

# 第一章 緒論

本章旨在敘述本研究的動機與構想，全章共分三節：第一節為研究動機與目的；第二節為研究問題；第三節為名詞釋義。

## 第一節 研究動機與目的

### 壹、研究動機

以往的大學聯考只有一次，且只著重於課本上知識的背誦及考試技巧的純熟，對於學生的人格特質、品德操性、特殊專長等完全未予採計，只憑一次筆試成績就決定了大學入學的機會，更可能因此而影響到學生日後的發展。而隨著「大學多元入學方案」的實施，現在的入學管道增多了，除了傳統的筆試外，尚有推薦甄選、申請入學（合稱甄選入學），依據各種不同的評量方式，例如高中成績、校長推薦書、小論文、口試以及性向測驗等等，讓各校用以甄選最為合適的學生。在諸多入學評量的方法中，口試是除了筆試之外最被廣泛採用的甄選方式。據大學入學考試中心統計，九十三學年度參加甄選入學的 1,879 個校系中，採取口試為指定甄試項目者有 1,541 個校系之多（82%），顯示口試在大學甄選入學的重要性（黃以敬，民 93）。

口試之所以受到重視，原因在於口試的特點及作用。在筆試過程中，學生只能按考卷規定的格式答題，與「千人一卷」的筆試相較，口試乃是一種綜合測試、全面考查學生臨場反應、邏輯思維、膽識、知識累積、語言組織歸納與遣詞用句各種能力的特殊方式。在口試過程中，口試委員所看到的，不只是書面資料上的成績或文字敘述，而是具有儀態、表情、氣質，且可以交談互動的生動個體。此外，筆試檢驗的大多是應試者對課本上知識的記憶與理解，而口試則不僅可測知應試者對知識的運用能力，亦可了解應試者的個人內在特質及情意領域表現，如社交態度與技巧、儀態、口才、人格、性向、態度、興趣等非專業性的特性（考選部試題研究中心【考選部】，民 92；姚霞玲，民 84）。誠如嚴保江（民 73）所表示，口試不是筆試的延長，口試提供一個觀察應試者的風度、氣質、儀表、談吐的機會，從他們作答的機智、反應，評估其理想、抱負、能力和內涵，口試並不

是檢驗「知識」的重複考試，而是對應試者人格的判斷。

環視國內外的口試（面試）相關研究，大部分均屬於人事心理學領域，主要以職場為研究場域，少有以大學入學甄選為研究場域的。仔細評估兩者間的差異，工商場合的徵選主要目的在於遴選符合公司需求的人才，希望可以藉由該人才之專長與能力，對公司的發展有所貢獻；而大學入學甄選，主要是希望選取具發展潛能的學生進入系所就讀，學習新知識。由於此二者的選才目的不同，以往工商場合的面試相關研究是否亦適用於入學口試？人事心理學方面的面試研究結果與大學入學甄選的口試是否會有相同的結果？在在引起研究者的好奇，然而目前研究卻很少對大學入學甄選口試進行探究，故引發研究者想深入了解此議題的動機。

根據「大學入學口試作業規範」所示，口試評量項目包括表達能力、人格特質與價值觀、思考能力，檢驗資料如獲獎紀錄、系所組興趣、校系認同、特殊才能、專業潛能、以及其他如外語能力及學習態度等等（陳康宜，民 92）。「國家口試參考手冊」中亦明示口試評量之重點主要在衡估工作所需的內在特質，如人格、性向、儀態、興趣、言詞、應對能力等因素（考選部，民 92）。此外，多項研究亦顯示口試委員常常會因為應試者的人格特質、禮節、外表等與專業能力並無直接相關的變項給予評分（Dunn, Mount, Barrick, & Ones, 1995; Fletcher, 1990; Funder & West, 1993）。Powell（1996）即認為口試成績是由 95% 的人格特質及 5% 的資歷所形成。Divita（1992）的研究也證實口試委員傾向於錄取他們較為喜歡的應試者，而他們對應試者的喜好通常受應試者的人格特質所影響。由此可見，應試者的人格特質對口試決策的重要性不亞於其資歷。而在短短幾分鐘的口試時間內，口試委員要如何瞭解首次見面的應試者具備何種人格特質，取決於應試者在口試過程中的應對及表現。

