

新聞訪談之「施惠語言」： 記者與消息來源之語言互動*

蘇惠君、臧國仁**

《摘要》

本研究以世代（老人）研究中的「施惠語言」（patronizing speech）概念探究記者與消息來源進行互動時是否受到刻板印象影響而調整語言策略，並以四個新聞訪問個案進行言說分析，輔以深入訪談藉以了解記者對消息來源之外表生理特質刻板印象、對彼此關係之認知，從而討論這些變項與「施惠語言」之關聯性，包括「娃娃腔式談話」、「屈就或過分私密談話」、「命令或直接談話」、「膚淺或無關痛癢談話」等四類。本研究並提出相關命題，建議未來針對年齡與性別與施惠語言之互動形式進行驗證性分析。

關鍵詞：世代研究、老年研究、施惠語言、語言過度調整、談話適應理論、溝通適應理論

* 本文改寫自第一作者碩士論文「施惠語言（patronizing speech）在新聞訪談中的運用：再論記者與消息來源之互動」（2004年6月），第二作者為指導教授。作者感謝口試委員提供之批評與意見，並向參與本研究個案研究及深度訪談之記者致謝。

** 蘇惠君現任職經濟部。E-mail: hcsu@moea.gov.tw
臧國仁為政治大學新聞系教授。E-mail: kjt1026@nccu.edu.tw

壹、研究動機

—— 黃昏下班時刻，一群記者追著正要搭車離去的政府官員探詢人事消息。官員不願回答，記者則不斷苦求：「xx都沒有向你報告啊？這樣不好，那我們都會問你，你都不知道……，你幫我們找一下他啦！你說，董事名單是不是已經確定但還沒有勾選，對不對？對不對？」禁不住記者一再追問，這位官員以微笑默認。感受到暗示的某位記者立刻誇獎這位官員：「您好誠實！您這樣講，我們就知道了啊！」（底線為本文作者添加）。

—— 在聽到某國營事業董事長人選之傳聞已經確定後，某女記者向男性官方消息來源探詢但未獲證實，隨即提出訪問要求：「你幫我問問嘛，為什麼都是這種人啊？我希望不是啦，故意氣死人啲！很可怕吧？我覺得他有點囂張也！」（底線為本文作者添加）。

上述對話是平日即可觀察到的記者與消息來源語言互動實例，常因包含許多語助詞（如上述所引之「啊」、「喔」、「嘛」、「啦」）及上揚語調（如上述所引之「對不對？對不對」）而讀起來有些「奇怪」，原因即在於記者爲了取得資訊或與消息來源建立互動關係，常在採訪過程中過度運用特殊語氣以請求、哄勸、撒嬌、抱怨。

語言使用原是目標導向的行動，人們往往視情境與任務而發展特定語言策略。以 Halliday (1994) 爲首的功能語言學派曾將語言策略與功能分做三類：表意 (representational)，指透過語言以表徵外在世界知識；「作文」 (logical)，指語文使用的內在邏輯關係；「作人」 (relational) 則指使用語言以反映、維持並發展人際關係（譯名出自鍾蔚文等，2002）。換言之，語言之使用（即作文）應不只是表現對事物的態度及情感（即表意），也在反映和控制人際關係（即作人；見鍾蔚文等，2002）。因此，上述記者與消息來源互動案例或可視爲是記者爲完成「表意」、「作

文」及「作人」等工作目標並根據情境變化所採取的語言策略。

傳統新聞教育對記者如何使用語言完成採訪任務一向缺乏理論描述，而教科書所述大抵是一些基本採訪技巧。如王洪鈞曾謂（2000: 99-100）：「與消息來源進行採訪時，首要創造氣氛，解除對方的疑慮，創造輕鬆氣氛，記者尤應以關心的態度對待消息來源」。王天濱（2000: 171）亦提及：「【如】發現採訪對象有緊張的情緒，此時記者要表現出輕鬆模樣，不要急著訪問，而要以友善隨和態度，從題外話開始閒聊，例如從其住家或辦公室擺設、家人、親友生活情形，讓他鬆懈心防，等緊張情緒化解後，記者再適時導入正題」（添加語詞出自本文作者）。

這些技巧雖均涉及了記者與消息來源互動時的語言使用，但仍屬經驗分享，未就互動語言形式提供理論分析或說明，但其重要性不言而喻，值得探析。

本文旨在以世代（老人）研究所稱之 *patronizing speech* 為例，探討記者如何使用語言進行採訪，尤其關心年輕記者如何與年長消息來源進行語言互動（Nussbaum & Williams, 2001）。依字典解釋，*patronizing* 係指「以惠賜態度要人領情並施予恩惠」，本研究暫將 *patronizing speech* 譯為「施惠語言」，期能符合目前新聞訪者與消息來源之實際互動內涵。

依相關研究所示，「施惠語言」與一般成人談話方式不同，具有「過分簡單」、「過分禮貌」、「談話內容較為溫暖」、「發音仔細」、「音量增加」及「具高度變化或帶有輕視性語調」等語言特徵（Ytsma & Giles, 1997）。此種語言形式顯與說話者的「年齡刻板印象」知覺有關，即年齡較輕的說話者常對具有負面刻板印象（如悲傷、無助、健忘、思考遲鈍等）的年長者對象使用「施惠語言」。

不過，「施惠語言」的發生情境並不限於「跨代（如老幼間）互動情境」，某些特定情境也會引發談話者的負面刻板印象（如醫院護士面對年長體虛病患），增加「施惠語言」的使用機率（Harwood, et al., 1993），其形成常因說話者為獲得社會贊同、達到溝通效率或親近他人、

