

第二章 文獻探討

本研究旨在探討不同甄選情境中（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。各情境中的影響因素不同，「視聽組」比「聽覺組」及「文字組」多了視覺線索的影響、而「視聽組」和「聽覺組」又比「文字組」多了聲音上的影響。因此本章將分別探討視覺線索、聽覺線索及其對口試成績的影響。本章共分四節：第一節為口試的定義；第二節為視覺線索的定義；第三節為聽覺線索的定義；第四節為影響口試成績的因素及其相關研究。

第一節 口試的定義

口試又稱為「面試」或「面談」，是以口頭答詢問題之考試方法，被廣泛運用於政府機關、學校、工商企業界等各種人事甄選上。無論是一般企業公司遴選人才、或公務人員考試、或大學入學甄試、或者是校園活動人才甄選之口試，均涉及二人或二人以上之互動，口試委員藉由互動過程判斷應試者是否適合於主辦單位之需求（方秀雀，民 84）。鑒於國內外針對大學入學甄試口試之相關研究不多，故研究者從國內外其他領域中尋找與口試相關的研究資料進行文獻探討，以作為本研究之基礎。

口試具以下特徵（三思堂升學研究小組，民 91；考試院考試技術改進委員會，民 45；姚霞玲，民 84）：

- （一）口試是有目的、有計劃、有明確的指向性的：口試是一項有目的之對話，由口試委員主導，指向一個清楚的目標，口試委員與應試者之間，圍繞著某個話題進行交流。
- （二）口試以直接交談、提問、觀察為主要手段：口試是應試者用口語解答問題或討論的考試方式，根據應試者的表現，口試委員可以衡量應試者的語言表達能力，並達到瞭解應試者的思考與組織歸納能力、表達能力、應變能力、學術知識等綜合素質的狀況。

(三) 口試是一種人造的情境：無論是在何種情形下，口試都是經過精心設計，在特定場景下，以直接交談與觀察為主要手段的一種測評方式。所謂精心設計是指它有別於在自然情景下進行的交談，其中包含口試委員與應試者之間非比尋常的互動。口試雖然是在人造的情境中發生，但亦須體現出互動的真實需要，即參加溝通的雙方都要有溝通和交流的願望，通過交流得到自己所需的資訊。

(四) 口試是口試委員評估應試者認知特性（如思考、推理、歸納、組織、批判等處理知識的能力）與情意特質（如興趣、動機、人格特質、學習態度、情緒穩定性、壓力忍受性、價值觀等）的過程。

口試之目的隨著主辦單位的需求而有所不同，例如：一般企業公司遴選人才或公務人員考試之目的乃選取適當人才進入組織，共同為組織爭取最大的利益或成為國家棟樑；大學入學甄選口試為了培養學術人才，希望透過口試選取適當的學生進入系所；校園活動之口試則為了選取適當的學生參與活動，以期發揮活動的最大功效。無論口試之目的為何，其功能不外乎以下四點（三思堂升學研究小組，民 91；方秀雀，民 84；考選部，民 92；姚霞玲，民 84）：

(一) 考察應試者思考、組織、歸納、表達、應變等處理知識的能力。由於口試受時間限制，應試者的注意力必須高度集中，思路快速運轉，除了知識的掌握程度外，語言的組織、運用和表達都必須有條不紊、有章有法、有聲有色，甚至聲情並茂才能達到最佳效果。由於思維與語言必須同步，應變能力必須足夠才行。

(二) 觀察應試者本身的特質，如人生觀、價值觀、人格特質、社交態度與技巧、禮儀、口才、性向、態度、興趣等。

(三) 瞭解應試者具備的專業能力，如對所學內容的理解程度、接受程度、批判能力、運用能力等。

(四) 瞭解應試者對主辦單位的熱忱多寡，例如學生選擇校系的動機、原因，員工對企業的工作期望、發展目標與向心力等。

簡言之，口試是在一人造的情境中進行有目的溝通，主要是以口語解答問題或討論，輔以觀察的方式以蒐集資料的過程，而口試的主要功能則在於考察應試者專業能力、處理知識的能力、人格特質及動機。由於本研究所使用之錄影帶乃

真實口試之錄影帶，研究者無法操弄其中的問答，而研究者所獲得之口試錄影帶內容並未涉及動機、期望等，因此本研究僅將能力評估和人格印象列為研究變項之一，而不考慮動機的部分。

第二節 視覺線索的定義

有關視覺線索 (visual cues) 的研究不在少數，然而卻少有研究對視覺線索給予明確的定義，惟大部分研究所討論者均為非語言行為 (nonverbal behavior) 或稱為非語言訊息 (nonverbal cues) 如視線接觸、微笑、臉部表情、手勢等肢體語言 (Forbes & Jackson, 1980; Gifford, Ng, & Wilkinson, 1985; Imada & Hakel, 1977; Raza & Carpenter, 1987) 及外表 (Heilman & Saruwatari, 1979; Raza & Carpenter) 、服裝打扮 (Forsythe, Drake, & Cox, 1985; Rucker, Taber & Harrison, 1981) 等。實際上，非語言訊息所涵蓋的層面並不只有肢體語言及外表、服裝等。非語言訊息主要可分為以下四種 (沈勝昂，民 86；馬建青，民 83)：

