐘。
3. 許多研究者建議：兒童焦點團體應由同性別參與者組成。因為年輕兒童與青年可能會因為團體中有異性存在，而感到不舒暢或分心，其淨效應可能是會產生較大的抑制性，以及產生受到外界影響的反應。
4. 參與者應是陌生人。若參與者彼此認識（如同班），會使他們的反應因而較不易真實。
5. 參與者的年齡差距不要超過兩歲。如果參與者的年齡差距過大，焦點團體的語言和活動可能會令某些參與者覺得厭煩且會困擾他人。結果會因參與者間發展的差異，而使得主持人難以讓所有參與者有同等的介入。

#### 四、焦點團體訪談法之研究設計

焦點團體訪談之進行主要步驟包括三個階段：「準備焦點團體」、「進行焦點團體訪談」以及「資料分析」。因此想要進行一個成功的焦點團體，需做適當的準備工作及規劃。

##### （一）準備階段

在正式進行焦點團體訪談之前，研究者必須做一些必要的準備工作，包括：探討研究者自己的角色、對訪談進行設計以及對參與者進行抽樣等（陳向明，2002）。

## 1. 研究者所扮演的角色

主持者的角色是成功的焦點團體訪談的中心，其基本責任在於確保參與者的答案能迎合焦點團體訪談的目的（王文科、王智弘譯，1999）。

焦點團體訪談中的研究者主要不是一個提問者，而是一個仲介人、輔助者或協調人。研究者的主要職責是促使參與者積極參加討論，密切注意群體的動力結構和成員之間的互動模式，在需要的時候適當地對群體進行干預。研究者要努力創造一個舒適的環境，還要設法使所有在場的人感到輕鬆、安全，可以自由地表現自己。在訪談期間，研究者也要認真地做筆記。與個別訪談相比，團體訪談的人數比較多，交叉發言的情況時有發生。筆記的內容不僅可以日後與錄音、錄影等其他類型的資料進行相關檢驗，而且可以為訪談後期進行追問提供線索。如果團體暫時出現冷場的現象，研究者也不要馬上打破沉默，因為這種沉默可能是一種有意義的情感表現，研究者應該給予足夠的時間和空間讓其流露出來（陳向明，2002）。

好的訪談者要有耐心，等候參與者較完整的解釋；也要像偵探一樣，能把片段零碎的對話、個人的歷史與經驗拼湊在一起，以便發展出對受訪者觀點的瞭解（李奉儒等，2002）。

為做個有效率的主持者，主持者須做適當的準備。這部分的準備必須涉及對研究問題和本質的了解、排定不同研究目標的優先順序、決定適合的追問深度、藉由恢復參與者的興趣及熱忱來處理參與中過早的沉悶、藉由改編訪談大綱來處理新的或非預期資料的準備，並且發展一種好的問問題策略。當焦點團體的目標清楚時，主持人可使用不同類型的問題以獲得主題或問題的不同面向（歐素汝譯，2000）。

再者，雖然主持者須對研究主題有透徹的了解，但不能留給參與者一副是該領域專家的印象。畢竟焦點團體的目標在於蒐集「參與者」的知識、想法與態度。如果參與者相信主持者早已精熟該主題，他們可能不願意將他們自己的意見分享出來。因此主持者須具備某些特徵與相關技巧。表 2-5-1 列出主持者的特徵與技巧，以作為說明。

表 2-5-1 主持者的特徵/技巧

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 知道主題，但不會表現無所不知而對參與者構成威脅。</li><li>● 能適時展現未能真正了解參與者的知覺與態度，俾能引發出較精密、深度的反應。</li><li>● 掌握團體，親近團體與展現友善。</li><li>● 引導而非指導。</li><li>● 功能是做為一個助長者，而非表現者。</li><li>● 具有良好的記憶力，能記得參與者過去所說的，且能將之與未來的反應以及深入探測聯結起來。</li><li>● 主動而願意傾聽。</li><li>● 感應參與者的意見，且不會遵循先入為主的觀念或拘泥於主持者的指引。</li><li>● 對每個成員陳述的感受與問題，保持反應性的關切。</li><li>● 不會孤立團體中的任何成員。</li><li>● 把害羞或少參與的成員帶起來，且不允許成員擔任支配角色。</li><li>● 全面投入訪談並鼓勵他人成為感興趣、積極的參與者。</li><li>● 具備強度的寫作技巧，俾將關鍵性見解記錄下來，並寫出摘要、報告和解釋。</li></ul> |
|--|

資料來源：王文科、王智弘譯（1999）。**焦點團體訪談：教育與心理學適用**。台北市：五南。

## 2. 編製訪談指引

符合研究目的的訪談指引與有效率的主持者是焦點團體訪談進行的兩大要項。訪談指引為焦點團體討論設定議程，其目的在提供團體討論的導引（歐素汝譯，2000）。編製訪談指引過程中，研究者首先必須清楚界定待討論的主題，以及限定主題和觀念的範圍，這是基本的要件（王文科、王智弘譯，1999）。與個別訪談相比，焦點團體訪