Funder and West（1993）的研究發現一個人通常在檢視了對方的行為後對其人格做出判斷。Anderson（1991）也認為應試者的肢體語言，尤其是臉部的表情與口試委員對應試者之人格印象具正相關。Divita（1992）亦提及，應試者及口試委員的人格特質在口試中是非常重要的，無論是應試者或口試委員都能知覺到對方的人格特質，無需特殊的專業知識，僅需明白對方在口試過程中所呈現的某些肢體語言即可。譬如，視線接觸可表現出稱職或有能力（competence）及個性上的強勢（strength of character）等人格特質，而正向的臉部表情則與動機有關（Anderson, 1991）。

肢體語言基本上必須被對方看見，才具有傳遞訊息的作用。因此，觀察在口試過程中可以說是非常重要的部分。然而，由於通訊技術的發達，目前已有相當多的職場口試是透過網路視訊而進行，而有些口試甚至僅透過電話進行。國內研究所以電話進行招生口試亦已行之有年，然多用於外籍生的招生上。以國立政治大學為例，在將近 100 個招收外籍生的系所中，有 34 的系所要求進行口試，而其中就有 4 個系所對國外申請入學的學生採電話口試（國立政治大學教務處綜合業務組，民 93）。

電話口試與面對面口試最大的不同在於視覺線索的存在與否。心理學家 Albert Mehrabian (1972) 即認為人類交流的總效果中有 55% 是由臉部表情所傳達，且美國行為學家 Birdwhistell (1970) 也認為在初次見面的會談中，語言表達的成分低於 35%，而 65% 以上的資訊是以非語言形式傳遞的。而從口語傳播的研究亦可知，傳播要達到功效，重點在「如何說」而不是「說什麼」，「說什麼」卻又有意無意地受到「如何說」所牽制（王淑俐，民 87）。所謂的「如何說」，主要是指表情、態度與聲音等非語言訊息的呈現。Harris (1989) 亦曾表示，非語言訊息會影響應試者的表現，Arvey and Campion (1982) 也認為非語言訊息會影響口試委員的判斷。此外，「國家考試口試參考手冊」內亦提到，口試委員除了應試者的回答內容外，還應細究對方的表情、態度、語調之變化及弦外之音（考選部，民 92）。在面對面口試的情境中，口試委員可從應試者的肢體語言獲得額外的訊息；而在電話口試的情境中，口試委員無法觀察應試者的行為，單憑聽覺線索對應試者進行評價，所得結果是否會與面對面口試情境中之結果有所不同？Schmitt (1976) 綜合過去的研究發現，就單一線索而言，視覺上的線索比語言上的訊息更為重要。Raichle (1990) 也認為在人格特質的判斷上，視覺線索比聽覺線索及文字線索提供更多的訊息。然而這些訊息是否有助於口試委員作出正確的決定，過去的研究並無一致的結論。面對面口試除了口試內容的呈現、口語表達，還受到肢體語言、態度、儀容等視覺線索的影響，在大學入學甄選過程中，真正影響口試委員決策的，究竟是應試者的對應內容和口語表達能力，還是應試者所呈現的視覺線索，亦是研究者急欲了解的課題。

另外，就職場口試而言，或許因為口試委員與應試者之間存在著上司 - 下屬 (superior-subordinate) 的關係，即使應試者被錄取後不直接隸屬該口試委員管轄，也將與其成為同事，彼此見面相處的機率非常高，因此口試委員在決定口試結果時，或多或少會受到口試委員對應試者的喜好程度所影響。然而在大學內的口試，