- (一) 肢體語言 (body language)：指人們藉由身體各部位所呈現出來的身體動作，包括視線接觸、臉部表情、手勢、姿勢等所表達的訊息。
- (二) 副語言 (para-language)：強調語言如何表達，而不是語言的內容，包括音調、語氣、音量、速度等。
- (三) 客體語 (objective language)：指客觀事物所提供的訊息，如外表，包括服裝、氣味及樣貌、骨骼、身高、體重等不變的生理特徵。
- (四) 環境語 (environmental language)：指溝通場所的環境因素，包括建築規劃、空間設計、家具陳設、燈光明暗、氣溫和顏色等環境狀態以及活動時間和準時與否。

就以上四種非語言訊息而言，肢體語言及客體語是必須經由視覺方可觀察得到，雖然部分環境語亦可經由視覺進行觀察，然而就口試的情境而言，環境語並非應試者所能控制的，因此少有研究將環境語納入視覺線索一併討論。故研究者認為相關研究中之視覺線索乃指非語言訊息中的肢體語言及客體語。因此本研究將視覺線索定義為非語言訊息中的肢體語言及客體語二者，茲分述如下：

一、肢體語言

「肢體語言」，顧名思義，即身體動作所代表的訊息。雖然人的身體是不能開口說話的，但是它的每一個動作，卻無時無刻不在透露出一個人的性格、背景、氣質，或當下的感受、思維等。多位學者均認為肢體語言所透露出來的訊息甚至比一個人的話中所透露出來的訊息更多、更真（宋湘玲，民 68；沈勝昂，民 86；馬建青，民 83；Edinger & Patterson, 1983）。據統計，在日常的對談中，有 30%-60% 的時間是在「看」對方的臉（李宗芹，民 89；沈勝昂），因此一旦表錯情或會錯意，則難免造成不必要的誤解。

肢體語言基本上必須要被對方看見才具有傳遞訊息的作用。肢體語言包括人體各部分的動作所提供的訊息，如臉部表情、視線接觸、笑容、頭部動作、姿勢、手勢等，茲分述如下：

（一）臉部表情

最有力的肢體語言就屬臉部表情（三思堂升學研究小組，民 91；王金城，民 91；李宗芹，民 89）。臉部表情與一個人的情緒息息相關，一個人內心喜怒哀樂無不在臉部透露出來，如大笑、微笑、皺眉、咬牙切齒等。臉就像一把瞭解人們情緒表現的鑰匙，也是信賴的指標，表示一個人的態度、情緒與感情。

（二）視線接觸

臉部表情中，視線的接觸是最特別的。人發射信息的所有部位中，眼睛是最重要的部位，它們可以傳遞最細緻的感情。眼睛往往能傳遞一個人想表達或是迴避的信息，也能反映一個人的喜怒哀樂和內心活動。一般來說，當一方傾聽另一方敘述時，目光往往會直接注視對方的雙眼；而當自己在講話時，這種注視的接觸會比聽對方講話時少些。此外，一個人的眼神尚可透露出溫暖、輕浮、勇敢、深沈、虛偽或毫無心機等個性（王金城，民 91；李宗芹，民 89）。心虛的人不敢注視別人，因此人們常說由眼睛就可以知道這個人誠實與否。Tower, Bryant, and Argyle (1978) 認為，視線的接觸也是一種回饋機制，視線的接觸可以呈現專注的訊息，也可以主導說話的時機。最常見的現象是在團體討論中，人們通常在接收到主導者的視線時會產生主導者希望自己發表意見的感覺。

(三) 笑容

笑容具有讓人想親近的魔力，一種可以讓人卸下心防的神奇力量，發自內心真誠的笑會讓人感覺溫暖、親切、和藹。在口試的時候，氣氛總是比較緊張凝滯的，但是一個微笑卻可以拉近彼此的距離，消解陌生與不安。若是板著臉孔，就算有多麼真摯的情感、堅強的實力，別人都不會想接近的，因為看起來就是一副拒人於千里之外的模樣。因此在口試的時候，沒有笑容的人是比較吃虧的，畢竟誰都喜歡笑臉迎人的人。不過笑也是要講技巧的，不真誠的笑不但不會增加對方對自己的印象，反而會讓人覺得虛偽做作，也不是時時刻刻不停地笑，適時因應說話的內容或現場氣氛做反應是比較合宜的（三思堂升學研究小組，民 91）。

(四) 頭部動作

頭部動作主要是「點頭」的問題，點頭的動作含有認同、接納、專注的意味（宋湘玲，民 68）。此外，點頭尚含有鼓勵對方繼續發言的效果（Trower *et al.*, 1978）。

(五) 姿勢

身體姿勢包括立姿、坐姿、走動姿與身段姿態。立姿和坐姿是自信與能力的表現，同時也決定著個體的吸引力，如立（坐）穩、身正、腰直、肩平等均為較正向的立（坐）姿。走動的姿勢通常是給人的第一印象。正向的走動姿應該自然地挺胸收腹、目光平視、步履穩健、步態從容、手臂自然擺動，切忌彎腰駝背、眼神畏縮、匆促緊張、搖晃不定或心不在焉。而身段姿態則包括身體的取向定位、展開形態、腿部與頭部等的動作。一般而言，稍微往前傾向對方的姿勢有助於專注的表現，唯不宜過分前傾，以免給人壓迫感。若面對特別緊張的人，則不妨稍往後仰，以本身的放鬆來影響對方，使其放鬆（三思堂升學研究小組，民 91；王金城，民 91；宋湘玲，民 68）。