談指引應該更加靈活機動，它是一個提示，在實際進行訪談時，可以隨進程的變化，適當地進行提問和導引（陳向明，2002）。

訪談問題的編擬，不只在獲得研究結果上扮演重要的角色，也為團體互動設定氣氛。在焦點團體中常使用開放式問題作為進一步討論的兩極意見（polarizing opinions）的基礎。主持者可能徵求對一主題的特別意見做為表示團體不一致的手段。團體開始的極化（polarization）可用來製造興趣及討論不同意理由的基礎。在焦點團體中較少結構性的問題可能是最適合的（歐素汝譯，2000）。

藉由準備訪談指引，研究者能將研究議題大綱熟記在腦海中。如此在研究中，研究者才能安心地傾聽參與者間的對談，適時切入對談，進行必要的追問。並且可隨時提醒研究者哪些議題已討論過或尚未討論，以確保研究者所要探討的問題都有討論到。（吳芝儀，李奉儒譯，1995）。在討論進行時，研究者也可隨時將參與者所討論到的某些事前沒有列入的議題紀錄下來，以便在往後的團體討論中提出（洪淑媚，1998）。

### 3. 決定焦點團體的數目、時間、大小與場景

「團體」是焦點團體訪談法的基本單位，研究中團體數目的多少，必須依據研究目的及所要討論的議題來決定。多數研究者同意，僅以單一焦點團體進行是不智的。至於到底需進行幾個團體討論，必須基於研究目的而決定（王文科、王智弘譯，1999；歐素汝譯，2000）。一般來說，焦點團體訪談團體的數量為三至四個比較適宜（陳向明，2002）。

焦點團體典型上約持續 1.5 至 2 小時，但須根據參與者的年齡而決定之。兒童（6 至 14 歲）的焦點團體訪談的時間長度，應予減少，適宜的時間是 60 分鐘；人數也應予減少，以 5-6 人最為適宜。

當選擇場景時，首先應考慮房間的大小及適當性。房間太大令參與者覺得有失落感，房間太小會使人覺得有局促感。空間的適當性，不僅為了滿足參與者的人數需求，而且也為了便於提供茶點以及設備的使用。其次應考慮房間內部的條件。除了應考量座位的舒適性外，桌椅的安排，要能讓團體參與者相互之間有相等的距離是重要的。參與者喜歡圍繞著桌子坐，如此參與者之間有一感到舒適的距離，彼此可以面對面，而且可以見到主持者。房間不要有柱子或足以吸引人的物件。Mehrabian 和 Diamond (1971) 觀察到圖書、藝術品或其他牆上的裝飾品會使團體成員分心。因此物理環境的安排應有助於使團體的注意力集中在討論主題上。當用道具來促進討論時，應先把它們藏起來，直到要用時才拿出來。待考慮的第三因素是房間內的設備。應可以安置錄音、錄影或二者兼具的設備來做紀錄。待考慮的四因素是場所。應選擇方便、參與者熟悉的場所為佳（王文科、王智弘譯，1999；歐素汝譯，2000）。

#### 4. 選取研究對象

焦點團體訪談在挑選參與者時應該注意其同質性，因為具有同質性的成員通常有比較多的共同語言，相互之間比較容易溝通（陳向明，2002）。同一研究所進行的不同焦點團體之間，則採異質性原則（Knodel, 1993）（摘自洪淑媚，1998）。

在焦點團體中，最常使用的抽樣程序是目的性取樣（陳向明，2002）或稱立意取樣（楊孝嶸，李明政，趙碧華，1993）。其規則是非機率

性、非隨機選取的樣本。對大多數的焦點團體訪談來說，我們建議以參與者背景、人口變項，以及社會文化特徵有關的因素來選擇同質的研究對象（王文科、王智弘譯，1999）。

在選取研究對象之後，參與者應被告知一般的目的（如：它是一種研究討論）以及一般的主題。不須特別告訴他們研究問題是什麼，也不須讓他們對主題有很清楚的觀念，以免焦點團體訪談以前，使他們對問題的感受太敏銳。

一般來說，人們願意參與焦點訪談，且當他們參與時，呈現樂於參與訪談的樣子。主持者應要求他們發表他們的意見、傾聽別人的意見、並讓他們了解他們的意見將以匿名處理，而且他們的意見將影響決定或目的，對許多人來說，是有價值的經驗（Bennett, 1986）（摘自王文科、王智弘譯，1999）。

因此在選取研究參與者過程中也須做適當的準備，以鼓勵參與者準時參與並了解作為焦點團體成員之價值。表 2-5-2 列出鼓勵出席與參與者準備的指引。

表 2-5-2 鼓勵出席與參與者準備的指引

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 在焦點團體訪談之前，應準備一封信發給參與者，通知他們訪談的時間、地點，以及他們所扮演之角色的價值；也應提供確認焦點團體訪談之日期和時間的電話。</li><li>● 應告知參與者在焦點團體訪談結束時，將發給參與者一些現金或禮卷作為激勵。</li><li>● 應準備茶點、點心或飲料，這是建立互動氣氛的必要因素，也是焦點團體訪談成功的基本條件。</li><li>● 應事先告知參與者，如果遲到，為了避免干擾團體，將不准參加。</li></ul> |
|--|