符合他人需要等單或多個目標而進行「語言調整」(accommodation; Giles, et al., 1987; Giles & Williams, 1994)，如與外國人、孩童或殘障者的溝通互動過程均經常可見 (Depaulo & Coleman, 1986)。

而在新聞傳播環境，「語言調整」亦是記者理當具備的採訪技巧。如 Bell (1992) 即曾發現，紐西蘭播音員面對不同背景之聽眾時即會採用不同讀稿方式。Killenberg & Anderson (引自李子新等譯，1997：202-203) 亦曾指出，女性較常使用感性詞語，亦更替人著想而著重人際關係。他們認為，如果男性記者能同樣「敏感」，就不會輕易以話語冒犯別人，也更能依談話對象之需求而調整語言；這些研究結果似亦顯示「施惠語言」之使用可能發生在新聞訪談。

如前所述，語言使用是個人與情境及任務互動的結果，因此「施惠語言」應是記者考量情境及任務因素而發展的語言策略。中國人一向講究行事必須「合情合理」(楊中芳，1999)，西方「禮貌理論 (politeness theory)」也指出人際溝通之核心議題就在於維繫彼此身份與面子 (引自 Brown & Levinson, 1978; 參閱 Hummert & Morgan, 2000)。由此觀之，記者如何體察情境因素 (如訪問時機) 並考量訪問目標，繼而兼顧自己與受訪者的面子以表達出「合情合理」的語言行為，確實考驗其溝通語言能力。而其又如何能在採訪目標及情境考量下適當運用「施惠語言」與消息來源互動，顯然也是社會智能高低所在 (楊怡珊，2002)。

總之，本研究試圖借用世代 (老人) 研究的「刻板印象影響施惠語言」結論，延伸探討年輕記者如何運用「施惠語言」與年長消息來源互動，研究問題包括：

- 一、新聞訪問的「施惠語言」主要形式為何？
- 二、新聞訪問使用「施惠語言」的功能為何？
- 三、記者在新聞訪問中使用「施惠語言」的重要個人變項為何？
- 四、記者在新聞訪問中使用「施惠語言」的重要情境感知變項為何？
- 五、個人變項與記者之情境感知變項間的關聯性為何？

貳、文獻探討——施惠語言與新聞訪談

依文獻所示，「施惠語言」應是適應他人需要而產生的特殊語言形式。本節首先介紹「施惠語言」據以發展的「談話適應理論」(speech accommodation theory；見 Giles, 1973)及「溝通適應理論」(communication accommodation theory；見 Giles, Coupland, & Coupland, 1991)，次則說明「施惠語言」的形式定義及其在人際溝通中的運用策略。最後，本文整理新聞訪談中影響語言策略運用之變項，藉以探索施惠語言如何在記者與消息來源互動中形成及其影響為何。

一、「談話適應理論」之假設及基本概念

Giles 於 1973 年以社會心理學的「社會認同理論」(social identity theory)為基礎提出「談話適應理論」，旨在說明人際互動間為適應他人而易產生語言腔調聚合 (accent convergence) 及歧異 (divergence) 現象及其認知產生過程 (Giles & Coupland, 1991)。Giles 指出，談話速度、字句長度、音韻變化、音量大小、文法、聲音語言行為的變化運用均使語言產生「聚合」或「歧異」現象，形成人們達成溝通目標的重要語言策略。而個人常因取得認可並獲社會正面認同或達成溝通目標等不同目的進行語言或非語言行為的適應調整；其四項基本假設 (Giles, et al., 1991) 分別是：

- 任何語言及行為都有相似與差異之處；
- 個人對他人行為及語言的認知決定其對溝通結果的評估；
- 語言及行為傳達社會地位及群體歸屬等資訊；
- 適應行為因其適當性而有差異，社會規範及對行為的期望同時也可能影響並引導適應過程。

如前所述，「談話適應理論」之研究焦點是人際間的語言「聚合」

(相似)與「歧異」(差異)現象，而說者動機又是影響「聚合」與「歧異」行為產生的核心要素。但「聚合」或「歧異」語言並非各自獨立或截然二分，反而常同時出現在談話過程。如兩性溝通研究即曾發現，女性對話時會與男性產生「聚合」現象(如迎合對方說話方式)，嘲笑時卻又與男性產生「歧異」現象(Bilous & Krauss, 1988)。

「談話適應理論」因此提出，聚合策略常在入際溝通中表現與他人親近程度，藉此反映有利於談話者之吸引力(Dabbs, 1969)、可預測性(Berger & Bradac, 1982)、入際影響力(LaFrance, 1979)；其運用顯現了個人的社會認同或獲取他人的喜愛欲望。

語言聚合現象過去已多次獲得證實，如 Purcell (1984) 發現夏威夷兒童會視特定對象之受喜愛程度而在音韻及文法等語言特質聚合調整，藉以接近對方。Putman & Street (1984) 則指出，面試者經常爲了獲得好感而調整談話速度。此外，Coupland (1984) 也曾發現旅行仲介業者會依客戶社經地位及教育程度而在語音運用進行不同程度的「聚合」策略。

Berg (1985) 則曾在台灣針對 8,392 個發生於市場、百貨公司、商店及銀行的案例進行研究，發現互動雙方會依所屬情境進行語言聚合。如在市場情境中，顧客常「向下聚合」以適應小販談話，小販則會「往上聚合」以適應顧客的談話風格。在銀行情境，由於銀行職員之社經地位特質卻會出現顧客「往上聚合」以適應行員談話風格，而行員則「向下適應」調整與顧客的談話。不過，大部分相關研究顯示，在顧客擁有資產或金錢控制權的情況下，爲獲得顧客好感並進一步消費，多數都是銷售員向顧客聚合進行適應調整(Giles, et al., 1987)。