(六) 手勢

在表達觀點時，適時加上手部動作的輔助，可增強說服力，也可使得肢體表現不會流於生硬呆滯。在人際溝通中，如果表達時手部動作很多，通常表示正向的意義，如興奮、有信心、坦誠等；反之，如果手勢很少或根本沒有，則表示不高興、沒興趣、防衛等負向的意義。不過手勢過多或誇大則容易分散對方的注意力，因此手勢的表達是否適量與適當會直接影響溝通的效果（三思堂升學研究小組，民 91；王金城，民 91）。此外，手和手臂可以表達出接受性及內在性的緊張

或抗拒，當一個人雙手抱緊胸部時，表示他封閉情感，並對你傳達出冷漠的訊息；反之，若他的手臂是輕鬆的，手腕和手掌間顯示出氣力的話，則表示他的個性開放而自信。

研究認為視線接觸可增加彼此的喜好程度、信任感及滿意度；而微笑、稍微前傾的身體、開放的姿勢及頻繁的視線接觸則代表著親近及非支配性等友好善意的特質。換言之，僵硬的臉部表情、貧乏的視線接觸、往後靠的身體姿勢、封閉的手勢等則表達出支配、不友善等特質 (Mehrabian & Williams, 1969)。而在影響口試決策方面，以視線接觸、微笑、頭部動作及手勢對口試決策最有影響力 (Imada & Hakel, 1997; Young & Beier, 1977)。

二、客體語

客體語是表現自己所欲建立的形象很重要的一環。雖然客體語不單單指服裝打扮及長相，尚包括骨骼、身高、體重等不變的生理特徵，然而也許因為生理上的特徵多數不是應試者所可以掌控的，因此從口試相關文獻中，可以發現學者們較為重視的是應試者的外表（長相及服裝打扮），少有文獻論及應試者的身高、體重、骨骼等。

所謂的外表為何，口試相關文獻中並無明確的定義。惟三思堂升學研究小組（民 91）認為所謂的外表，並不是指長得美麗娟秀與否，而是經由服裝打扮和姿態所散發出來的感覺。有些人並非天生長得漂亮，可是給人的感覺就是很舒服且具親切感。服裝打扮是建立良好印象的關鍵，打扮合宜、具有個人風味、能吸引人注意、讓人感覺舒服而不刺眼是基本要件。Gilmore, Beehr, and Love (1986) 及 Riggio and Throckmorton (1988) 的研究均證實應試者的服裝打扮會影響口試委員的決策。原則上，乾淨、整潔、符合自己的身分及年齡的服裝打扮遠較濃妝豔抹、標新立異或故做成熟（或天真）具更佳的效果。能要求自己儀表整齊的人，比較能給人有責任感、能自我約束、做事有條理、守規矩等印象。然而有趣的是，太多的好東西反而可能造成反效果。Baron (1989) 發現服裝、香水與肢體語言三者結合的影響力，反而較專業的服裝、香水或友善的肢體語言的單一影響為低。

第三節 聽覺線索的定義

所謂的聽覺線索，顧名思義，乃經由聲音所呈現的訊息。換言之，即聲音所表達出來的線索。Greene and Mathieson (1989) 認為，聲音基本上可分為語言 (linguistic) 及副語言 (paralinguistic) 兩大類，即使一般而言，在實務上難以將此二者清楚區分出來。茲將語言及副語言的定義分述如下：

一、語言

語言即有組織、有系統的語音性符號，是人類交談的主要工具 (Yule, 1988)，而語言溝通則是人類最主要的一種社會行為 (阿蓋爾，民 87/民 90)。語言溝通包括聽和說，不但要理解語言結構如字彙、單字形成的規則、語音、拼音、句子等，還必須懂得如何將許多句子連貫、組合，形成一連串有意義且完整的話語。語言的使用可根據不同的口吻 (如指導、命令、陳述、發問、建議等) 及詞彙達到不同的目的，如以指示性的口氣命令對方完成某件事、以疑問句向他人詢問以獲得解答、以陳述性的口氣傳達對某真理的意見、信念和態度等 (Trower *et al.*, 1978)。此外，語言的表達尚可因語言干擾而造成他人無法了解說話者所欲表達的事情。所謂的語言干擾即是語音上的干擾，如“嗯”、“啊”等沒有意義的聲音、口頭禪、間歇或停頓的時間等。語言干擾不但會影響個體說話的流暢度，也會增加他人理解上的困難。

語言的使用也代表著說話者的動機、年齡、性別、職業、身分與地位，乃至於種族背景等 (Yule, 1988)。在對不同背景的人說話時會出現語彙、文法結構等語言使用上的轉變，是引起個人說話態度與風格變化一項重要的因素。雖然，語言使用的適當性在溝通情境中並沒有十分清楚的對錯分野，但卻是明顯影響到人際互動及溝通成功與否的重要因素。舉例來說，“kita”一詞在馬來西亞語中是「我們」的意思，而在汶萊語中則是「你們」的意思，因此這兩個民族在溝通的時候若不清楚彼此語言中的差異，則很容易造成溝通不良的情形。換言之，語言的使用應根據情景、形勢、溝通的目的、面對的人等，而改變所使用的詞彙及語氣。因此為排除文化因素之影響，本研究之受試者均為中華民國籍研究生。