資料來源：王文科、王智弘譯（1999）。**焦點團體訪談：教育與心理學適用**。台北市：五南。

## （二）進行焦點團體訪談

### 1. 安排空間

在訪談開始之前，研究者應就選定的空間安排座位。座位安排盡量排成圓圈，以表示所有在場的人（包括研究者本身）都是平等的，彼此不分高低（陳向明，2002）。研究者將座位排好以後，可以請參與者自由就坐，以讓參與者覺得更為自在、放鬆。

### 2. 開始訪談

研究者應盡一切努力使參與者感到放鬆、舒適與安全。訪談開始時，研究者可以對自己的研究項目做一個簡短的介紹，包括研究的問題、研究的目的、處理結果的方式、保密的原則及訪談的基本原則。

### 3. 進行訪談

依據事先編制的訪談指引對參與者進行提問，轉換話題時盡量流暢、自然。為了瞭解參與者的態度與價值觀，研究者可適時地追問或請參與者提出對其他參與者相同或不同的看法，或請參與者提供實際經驗，但應盡量使用參與者自己提供的概念線索。有時參與者談到的問題可能是研究者事先沒有想到而與研究問題密切相關的問題，研究者可鼓勵參與者繼續深入討論。

### 4. 結束訪談

訪談結束前，研究者可以請參與者簡要說明自己的想法或是否有補充想說的話。同時需要再次地向參與者強調保密的原則，這是一件非常重要的事（陳向明，2002）。

## （三）資料分析

焦點團體資料的分析和解釋可以像其他方法所產生的資料一樣嚴謹。同時和其他類型的資料一樣，焦點團體訪談資料的分析性質應由蒐集資料的目的及研究問題來決定（歐素汝譯，2000）。焦點團體訪談法是一質化研究，質化研究最大的特點在於資料是以文字呈現而非以數字呈現（黃政傑，1996）。因此焦點團體資料的整理與分析是一個在原始資料中尋找意義解釋的過程（陳向明，2002）。其蒐集與分析，可以依循以下的步驟：

### 1. 紀錄訪談內容

訪談內容以錄音及現場紀錄兩種方式蒐集。會後由研究者聽取錄音帶並參考現場紀錄。確認文字紀錄內容無誤後，將可依據所擬之研究問題與研究目的，依受訪組別，將訪談結果加以整理、歸類、分析。

### 2. 整理訪談逐字稿

幾乎所有焦點團體資料分析的第一步都是將整個訪談做逐字稿。逐字稿不只幫助進一步分析，它還建立訪談的永久書面紀錄，可與其他有興趣團體分享。同時，逐字稿也可忠實地挑出未完成的句子、半完成的想法、片斷的字、不完全的片語及在團體討論中所說的話等等其他特徵。

一旦逐字稿完成後，可做為進一步分析的基礎。但逐字稿並不能反映整個討論的特徵。因此應用一些在訪談時得到的附加觀察資料來補充逐字稿。這些資料可能包括訪談者在訪談時所做的筆記、觀察者對特別事件及行為所做的有系統的記錄、或對討論的錄影帶所做的內容分析。

### 3. 歸類

把焦點團體討論轉換成逐字稿後，即可開始分析。在焦點團體中最常用的分析技巧是剪貼技巧。



剪貼技巧是分析焦點團體逐字稿的一個快速並具成本效益的方法。應用此一技巧的第一個步驟是瀏覽整篇逐字稿，並找出那些和研究問題相關的小節。基於此最初的閱讀，發展主要主題及議題的分類系統，並區辨出在逐字稿和每個主題相關的部分。

#### 4. 編碼

在建立編碼系統時，不僅要檢驗該系統是否反應了原始資料的真實面貌，還要考慮這個系統是否能夠在撰寫研究報告時有效地提供服務。

#### 5. 資料分析

質性研究資料的整理與分析，其最終目的是對資料進行意義解釋，也是保證研究結果「嚴謹」、「確切」的一個重要手段；在實際操作時，此兩者是一個同步進行的活動，也是一個整體，它們之間來回循環，同時受到研究其他部分（研究問題、相關文獻探討）的牽制而相互影響（陳向明，2002）。

已編碼影本可以被剪開，可把每部份已編碼題材剪下來並加以分類，把和特別主題相關的所有題材放在一起。已分類的題材，可提供發展摘要報告的基礎。輪流處理每個主題，並各有簡短的介紹。逐字稿題材的不同部分被用來當作支持材料，且併入解釋性分析中。（歐素汝譯，2000）

由上述資料顯示，完善詳盡的研究設計是進行焦點團體訪談不可或缺的前提，而實際進行訪談前之各項準備與訪談當時問題的導引和訪談氣氛的經營，更是焦點團體成功的要素。至於資料的分析則是一個反覆尋找意義的過程，也是撰寫研究報告的依據。