由此觀之，語言聚合行爲常起自個人對他人刻板印象或說話形式的預期想像而非反映談話對象的實際表現(Hewstone & Giles, 1986)，最明顯之例就是護士無視於年長者的行動能力而慣以「娃娃腔」(baby talk) 與其對話(Caporaël, Lukaszewski, & Culbertson, 1983; Ryan, Giles, Bartolucci, & Henwood, 1986)。身體殘障者也常被此種談話模式相待，

如陌生人與盲人對話時常視其為「聽障」而刻意提高音量，有時甚至忽視其存在而直接與第三人交談（Klemz, 1977）。

至於「歧異」策略，其使用目的則在維持社會認同或強調權力差異。與「聚合」相似，「歧異」之表現方式也包括「口語」及「非口語」行為（LaFrance, 1979），如使用符合所屬團體刻板印象的腔調、語言、粗魯、幽默，或在談話內容中表達不認同或是刻意與對方保持距離及避免接觸等行為（Hewstone & Giles, 1986）。

相對於聚合適應行為經常起自對他人的刻板印象，歧異談話行為則較強調個人特質或是所屬社會之分類屬性（Tajfel & Turner, 1979），如對所屬族群有強烈認同的團體或個人就傾向使用所屬團體之語言以凸顯其與他人不同之社會認同（Bourhis, 1979; Bourhis & Giles, 1977; Hart, Carlson, & Eadie, 1980）。兩性溝通研究顯示，男性較常在談話中強調自己的男性特質（manhood），刻意使用與女性不同談話形式或粗鄙語調（Hogg, 1985）。又如客家人或閩南人習以客家話或閩南語表明自己的族群認同歸屬，亦屬此類歧異語言行為。

Giles 等人稍後又曾延伸提出「溝通適應理論」，說明人們如何依據情境、個人變項或互動變項調整談話策略（Coupland, Coupland, Giles, & Henwood, 1988; Giles, Coupland, & Coupland, 1991），包括「理解策略」、「論述管理策略」及「人際控制策略」等三類。

「理解策略」（interpretive strategies）關注他人之理解能力，即其解碼（decode）或瞭解談話內容的能力，方式包括改變使用字彙、修正停頓與改變聲調、在關鍵字句以重音強調、或將主題設定於可理解範圍。

如記者嘗試向消息來源解釋其所說之「芭樂」（台語）何意，但如消息來源已知其意，記者之談話行為就被視為是「理解策略」的過度調整。此外，護士對醫院年長病患或一般人對殘障者也常因認知對方生理障礙而推論他們有理解困難，從而過度調整語言運用方式。

其次，「論述管理策略」（discourse management strategies）的關注

焦點在於他人的溝通需要，可再分為三個子部分。其一是語言領域 (field)，指談話主題及範圍。如年長者為了與年輕人交談可能選擇與年輕人聊網路或遊戲軟體等主題以滿足雙方溝通需要。二是語言關係 (tenor)，關注人際間的社會地位、角色及面子。如年長者以網路發展主題與年輕人交談，而年輕人為了顧全年長者面子，刻意不提醒其網路知識早已過時；年輕人此時即可謂採取「論述管理策略」以避免造成年長者困窘。第三，語言模式 (mode)，指構成談話的程序及原意 (N. Coupland, Coupland, Giles, Henwood, & Wiemann, 1988)。以同例觀之，年長者可能因理解自己對網路發展並不熟悉而不斷詢問年輕人以獲得最新資訊。

「人際控制策略」(interpersonal control strategies) 則關切互動角色關係，促使說者使用不同控制策略 (如打斷對方談話) 處理人際權力差異，以獲得互動過程之主導權；此種例子常發生在談話某方較為權威的對話。

研究者隨後將上述三者統稱為「調和策略 (attuning strategies)」(見 Gallois, Franklyn-Stokes, Giles, & Coupland, 1988)，認為其有助於調和社會間的語言差異，並能促成人們的心靈親近、激發同理心、加強溝通效率。

但溝通適應策略的運用也常出現過度調整及不足情形 (Williams & Nussbaum, 2001)，尤以過度調整最常視為是「有目的性的錯誤溝通」，即說者基於刻意施惠或可憐對方的認知而調整談話方式，包括：「知覺的過分調整」(sensory overaccommodation)，即認為某些人有語言限制或生理障礙而調整談話方式；「從屬的過分調整」(dependency overaccommodation)，即自覺或不自覺地將他人放在較低角色，使其從屬自己並控制對話的過程；「不同群體間的過分調整」(intergroup overaccommodation)，即無視個人差異而將聽者歸為特定團體並據此調整談話方式；過度調整之溝通過程即常形成本文所欲探討之「施惠語言」(Ylanne-McEwen & Coupland, 2000)。

二、「施惠語言」的定義及影響變項

世代（老人）研究者認為，「施惠語言」是年輕人與年長者的典型談話方式。Ryan, Giles, Bartolucci, & Henwood (1986) 即曾依前節所述之「溝通適應理論」提出「年齡溝通困境模式」(the communication predicament model of aging)，指出一旦年齡成為情境顯著變項，人們即會因負面刻板印象或錯誤認知（如認知溝通困難）而調整與年長者的談話形式，以符合對方溝通需要。但過度調整的語言形式反而有害正常溝通，形成「施惠語言」現象，除加深了說者原有錯誤刻板印象外，也可能影響年長者的心理健康或自我認知，出現溝通困境 (Harwood, Giles, Fox, Ryan, & Williams, 1993; Williams, Giles, Coupland, Dalby, & Manasse, 1990)。