二、副語言

所謂的副語言是從談話的聲音中分離出來的非語言成分。副語言伴隨語言產生，它對語言有著加強或削弱的作用。如果聲音所傳達的信息與語言所表達的信息一致，則肯定、加強語言所傳達的訊息，反之則有否定、削弱的作用。譬如一個人生氣時，除了口述憤怒的辭句之外，常伴以咬牙、握拳、跺腳、聲音提高等非語言行為，以加重「生氣」的表現；假如一個人生氣的時候，其說話的音調仍然是緩慢低沉的，無形中自然減弱其憤怒的程度；同樣的，一個人沮喪時，他的音調往往是低沉的，緩慢無力的（宋湘玲，民 68；馬建青，民 83）。

簡言之，副語言即說話的方式，包括音量、語氣、音調及速度四種（沈勝昂，民 86；馬建青，民 83；Trower *et al.*, 1978），茲分述如下：

- （一） 音量（volume）：指聲音的大小。一般而言，太小聲會讓人聽不清楚，太大聲則會讓人感到不舒服。此外，音量增大是一種強調，一種激動的情緒，且很容易讓人誤會為正在發怒；而音量減輕，則可能表示失望、不快、或心虛。
- （二） 語氣（tone）：指的是說話的抑揚頓挫或音色。一般而言，沒有抑揚頓挫的語氣讓人感到枯燥，洪亮的聲音比較吸引人，鼻音、沙啞等聲音則比較不受歡迎。此外，語氣也可表示出某人的情緒，如尖銳的聲音表示質疑。
- （三） 音調（pitch）：指的是聲音的高低。一般而言，音調的提高表明對所談內容的強調，也表明某種情緒，如激動、興奮、憤怒、驚喜等；而聲調的降低也可以是一種強調，以引起聽者的注意，也可表示懷疑、不確定性、或因觸及敏感話題。
- （四） 速度（pace）：指的是說話的快慢。速度快表明緊張和激動，速度變慢則可能是以為冷漠、沮喪或正在思考該如何表達。

綜合上述，個體的表達能力並不單純依靠其語言的使用能力（如所使用的詞彙、句子等），尚需輔以不同的音量、音調、語氣、速度等副語言以加強個體所欲表達的內容。此外，不當的使用副語言，亦有可能對所欲表達內容產生抵銷的作用，更甚者表錯情會錯意。因此語言與副語言必須互相配合，相輔相成，方能發

揮說話的最大功效。

第四節 影響口試成績的因素及其相關研究

回顧過去的口試相關研究，口試成績的影響因素大略可分為應試者和口試委員的相似性、應試者對工作的適合度、語言及非語言行為（含視覺線索和聽覺線索）、人口變項、應試者的外表及人格印象、口試委員人格特質、口試訓練、口試經驗、口試題目、口試委員效度、應試者的反應、口試目的等等（Arvey & Campion, 1982; Harris, 1989; Posthuma, Morgeson, & Campion, 2002）。就以上各種因素中，與本研究主題相關者是視覺線索、聽覺線索及人格印象，茲分述如下：

壹、視覺線索及其相關研究

從口試的相關研究中可以發現視覺線索對人格印象的形成及口試決策均具有顯著性的影響（Anderson, 1991; Anderson & Shakleton, 1990; Gifford *et al.*, 1985; Imada & Hakel, 1977; Rasmussen, 1984）。雖然有關面對面口試與電話口試之差異的研究不多，可是很顯然的，這兩者之間存在著足以影響口試成績的差異，其中最明顯的就是視覺線索的存在與否（Silvester, Anderson, Haddleton, Cunningham-Snell, & Gibb, 2000）。

研究顯示應試者不但運用語言或非語言技巧來傳達訊息（Gatewood & Field, 2001），也常尋求口試委員的口語和非口語回饋來肯定自己的表現（Martin & Nagao, 1989）。Rynes and Miller（1983）認為應試者對於是否會被錄取的信心會受口試中的聽覺線索（如「是」或「我同意」）及視覺線索（如微笑、皺眉及視線接觸等）所影響。考選部（民 92）也同意口試委員的行為會影響應試者的表現：持肯定態度的口試委員會對應試者產生激勵或鼓舞的作用；相對的，面對持否定態度的口試委員，則會打擊應試者的信心，進而影響其表現。Graves（1993）認為有效率的口試委員運用較多正向的非語言訊息，且應試者對口試委員的正向非語言訊息有較高的接受度。

Chapman, Uggerslev, and Webster（2003）以 802 位實際參與 346 個組織校園徵才之應試者為研究對象，探討應試者對不同口試情境（面對面、電話、視訊）的反應與接受度。該研究使用實際的校園徵才口試進行研究。應試者在進行口試前

先填寫一簡單的問卷，口試完後再填寫一較複雜的問卷。問卷內容旨在探討應試者對不同口試情境的公平性、困難度、預期結果及接受工作的可能性等看法。研究結果顯示面對面口試 ($M = 5.61, SD = 0.71$) 比電話口試 ($M = 4.99, SD = 0.91$) 或視訊口試 ($M = 5.04, SD = 0.96$) 更為應試者所偏好。應試者認為面對面口試具有較高的公正性，他們認為面對面口試允許他們觀察口試委員的肢體語言，進而調整他們的應對。雖然視訊口試同樣具有視覺線索的效果，但是應試者與口試委員之間是被視訊管道隔離著，因此應試者認為他們沒有辦法正確的解讀彼此的肢體語言。