大部分並不存在著上司 - 下屬的關係，也沒有日後相處融洽與否的考量，因此，其口試成績是否也會受到喜好程度的影響值得探究。上述問題都是研究者所關切的，希望能透過本研究加以澄清，亦希望藉此提供往後相關單位之參考。

## 貳、研究目的

依據上述研究動機，本研究旨在瞭解在不同甄選情境中（視聽組、聽覺組、文字組），「人格印象」、「能力評估」、「喜好程度」及「應對表現」對「口試成績」的影響。

### 第二節 研究問題

依據上述研究目的，本研究擬探討下列有關問題：

- (一) 在不同的甄選情境中（視聽組、聽覺組、文字組），口試委員對考生之「人格印象」、「能力評估」、「喜好程度」及「應對表現」的評分是否有差異？
- (二) 在不同的甄選情境中（視聽組、聽覺組、文字組），口試委員對考生之「人格印象」、「能力評估」、「喜好程度」及「應對表現」的評分是否會影響「口試成績」？

### 第三節 名詞釋義

#### 一、甄選情境

本研究所指之「甄選情境」（interview settings）主要分為「視聽組」、「聽覺組」、「文字組」三組，茲分述如下：

- (一) 「視聽組」（audio-visual group）：「視聽組」之口試委員將觀看聲音畫面兼備的口試錄影帶，並參閱考生的書面審查資料。
- (二) 「聽覺組」（audio group）：「聽覺組」之口試委員將聆聽有聲音無

畫面的口試錄影帶，並參閱考生的書面審查資料。

- (三) 「文字組」(script group)：「文字組」之口試委員將閱讀口試錄影帶的謄本，並參閱考生的書面審查資料。

## 二、考生

本研究所指之「考生」(applicants)乃實驗過程中所使用錄影帶內之考生，共有五位，分別以「甲生」、「乙生」、「丙生」、「丁生」、「戊生」稱之。

## 三、視覺線索

本研究所指之「視覺線索」(visual cues)為可經由視覺觀察的線索，如視線接觸、笑容、頭部動作及手勢等肢體動作及外表。本研究分三組「視聽組」、「聽覺組」、「文字組」進行，其中「視聽組」比其他二組多了視覺線索的部分。「視聽組」中的口試委員可經由口試錄影帶觀察到考生的肢體動作及外表，而另外二組的口試委員則無法觀察到考生的肢體動作及外表。

## 四、聽覺線索

本研究所指之「聽覺線索」(aural cues)是指可經由聽覺所覺察到的線索，如聲音、說話的內容、頻率、音量、速度等。本研究分三組「視聽組」、「聽覺組」、「文字組」進行，其中「視聽組」及「聽覺組」中的口試委員均可經由口試錄影帶聽到考生的聲音，而「文字組」的口試委員則無法聽到考生的聲音。

## 五、人格印象

本研究所指之「人格印象」(personality impression)是指口試委員對考生之人格特質(personality)的知覺判斷，乃指「人格印象量表」上的得分。經因素分析，「人格印象量表」可得「他人親和取向」和「個人愉悅取向」兩個因素，各分量表分數愈高，表示口試委員對考生在該取向上的特質知覺愈大。

## 六、能力評估

本研究所指之「能力評估」(capability judgment)是指口試委員對考生所具備的能力,如專業能力、問題解決能力、人際關係處理能力、行政處理能力及外語能力等的知覺判斷,乃指「口試決策表」上能力部分的得分。

## 七、喜好程度

本研究所指之「喜好程度」(likeability)是指口試委員對考生之喜好程度,即口試委員是否喜歡該名考生,乃指「口試決策表」上喜好程度部分的得分。

## 八、應對表現

本研究所指之「應對表現」(interview performance)是指考生於口試過程中之應對表現,乃指「口試決策表」上應對表現部分的得分。

## 九、口試成績

本研究所指之「口試成績」(interview result)是指口試委員對考生的評價過程與結果,在本研究中其判斷標準為「口試成績」(採百分制)。