從「談話適應理論」觀點來看，「施惠語言」是因語言過度適應聚合而產生的形式 (Harwood & Williams, 1998)，與一般正常成人的談話方式顯有不同。針對「施惠語言」的定義，Ryan, et al. (1986) 在提及「年齡溝通困境模式」時指出，「施惠語言」是以年齡刻板印象為基礎而調整並產生的特殊語言形式，其認定可從下列幾種談話技巧予以判定，分別為：

- 簡化策略（如放慢速度、使用簡單文法、辭彙具體）；
- 說明策略（如發音仔細、句法簡單）；
- 刻意表現情緒的語調（如以直接、傲慢或表達親切的談話語調）；
- 低品質的談話（superficial talk；如膚淺或敷衍的溝通方式）。

Nussbaum, Hummert, Williams, & Harwood (1996) 也認為，「施惠語言」具有「文法簡單」、「表示親近詞彙」、「刻意語調」、「具高度推銷性音調」與「內容膚淺」等特徵。Ryan, Hummert, & Boich (1995) 則指出，「施惠語言」的口語特質在於說話者之使用字彙、文法、表達方式及主題選擇等，非口語特質則有五類，分別是「副語言學」之特質（如

音量提高、語調或發音誇張、速度刻意加快或減慢及發音誇張等項)、眼神、肢體接近程度、臉部表情、姿勢及碰觸情形等。

此外，Ytsma & Giles (1997) 認為，「施惠語言」有「過分簡單」、「過分禮貌」、「談話內容較為溫暖」、「具高度變化性音調」或「帶有輕視性語調」等特質。

Fox 曾研究人們與殘障者的對話行為，歸納出三種「施惠語言」形式，如「娃娃腔談話」(即以屈就音調說「可憐的老伯」、「小可愛」、「親愛的」)；「去個人化的語言」(depersonalizing language，即以統稱代表個人：「『你們這種人』最好了」)；「第三者談話」(third-party talk，即無視對方存在而直接與第三者談話，如詢問第三者：「『他』的咖啡需要奶精嗎？」)；引自 Fox & Giles, 1996)。

Hummert & Ryan (1996) 則依關心及控制程度的高低而將「施惠語言」分成四類，分別為「娃娃腔式談話」、「屈就式或過度私密的談話」(condescending talk/overly personal)、「命令式談話」(directive talk)及「膚淺或無關痛癢談話」。其中，「娃娃腔式」談話兼具高度關心及高度控制特質，其特色就是過分誇張的音調且字彙簡單，或使用輕描淡寫的詞彙，像是護士餵食年長病人時常說：「只剩一點點了，來，再吃一口就好了」。

至於「屈就或過分私密的談話」也具高度關心特質，但控制程度較低，如護士擁抱女病人說：「嗨，小美女」之目的雖非控制對方，但此暱稱可能就屬過度親切。這種談話方式也常被稱為「過分私密」，乃因其常發展出過分私人式的問答，如護士可能向病人詢問：「老伴走了，妳還好吧？」。

另外兩種關心程度較低的談話方式分別是「命令式談話」及「膚淺式談話」，前者如護士以強硬且命令或否定式語句語調對老年病人說：「把你的早餐用完」，語調頗具驕氣，暗示年長者頑固、任性、愚蠢。「膚淺式談話」則指故意忽視對方的存在，或忽略、漠視年長者關心的問題，甚至答非所問。

上述四種與老年人的談話方式雖然內涵特質各有不同，但依 Ryan 之定義則可謂皆具「施惠語言」形式，易對溝通效果形成不良影響，乃因其表現雖似親切關懷，實質上卻傷害並否定他人自尊及能力（Hummert 及 Ryan, 1996）。因此，只有「確認式談話」（affirming talk）才是最好的談話形式，即只問該問的問題，既未暗藏命令口吻也無任何預設答案，屬於關心程度及控制內涵皆平衡的狀態，意味著的是「我想」而不非「你應該」。

如前所述，根據「談話適應理論」及「溝通適應理論」觀點，語言策略的調整經常來自對他人或所屬團體的「刻板印象」。如 Ryan et al.（1986）指出，年齡的負面刻板印象與「施惠語言」相關，即年輕人可能因對年長者的生理特質（如頭髮灰白、打扮老氣）而產生刻板印象。一旦此種刻板印象與知覺受損或認知障礙有關時，年輕人即可能運用過分適應、限制或選擇主題、增加問句等語言形式（Harwood, Giles, & Ryan, 1995）。Ryan 等認為，此類調整常產生如「施惠語言」的不適當溝通，除限制相互瞭解外，也使年長者自尊降低，進而減少心理活動及與外界之互動。

另個論及年齡刻板印象與「施惠語言」關係的模式，係 Hummert 等人在 1994 年提出之「兩代溝通刻板印象知覺模式」（stereotype activation model of intergenerational communication）。其與前述 Ryan 等人（1986）之「年齡溝通困境模式」最大差異，在於強調老年刻板印象並非只有負面形式，還有一些如保守穩重、完美慈祥、行動主義、開朗及親切等正面特質。

Hummert 等人（1994）認為，正、負面刻板印象在年輕人與年長者的談話中均會發生作用，端賴說者所啟動的刻板印象。一旦說者啟動了負面刻板印象，就會調整談話形式以適應對方，即可能形成施惠語言談話；反之，如果說者啟動正面刻板印象，則易形成正常成人間的談話。