此外，在口試的過程中，口試委員可能為了種種因素而未對應試者的應對作出回應，應試者可能視口試委員的停頓為不認同或思考。然而在口試過程中，口試委員也可能為了做紀錄而在應試者回答其問題後有所停頓。這樣的等待，在面對面口試中，由於應試者可以觀察到口試委員的行為，因此應試者不會將其視為負面的反應；但是在電話口試過程中，應試者則可能因為視覺線索的缺乏，而將此停頓誤解為口試委員對其應對的不滿，結果則可能造成後續的談話偏向負面的發展 (Chapman & Rowe, 2001)。

就視覺線索和聽覺線索重要性之比較而言，Schmitt (1976) 綜合過去的研究發現視覺線索比聽覺線索更為重要，可是兩者的混合使用更具預測效果。然而 Harris (1989) 雖然同意視覺線索會影響應試者表現的說法，但卻認為視覺線索可能是受聽覺線索的影響。Arvey and Campion (1982) 亦認為，視覺線索雖然會影響口試委員的判斷，但其影響力不如聽覺線索。此外，根據 Silvester 等人 (2000) 的研究，應試者在電話情境下的口試分數顯著低於面對面之口試情境。他們認為，在電話口試中，因為缺乏視覺線索，口試委員無法藉由視覺線索觀察應試者，故唯有集中精神於受試者所表達的內容，因此電話口試的得分也許更能夠反映出應試者的實際能力。

從視覺線索與人際溝通的相關研究中，可以發現在缺乏視覺線索的干擾下，溝通較傾向於工作取向 (Anderson, Silvester, Cunningham-Snell & Haddleton, 1999; Forbes & Jackson, 1980; Gifford *et al.*, 1985)。就口試的情境而言，電話口試顯然屬於較為工作取向的口試情境，因此缺乏視覺線索的影響，反而可能導致電話口試中的雙方將注意力集中於彼此說話內容 (what) 而非說話方式 (how)。再者，Rasmussen (1984) 的研究發現適當的肢體語言具有正向的增強效果，然而不當的肢體語言則具有負面的增強效果。當語言表達能力較弱時，過多的肢體語言反而

會降低應試者的得分。

Motowidlo, Carter, Dunnette, Tippins, Werner, Burnett, and Vaughan (1992) 以面對面口試、錄音帶及文字紀錄進行研究，探討視覺線索對工作表現的評估。結果發現單從錄音內容判斷應試者之工作表現的相關考驗最接近事實 ($r = .30, p < .01$)，其次為文字紀錄 ($r = .28, p < .01$)，最後才是面對面口試的評分 ($r = .24, p < .01$)，顯示視覺線索在應試者之工作表現的判斷上並非必要。此外，亦有實驗發現視覺線索雖然會影響口試成績，然而與應對內容比較，其影響相對較小。Hollandsworth, Kazelskis, Stevens, and Dressel (1979) 的研究即發現口試決策受應試者之應對內容所影響，而非視覺線索。

綜上所言，雖然有研究顯示視覺線索會影響口試委員的決策，然而亦有研究認為視覺線索是受聽覺線索所影響，又或者認為視覺線索的影響並不足以造成很大的差異。同前所述，以上研究均以職場徵才為主，本研究想探究若是在學生入學的甄選上，是否會有同樣的結果呢？

貳、聽覺線索及其相關研究

研究發現只有聽覺線索的溝通方式會導致溝通的雙方改變其溝通模式，同時影響對彼此的判斷 (Rutter, 1987)。例如，和面對面交談比較，電話交談具較少的間歇或中斷且有較長的說話時間 (Rutter; Rutter & Stephenson, 1977)。此外，Rutter 的研究還發現在只有聽覺線索的情形下，會產生較正式與客觀的溝通，並導致溝通雙方漠視彼此間的表達方式而將注意力集中於所欲表達的內容。然而 Blackman (2002a) 卻認為，就訊息量而言，面對面口試中的口試委員對於應試者的回答有較多的後續追問，也因此而獲得較為準確的判斷。

Morley and Stephenson (1970) 以角色扮演進行研究，探討在面對面及只有聲音的情形下團體討論的結果之差異，他們發現在只有聲音的情形下，團體的討論可獲得更多具體有效的論點；而在面對面的情形下，團體也許會妥協於和論點無關的因素，如影響對方對自己的印象，或增加其對自己的喜愛程度等，因此無法獲得較為強硬卻更有效的論點。有學者認為這或許是因為在面對面溝通的情形下較難以漠視人際溝通的考量 (Anderson *et al.*, 1999; Argyle & Dean, 1965)。

Motowidlo and Burnett (1995) 以 194 名大學生為研究對象，對 40 名經理所扮

演的應試者進行評分，以探究視覺線索與聽覺線索對工作表現的判斷效果。這些受試者分別在看了「有畫面無聲音」、「有聲音無畫面」、或「有畫面有聲音」的應徵錄影帶後，判斷影片中應試者的工作表現。Motowidlo and Burnett 將其判斷結果與應試者之實際工作表現做相關考驗，此實際工作表現則由應試者的上司來評估。結果發現同時具有視覺與聽覺線索情形下所做的判斷最接近實際情形 ($r=.36, p<.05$)，而只有聽覺線索 ($r=.33, p<.05$) 又較只有視覺線索 ($r=.32, p<.05$) 為佳。此外，DeGroot and Motowidlo (1999) 的研究亦發現聽覺線索與口試的相關 ($r=.32, p<.05$) 高於視覺線索與口試的相關 ($r=.21, p<.05$)。

而在視覺線索、聽覺線索以及個人履歷的比較方面，Rasmussen (1984) 認為個人履歷的影響較視覺線索及聽覺線索為大。該研究以履歷、口語表達能力以及視覺線索為自變項探討其對面試結果的影響。研究以錄影帶方式進行，由一共謀者扮演應試者，於影片中分別呈現不同的口語表達能力以及視覺線索的組合（高口語—高肢體語言，高口語—低肢體語言，低口語—高肢體語言，低口語—低肢體語言）。研究結果發現履歷具有最高的影響力。所以本研究擬瞭解影響大學推甄口試成績的究竟是視覺線索、還是聽覺線索影響、亦或二者皆非？

參、人格印象及其相關研究

所謂的人格印象 (personality impression)，即一個人對他人人格特質的知覺判斷。人格特質 (personality traits) 是指在不同情境下仍然相當穩定的性格特徵，也就是人在各種生活情境中所表現出來的性情，例如：友善的、焦慮的、易怒的、蠻橫的、興奮的、依賴的。這些特質通常可以持續很久，難以改變。而人格特質並沒有絕對的好壞之分，只是表現程度上的不同 (Ringness, 1966)。不過人格特質穩定性雖高，但仍會受到外來的刺激而有所改變，如：個體的知覺、動機、自我和他人態度、情緒、健康狀況和學習、認知型態和環境交互作用等都會影響個體的行為和反應 (Ringness)。

專家學者們認為應試者的人格特質會影響口試委員對應試者的印象，並影響口試決策 (如，Anderson, 1991; Divita, 1992; Fletcher, 1990)。人格印象對口試的影響主要是在對應試者未來工作表現的預測上。原因在於大部分雇主希望可以透過面試，評估應試者的能力、知識、經驗、與工作相關的興趣及人格特質等，以預測該員工未來的工作表現 (Blackman, 2002a, 2002b)。研究顯示人格印象對預測個

體的工作表現確實扮演著非常重要的角色 (Barrick & Mount, 1991; Tett, Jackson, & Rothstein, 1991)。Tett 等人分析了 94 個不同的研究，結果顯示人格印象在預測工作表現的效度上達.38。

Divita (1992) 表示，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。Fletcher (1990) 甚至認為口試委員通常將人格特質的判斷視為其在口試過程中的職責之一。而根據 Uleman (1987) 的說法，有些時候對他人人格特質的判斷甚至是不自覺的。因此即使主辦單位沒有要求口試委員將人格印象列為評量項目之一，口試委員也沒有刻意地留意應試者之人格特質的表現，口試成績仍會受到應試者人格印象的影響。

綜上所言，口試委員如何掌握應試者的人格特質以形成正確的人格印象即非常重要。根據 Divita (1992) 的說法，判斷一個人的人格特質並不需要非常專業的知識，僅需明白口試過程中的某些視覺線索，譬如在口試過程中與口試委員就某一議題進行爭論表示該應試者有高度的自信心 (Fletcher, 1990)，正向的臉部表情則與動機有關 (Anderson, 1991)。

研究發現口試委員對應試者的人格印象受其肢體語言所影響 (Anderson & Shackleton, 1990)。研究顯示視線接觸、微笑、點頭、身體接觸的次數愈多，愈會產生正向的評估 (Edinger & Patterson, 1983; Forbes & Jackson, 1980; Young & Beier, 1977)。Amalfitano and Kalt (1977) 即認為視線接觸愈多的應試者被視為愈靈活、可靠、自信、負責及有較高的進取心。

Anderson and Shackleton (1990) 以實際參與徵才之 38 位招聘人員進行研究，探討應試者的肢體語言對口試的影響。其研究評分標準包含「應試者的肢體語言」、「口試委員對應試者的人格印象」、「口試委員認為應試者是否具該職位所需的相關能力」及「口試委員的口試決策」等四個變項，並以 Interviewee Assessment Form (AIF) 測量應試者的肢體語言與人格特質，所測量變項包含視線接觸、手勢、頭部動作、姿勢、姿勢的轉換及臉部表情等六種肢體語言，及沉悶—有趣、放鬆—緊張、弱—強、生活上是失敗的—成功的、不成熟—成熟、熱情—不熱情、不敏感—敏感、愉悅—不愉悅、主動—被動、誠實—不誠實、支配性—服從等十一個人格特質。研究結果發現口試委員對應試者的人格印象受其肢體語言所影響。