由此或可推知「刻板印象」在「施惠語言」形成過程中的確扮演重

要角色，相關研究（如 Hummert, 1994）即曾指出刻板印象的形成有三個要素，分別是「談話對象的生理特質」、「個人的自我認知系統」及「情境」。

簡言之，以「談話對象生理特質」為主所形成的刻板印象包括性別、年齡、膚色、外貌特徵、體格及個人表現等，如一個人的外貌具有「大眼睛」、「窄鼻子」、「酒渦」、「娃娃臉」等特徵時，就較易被認為是溫暖、仁慈、誠實及天真（Berry 及 McArthur, 1988, 1985）。

以「個人的自我認知系統」為主所形成的刻板印象則可續分為「認知複雜度（cognitive complexity）」及與「年長者互動關係的經驗或預期」，前者指的是個人認知基模的複雜性（Crockett, 1965），亦即分類與理解他人行為的能力。一般而言，較具認知複雜度的個人會以較為複雜且細緻的基模判斷他人，使用正常成人談話方式以避免負面刻板印象導致危及對方面子的「施惠語言」（Burlison, 1987）。至於在「互動經驗或預期」部分，Harwood, Mckee, Lin（2000）認為正面關係較可能形成正常成人談話，負面關係則較易形成負面刻板印象，導致「施惠語言」的產生。Harwood & Williams（1998）也曾研究年輕人與年長者互動的溝通基模，發現過去的溝通經驗將影響年輕人的溝通期望，提供了年輕人談話策略運用的參考基礎。

至於刻板印象與「情境」之關聯性，以往研究曾以「參與對象」、「地點」及「動機目的」為其主要要素（Hymes, 1972）。如有關醫病溝通的研究發現，醫護人員（參與對象）對於不同病患群體（參與對象）持有不同刻板印象，特定情境地點尤易增強此刻板印象。如與社區老人相較，臥床病人較常與無助、焦慮等負面刻板印象相關，導致醫護人員使用更多一再重覆之問句形式，或以類似與孩童談話方式交談以增進效率（Caporaal, et al., 1983）。

總之，如本節所述，人們會依據溝通需要（即動機）及對他人溝通行為的認知或預期（即刻板印象）並視情境需求而轉換語言策略。Ryan 在 1986 年提出「老年溝通困境模式」時即指出，「施惠語言」導因於人

們將年長者與認知困難的負面刻板印象相予連結，為適應其溝通困難需要而調整、改變語言形式；一旦過度調整，即易形成「施惠語言」。在此情形下，負面刻板印象與期望促使年輕說者改用簡單詞彙、修正停頓時機、改變聲調，反而增強對年長者原有之負面刻板印象認知。

三、新聞訪問之語言調整策略

訪問是新聞工作中最基本且最重要的資訊蒐集工具，或可視為是記者與消息來源間的例行交往行爲。學者早期研究焦點有四（Clayman & Heritage, 2002），包括問題形式（如封閉式與開放式問題如何影響受訪者的回答）、受訪者的回答技巧（如採用「模糊」或「迴避」策略）、與一般會話不同之因、參與者與訪問情境（如廣播訪問）之關係。

相關研究迄今尚少就記者之「施惠語言」語言策略進行分析，但許多新聞訪問手冊提及訪問技巧時卻皆曾強調記者必須具備「同理心」（to be sympathetic）且要設身處地為受訪者著想，才易獲得受訪者的配合（Adams & Hicks, 2001）。

易言之，記者在訪問中可能因對彼此角色的認知而調整談話方式以適應消息來源，如以禮貌或恭敬態度的問句（如以「您」或其官銜）爭取好感，完成採訪任務。Adams & Hicks（2001）指出，「恭維巴結」及「甜言蜜語」是很少出錯的技巧，可讓消息來源覺得記者非僅是資訊提供者且具吸引力。此外，模仿對方身體語言或配合對方談話速度也是建立訪談關係的重要方式。顯然「談話適應理論」在新聞實務之運作清晰可見，而「施惠語言」早已是記者訪問之重要語言策略。

整體來說，新聞訪問是記者與消息來源間的語言互動行爲，記者在訪問過程中無可避免地受到「刻板印象」影響。如其第一印象常基於見面前所獲得的零碎資料，來源包括剪報、同事閒談等。正式見面後，其印象進入另一層次：記者透過外貌、衣著服飾及身體語言等生理特質形成對消息來源的視覺感知（李子新譯，1992）而啓動與談話對象有關之

刻板印象，影響其後的語言運用策略。

換言之，記者與消息來源間之認知差異及刻板印象往往影響互動模式，形成雙方互動關係之預期。Harwood, Mckee, Lin (2000) 指出，互動雙方對溝通關係的認知預期將影響刻板印象的形成，也改變溝通語言策略的運用。

Gieber & Johnson (1961) 曾以記者與消息來源雙方溝通角色的自我認知、對他人的角色認知、對媒介角色的共同認知、對兩者關係的評價等面向發展出新聞記者與消息來源互動關係模式，並根據彼此利益或價值觀重疊程度區分為「對立關係」（完全不重疊）、「合作關係」（部分重疊）與「同化關係」（完全重疊）三類（引自劉駿州，1995）。

在對立關係中，記者知覺到彼此工作目標與任務角色的差異而傾向不信任對方，彼此獨立且互相抗衡。在合作關係中，記者傾向認為與消息來源享有相同價值觀，彼此利益相互合作共同完成與大眾溝通之目標。在同化關係中，記者與消息來源間有一方被另一方同化，彼此角色認知與價值觀相似，雙方參考網絡接近。

此外，Davison (1975) 運用「共生」模式分析記者與消息來源間之互動。所謂「共生關係」，指兩個不同個體發展相互有利的關係，而記者與消息來源間的互動即是以互利、互賴為基礎。其後，Wolfsfeld (1991) 修正對「共生關係」的看法。他觀察記者與三個抗爭團體領袖間的「動態社會互動關係」，認為記者與消息來源間是以交換訊息達到互利為始，繼而因各自擁有不同利益立場而隨之改變關係，可謂是「競爭的共生關係」。

喻靜媛(1994)認為記者與消息來源的關係特性可分成「對立」、「共生」、「同化」及「表面接觸」。在「表面接觸關係」中，因當事人並非記者路線固定消息來源，兩者僅因事件結合而隨事件結束停止交往，不含感情連結。

由上述文獻討論可知，記者對與消息來源互動關係之預期想像（即刻板印象）可能包括「利益合作關係」、「對立關係」、「同化關係」、「交

換關係」、及「表面接觸關係」等，但兩者互動會因新聞事件性質、雙方權力地位、互動經驗及交往時間長短而動態變化。孫秀蕙（1997）即曾提出，消息來源與媒體記者間的權力關係不必然處於常態，乃因許多外在因素可使其關係流動、轉換。臧國仁（1999）亦曾歸納指出，記者與消息來源的互動的確可能因為交往時間延伸而由一般工具性關係發展為較具情感性的同化關係，兩者由疏至親，由對立、表面關係、利益合作、競爭共生，甚至逐步晉級至同化關係。

誠如前述，Harwood, Mckee, Lin（2000）曾將年輕人與年長者的互動關係認知基模分為「正面且緊密的關係」、「正面而尊敬的關係」及「負面但有同情與幫助」、「負面關係且雙方沒有交集」及「負面關係且有敵意」，其中正面關係較可能形成正常成人談話，負面關係則較易形成負面刻板印象。以此認知基模與前述記者與消息來源互動關係類型比較後，可發現其間存在相似對照關係，即「利益合作關係」約與「正面而尊敬的關係」接近，「對立關係」與「負面關係且有敵意」接近，「同化關係」與「正面且緊密關係」接近，「交換關係」與「負面但有同情與幫助」接近，而「表面接觸關係」與「負面關係且雙方沒有交集」接近。

至於可能影響記者與消息來源互動關係之新聞事件性質，係指其對消息來源究屬有利、中立或不利。如對消息來源有利，消息來源即傾向以合作態度與記者互動；反之，則消息來源易出現敵對或競爭的態度與行爲。

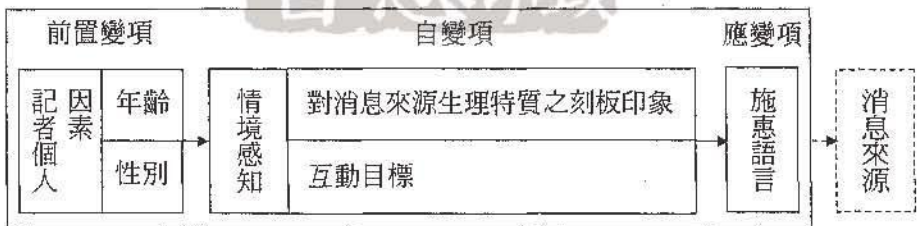
四、本節小結

本節簡述了「施惠語言」與「刻板印象」間之密切關係，即談話過程中的說者對互動關係的預期及情境因素影響「刻板印象」之內涵變化。「施惠語言」在「兩代溝通」研究中雖被視為是年輕人與年長者的典型談話形式，但在日常生活之運用並非少見，在記者與消息來源互動過程中尤屬常見。

新聞記者如何考察情境變化及工作目標形成適當的「語言策略」，應與記者具備的「語文智能」有關。Gardner (1993) 曾指出，此種智能雖然人人皆有，但有高下之分，優秀新聞工作者常能配合情境以適當語言形式達成語言策略。因此，不論「施惠語言」在記者與消息來源的互動中是否為適當語言形式，似仍有進一步研究之必要。本研究因此即擬探討存在於新聞訪問中的「施惠語言」形式及其與「刻板印象」等相關變項之關連性。

參、研究方法

如前節所述，本研究旨在討論年輕新聞記者如何以「施惠語言」與年長消息來源互動。上節文獻討論顯示，溝通雙方在互動過程的個人生理特質差異（如年齡）及對互動關係的認知俱都影響刻板印象。而當此刻板印象成為情境顯著變項時，人們即依其情境感知調整語言策略，運用「施惠語言」。本研究之架構如下：



圖一：本研究之研究架構（虛線表非測試內容）

一、概念定義

本研究重要概念之定義說明如下：

(一) 前置變項——記者個人因素（年齡與性別）

1. 年齡

依前述「年齡溝通困境模式」觀點（Hummert, 1994），本研究將說者與溝通對象的年齡差異認知視為是刻板印象來源。如上節文獻，人們易對相近年齡對象產生正面刻板印象，且會透過語言適應行為顯示親近感；反之，團體外之他人則易形成負面刻板印象，並透過語言調整凸顯彼此差異。

此外，以年齡為刻板印象變項尚有他意。Hummert et al.(1996)曾分析年輕人、中年人、年長者對年長者的施惠語言，發現年長者及中年人顯有較高「認知複雜度」，會將各種訊息納入評估，試圖同時掌握「關心」與「控制」目標，避免施惠語言對受訪者產生負面影響。相對而言，年輕人可能僅以負面資訊為溝通基礎，顯現較低「認知複雜度」。

由此可知，「年齡」與「認知複雜度」間的確相關（Hummert, 1994）。本研究因而假設記者年齡影響其刻板印象複雜度：較為年長之記者可能擁有較複雜刻板印象，因而對消息來源刻板印象中的正面特質給予更多認同。