國內學者修慧蘭 (民 82) 的研究結果亦證實對個體的人格印象可經由個體的肢體語言來預測。譬如，對男性的人格印象可由男性所表現出來的姿勢韻味、臉

部表情及凝視等三種肢體語言來判斷；對女性的人格印象則可由女性所表現出來的姿勢韻味、容貌、距離及方向等四種視覺線索來判斷。

此外，研究亦發現可以在只有視覺線索的情形下對他人形成人格印象。Borkenau and Liebler (1992) 讓受試者在看了 90 秒鐘沒有聲音的錄影帶後，對影片人物進行人格印象判斷，結果發現外向性 ($r = .47, p < .01$)、嚴謹性 ($r = .25, p < .05$)、神經質 ($r = .27, p < .01$) 等均與影片人物的自我陳述相關達顯著水準。Ambady and Rosenthal (1993) 讓受試者觀看 30 秒鐘沒有聲音的教師教學錄影帶，然後請他們對該名教師進行人格印象判斷，結果發現受試者的評價與該教師的學生對該教師的評價之相關達顯著水準 ($r = .76, p < .05$)，證明視覺線索本身即可提供足夠的訊息供個體對不認識的人形成一致的人格印象。

綜合上述所言，觀察在人格印象的判斷上是非常重要的。Edinger and Patterson (1983)，Imada and Hakel (1977) 及 Jussim, Coleman, and Lerch (1987) 等即認為在人格印象的判斷上，視覺線索乃一判斷的重要指標。因此若口試委員無法進行視覺上的觀察，僅從口語應對上是否可以對應試者形成正確的人格印象呢？

事實上在日常生活中，人格印象的形成並不只是依靠視覺線索，聽覺線索也可以提供人格印象的訊息。馬建青 (民 83) 即表示一個人的個性，如急性慢性、自信自卑、坦率躲閃等，都能在聲音上流露出來。DeGroot and Motowidlo (1999) 也認為，看起來受人喜歡、可信、可靠的人，聽起來也會給人同樣的感覺。Nighswonger and Martin (1981) 認為聽覺線索是一種較為穩定的特性，且可以表現出一個人的情緒狀態及人格特質，例如較為低沉、強勢的音調表現的是領導的特性；常常變換說話的音調則表示有活力、外向、親切等人格特質；說話速度快也跟外向及有能力相關 (Buller, LePoire, Aune, & Eloy, 1992; Mehbrabian & Williams, 1969)。

雖然每一個人的語音特性都是獨特的，但是大部分的人不但無法控制其語音特性，甚至無法區分其差異性 (Greene & Mathieson, 1989)。Zuckerman, Larrance, Speigel, and Klorman (1981) 也發現與聲音比較，臉部表情確實較為容易掌握。Miyake and Zuckerman (1993) 認為個體之所以對他人外表吸引力具高度的敏感性，乃因為他們很清楚自己外表的吸引力為何。因此就聲音的吸引力而言，由於個體對自己聲音的吸引力並不很了解，所以也就不會特別去注意他人的聲音是否吸引人。

聽覺線索與人格印象之相關研究主要以 Berry 及 Zuckerman 兩位學者的研究為最多，他們的研究主要是在探討聲音的吸引力與人格印象的相關，惟本研究之重點不在聲音吸引力，故僅就此二位學者之研究各擇一敘述之。

Berry (1990) 以 124 名大學生為研究對象，請他們覆誦 A 至 Z 等 26 個英文字母，並將之錄製成 15 秒鐘的錄影帶，以探討聲音成熟度、聲音吸引力與人格印象之間的相關。其研究結果發現：(1) 與聲音較為成熟的男性比較，聲音較為孩子氣的男性被認為較不吸引人 ($r = -.39, p < .002$)；而在女性方面，則發現聲音的吸引力及成熟度之間沒有顯著相關；(2) 在聲音成熟度方面，孩子氣的聲音被認為是較不強壯、不武斷及脆弱，同時也是較熱情、親切及誠實的；(3) 在聲音吸引力方面，就男性而言，愈是具吸引力的聲音，被視為愈熱情 ($r = .42, p < .001$)、不脆弱 ($r = .40, p < .001$)、支配性 ($r = .35, p < .01$)、武斷 ($r = .32, p < .05$) 及強壯 ($r = .28, p < .05$)；就女性而言，愈是具吸引力的聲音，被視為愈親切 ($r = .47, p < .001$)、熱情 ($r = .40, p < .001$) 及誠實 ($r = .37, p < .01$)。Berry 認為，這樣的差異可能是因為性別刻板印象所形成的。一般而言，武斷、支配、強壯等是屬於男性的範圍，而熱情、親切等則屬於女性的範圍。

Miyake and Zuckerman (1993) 以 76 名大學生為研究對象，比較外表吸引力與聲音吸引力對人格印象的影響。他們請受試者閱讀一篇短文，並將其朗誦錄製成錄影帶，然後分別讓口試委員觀看有畫面無聲音的錄影帶，或者聆聽有聲音無畫面的錄影帶。口試委員的預測效度則以自評—他評一致性標準來檢定。研究結果發現聲音的吸引力與外表的吸引力均會影響口試委員對目標人物的人格印象。然而聲音及外表對人格印象的影響並不一致。聲音的吸引力在預測個體的嚴謹性上具較高的成效 ($r = .46, p < .05$)，但對想像力及和藹可親的特性則似乎沒有什麼預測效果。相對的，外表的吸引力則可以預測目標人物的想像力 ($r = .51, p < .05$)、和藹可親的特性 ($r = .47, p < .05$) 及外向性 ($r = .42, p < .05$)。此外，他們也發現嚴謹性與外表的吸引力呈負相關，外表愈是吸引人者愈被認為是不嚴謹的。