本研究依內政部民政司於民國 89 年公告的年齡結構金字塔表，將記者分為年輕（29 歲（含）以下）、中年（30~49）及年長記者（50 歲以上）三類。

2. 性別

除「年齡」外，本研究亦視「性別差異」為影響刻板印象的生理特質，乃因研究文獻曾迭次討論兩性之不同語言策略（郭賽華，1995），如女性談話較為婉轉、富多樣性、且較樂意採取語言聚合適應行為（劉

秀娟、林明寬，1996)，亦多被描述為「從不使用嚴厲的語言」、「擅於交談」、「非常機敏」、「非常溫柔」、「善於察覺他人的感受」。Odendahl & Shaw（2002）亦曾發現，女性記者訪問男性社會菁英時，常因知覺其對女性所持偏見而改變談話方式以適應對方。

（二）自變項——記者的情境感知

前節曾提及，人們基於情境認知選擇適當語言，亦即「情境感知」影響並成為人們運用語言之判準。本研究依文獻將「情境感知」因素分為「記者對年長消息來源的刻板印象」、「記者對與消息來源互動之關係認知」二者，分述如下。

1. 記者對年長消息來源刻板印象

在兩代溝通中，年長者之年齡及外貌體格是影響刻板印象的重要生理特質（Hummert, 1990）。Hummert 等人（1994）曾以「對老年人溝通能力」及「生理特質認知」為基礎而提出七種刻板印象分類，正面者有三，分別為「黃金老人」，其特質包括活潑、警覺、具冒險性、主動、社交能力強、機智、專業、成功、有能力、有趣、快樂等；「完美的祖父母」，相關特質有慈祥、慷慨、善解人意、值得信賴、有智慧、學問淵博及配合度高等；「約翰韋恩式的保守型老人」，特質為愛國、保守、激動、老練、有決心及驕傲等。

負面刻板印象有四，分別為「生理有障礙的老人」，特質為思考遲鈍、無能力、衰弱、發音不清、老邁、無條理等；「沮喪的老人」特質為失望、悲傷、無助、害怕、孤獨及被忽視；「潑辣小氣的老人」特質有愛抱怨、脾氣古怪、尖酸刻薄、有偏見、要求多、缺乏彈性、自私、善妒、倔強及囉嗦等；「寂寞的老人」則具安靜、膽小及天真等特質。

本研究以開放式選項由記者就受訪消息來源外表生理特質進行描述，並依上述刻板印象類型進行歸類。

2. 記者對與消息來源互動關係之認知

由於彼此「角色認知」差異，多數記者對消息來源存有如「意圖操縱媒體」、「可信度低」、「企圖粉飾新聞」、「奪取版面充作免費廣告」、「間接或直接賄賂記者」、「缺少新聞概念」及「扣壓資訊」等負面刻板印象（引自臧國仁，1999: 336），正面刻板印象則有「積極者」、「理性說服者」、「資訊提供者」及「演員或表演者」等（Gurevitch & Blumler, 1978；臧國仁，1999: 336）。

綜合上述，本研究將新聞記者對消息來源的角色認知分成正、負兩類刻板印象，前者包括「積極者」、「理性說服者」、「資訊提供者」、「演員或表演者」等，負面刻板印象有「意圖操縱媒體」、「可信度低」、「企圖粉飾新聞」、「奪取版面充作免費廣告」、「間接或直接賄賂記者」、「缺少新聞概念」、「扣壓資訊」等。

此外，前節文獻曾歸納記者與消息來源之互動關係模式為「利益合作關係」、「對立關係」、「同化關係」、「交換關係」及「表面接觸關係」。本研究參考 Harwood 等人（2000）提出之年輕人與年長者溝通五種認知基模，依前述有關記者對消息來源之角色認知分類定義。

在「正面且關係緊密」模式中，記者正面描述年長消息來源角色，認為彼此存有適度禮貌與尊重關係，覺得彼此互動是種溫暖或相互關心的關係，也認為互動對雙方均有幫助。

在「正面且尊敬的關係」模式中，記者對年長消息來源的角色認知描述仍屬正面，也覺得彼此互動關係正面且對消息來源有高度尊敬，覺得應該注意自己的言談行為，但有時也會希望儘速結束互動。

在「負面但同情或幫助的關係」模式中，記者對年長消息來源的角色認知描述負面，覺得互動是源自同情或認為互動可能對雙方或某方有幫助。

在「負面而無交集的關係」模式中，記者的角色認知描述十分負面，但彼此仍維持適度禮貌及克制關係，在互動時記者希望儘速離開或結束

對話。

在「負面且有敵意的關係」模式中，記者覺得消息來源對自己可能懷有敵意，因而想要從互動中離開或結束對話。

(三) 應變項——施惠語言

由上節「溝通適應理論」討論可知，不同語言調整策略發展出不同「施惠語言」形式，而透過不同語言形式也可說明說者之溝通目的與動機。本研究採用 Hummert & Ryan (1996) 由「控制」及「關心」程度高低所發展的「娃娃腔式談話」、「屈就式或過度私密談話」、「命令式談話」及「膚淺或無關痛癢談話」四類「施惠語言」形式為應變項，定義如下：