雖然聲音也可以作為人格印象的依據，但有學者認為，在欠缺視覺線索的情形下，較難對應試者獲得一致的人格印象。Funder (1995) 即認為電話口試較少獲得對方的回饋，因此可能導致電話口試的時間比面對面口試短，進而造成在無法獲得足夠的訊息之下做出錯誤的判斷。不過，根據 Blackman (2002b) 的研究發現，面對面口試 (自評—他評一致性 = .20) 雖然比電話口試 (自評—他評一致性 = .07) 更能對應試者人格特質獲得一致的判斷，惟其差異並未達顯著水準。

值得注意的是，並不是所有的人格特質均可以在有限的口試時間內獲得正確的判斷。就五大人格特質（Big Five Personality）而言，外向性似乎是最容易被知覺的（Caldwell & Burger, 1998）。其原因在於外向性涵蓋社交取向所需的特性，如主動活潑、喜歡表現、喜歡交朋友、人際取向、健談、樂觀、熱情等，而這些特性在人際溝通中很容易藉由一個人的行為所表現出來。譬如，外向的人通常會比較健談，喜歡表現自己，因此也較會提供更多與自己有關的訊息。此外，研究亦發現就人格印象而言，外向性的判斷具相當高的準確度（Funder & Dobroth, 1987; John & Robins, 1993）。

另一方面，神經質則是比較難測的向度。除了極端的個案，應試者通常會避免將其焦慮、敵意、沮喪等感覺表現出來。當然，若是時間夠長，還是有可能經由深入的觀察發現此特質。然而口試通常只有 3-5 分鐘的時間，最長也不過 30 分鐘，根本不足以發現應試者刻意隱藏的某些特質（Caldwell & Burger, 1998）。研究亦無法對此人格印象獲得較為一致的發現（Funder & Dobroth, 1987）。Barrick and Mount（1991）認為神經質對工作表現並無預測作用，然而 Tett 等人（1991）則認為神經質是一個非常有效的工作表現預測指標。

同樣的，對開放性、嚴謹性及親和性而言，要在短時間內獲得正確的人格印象也是不容易的。因為這些人格特質的特性很難在短時間內被察覺（Caldwell & Burger, 1998）。譬如，若不是特別的刺探，要如何在口試中獲知某人是否興趣廣泛、具創造力、喜歡思考及求新求變？更何況在口試的時候，應試者通常會努力表現出自己具備獨立、做事努力、有責任感、可信賴、樂意合作、容易相處、寬容及情緒穩定等正向的特性，以增加口試委員對自己的評價。即使是本性並不嚴謹或親善的人，也可以有意識的操弄其表現，進而讓口試委員知覺到其正面的人格特質。因此有學者認為，口試中的人格印象其實很可能是判斷錯誤的主要來源（Baron, 1989; Imada & Hakel, 1977）。由此可見，即使在視覺線索豐盛的情形下，口試委員仍有可能產生錯誤的人格印象。

Gifford 等人（1985）將 34 位應試者的實際口試情形進行錄影，然後請口試委員觀看錄影帶後進行評分。在應試者的肢體語言評分方面，Gifford 等人請兩位受過訓練的口試委員觀看錄影帶後給予評分。社交技巧及工作動機的評分則由一至二位評分員同時觀看錄影帶後給予評分。每位口試委員均觀看 5 片錄影帶。由於錄影帶在播放的時候是沒有聲音的，因此口試委員僅就應試者之肢體語言所傳遞的訊息，判斷應試者的社交技巧與工作意願。結果雖然發現口試委員將穿著較為

正式、使用較多手勢及健談的應試者視為較為社交取向的，而將呈現較多視線接觸及適當姿勢且較健談的應試者視為動機較強，可是就其準確度而言，僅社交取向方面是與應試者的自評結果相吻合，動機方面則否。Gifford 等人認為也許因為口試本身也屬於社交的方式之一，因此社交取向的特質較容易從肢體語言中覺察到。就動機方面，與視覺線索比較，他們認為了解應試者的事前準備及觀察應試者於口試過程中的語言應對應該是比較有效的指標。因此在缺乏聽覺線索的情形下，口試委員唯有以應試者的社交取向來判斷其動機，以致造成錯誤的判斷。

綜合上述所言，人格印象的形成，可以是受應試者的肢體語言所影響，也可能是受其聲音所影響。若是同時缺乏視覺線索和聽覺線索，單憑文字上的敘述，是否也可以對應試者形成某些人格印象呢？在此情形下所獲得的人格印象是否會與前二者所覺察的結果一致？研究者認為大學入學口試委員們在看到應試者個人履歷時就對應試者形成某種印象，而此印象的影響遠較其在口試過程中覺察到的更大。因此在大學推甄口試中，視覺線索或聽覺線索的有無對人格印象不見得會有很大影響，然而事實究竟如何，仍有待研究去發現。因此研究者擬透過本研究探究視覺線索和聽覺線索是否同樣會影響大學推甄口試委員對應試者的人格印象。亦或誠如 Blackman (2002b) 所認為，雖然視覺線索有助於提高口試委員對應試者的人格印象，然而其影響不大？此外，研究者亦很好奇能力評估、喜好程度以及應對表現等是否也會影響口試成績。