1. 娃娃腔式談話

其特質為具高度推銷性、音調過分誇張、字彙或文法簡單、經常重覆問題或使用輕描淡寫的詞彙。如本文首段記者向受訪者表示，「你幫我們找一下他啦！」等類似撒嬌語氣。

2. 屈就或過分私密的談話

其特質包括使用暱稱、過分私人式問答、過分親切音調。如記者不以正式職稱或姓氏而僅使用「帥哥」、「美女」、「副座」等暱稱，或在訪問時詢問受訪者「你最近好不好啊？」。

3. 命令式談話

其特質為直接、強硬、充斥命令或否定式語句、語調帶有驕氣或刻意表示傲慢。如訪問時打斷對方談話或斥責對方「不是我要說你們！你們這樣是不對的！」，或直接要求受訪者「你說重點就好了」。

4. 膚淺或無關痛癢談話

其特質為故意忽視對方之存在，且對其關心問題答非所問，如詢問

受訪者不熟悉的主題。

二、研究對象及程序

本研究針對少數新聞訪問個案探討其訪談互動內容，同時以深度訪談探究「刻板印象」、「與消息來源互動關係認知」等變項如何影響記者對「施惠語言」的運用，研究個案係以不同年齡記者與年紀超過五十歲以上的消息來源互動為對象。前節曾對「年齡」設下操作型定義，惟因超過五十歲仍任第一線採訪工作的新聞記者係屬少見，本研究以年輕記者及中年記者為主要個案選擇。消息來源方面除年齡外無其他考量，但因記者多屬財經領域，消息來源背景亦多具財經專業。

同理，性別亦是刻板印象重要來源，而女性受到社會歷史環境等因素影響，常會自覺或不自覺地使用較「無權勢」之語言形式。本研究將分以男、女記者為研究對象，比較性別對「施惠語言」運用之影響。

另因須商請記者同意協助取得訪問個案之錄音或未經剪輯之拍攝帶，且在研究過程中仍須就研究問題與記者進行訪談，因此需以配合意願高的記者進行觀察及分析。本研究曾先後進行前測兩次，分依上述年齡、性別、配合意願三者就研究變項進行訪談，以修正深度訪談之問題及流程。正式訪談時則依記者年齡與性別之不同選擇四個新聞訪問個案進行分析（見下節說明），訪問個案的組合為「年輕男性記者與年長消息來源」、「中年男性記者與年長消息來源」、「年輕女性記者與年長消息來源」及「中年女性記者與年長消息來源」。至於訪談性質（公開記者會或私下訪談）、記者的媒體屬性及路線等則非個案選擇考量。

本研究進行時，先依言說分析結果表現記者使用「施惠語言」形式的語言調整情形，接著探究記者對消息來源的刻板印象及對彼此互動關係之認知。隨後，依言說分析及深度訪談結果，瞭解記者對消息來源的刻板印象及互動關係認知與施惠語言運用之關聯性。

本研究正式施測時參考李森堃（1998）有關廣播 call-in 文體的研

究，以「比較分析」策略強調「施惠語言」在文本形式及使用動機與一般新聞訪問之不同，分析單位為「語域」，旨在釐清語言形式選擇之情境因素，除將新聞訪問個案之語言使用變化情形儘量詳實轉錄外，並從語言範疇、語言關係、語言模式等三個面向說明新聞訪問中的「施惠語言」功能及形式，藉以說明記者在新聞訪問中如何透過語言形式的運用達成「表意」、「作人」及「作文」的目標。

肆、資料分析

本節首先簡介個案記者背景資料，次則摘錄訪談內容並進行言說分析，再依此說明個案記者使用之施惠語言形式及功能，隨後討論記者個人變項與「施惠語言」運用形式之關聯性，最後則探究記者對情境的感知（包括刻板印象、互動關係認知）與「施惠語言」運用之關聯性。

一、個案基本資料概述

【個案一】之訪談時間為 2004 年 5 月，訪談組合為廿九歲以下年輕女性電視文字記者與七十餘歲年長男性消息來源。個案記者平時主跑股票證券及上市公司，與消息來源首次接觸，惟之前已在多場公司股東會中見過受訪者，其原係活躍於各公司股東會的小股東代表。此次專訪係著眼於六月之上市公司股東會旺季，記者希望瞭解小股東如何選擇或決定參加哪家公司股東會。

【個案二】之訪問時間約於 2004 年 5 月，訪談組合為 30~40 歲的女性記者與 65 歲以上之年長消息來源，記者亦明確認知其與消息來源間之年齡差距。記者服務於平面媒體，與消息來源認識時間約一年，彼此接觸不多亦不熟悉。受訪者過去曾任職政府行政部門主管，現擔任某法人機構首長。

【個案三】訪問時間亦為 2004 年 5 月，訪談組合為四十歲以上中年男性記者與五十歲以上年長男性官方消息來源。記者為平面文字記

者，採訪路線為中央部會，與消息來源認識已有多年，雙方接觸頻繁。消息來源則為高階政府官員，受訪地點為其辦公室，專訪主題係希望瞭解政府追討中國國民黨黨產的進度。

【個案四】訪問時間為 2004 年 6 月，訪談組合為廿九歲以下男性記者與五十歲以上男性官方消息來源。記者服務於廣播電台，與消息來源認識已有二年多，平時接觸頻繁。受訪者為中央部會高階官員，乃因記者希望瞭解政府對中國大陸言論之反映，確定政府如何協助廠商分散投資。

二、個案訪談內容摘錄及言說分析

(一)【個案一】訪談摘錄

記者：請問你從什麼時候（台語）開始投資（國語），開始投資（台語）？

受訪者：三十幾年啊，從黑板的時代開始。（台語）

記者：平常時你都怎麼看股票？攤是看電視還是自己看書？（台語）

受訪者：用電腦，我會找一些資料（台語）。

記者：你現在已經會用電腦找喔（台語）？（顯訝異狀）

受訪者：是啊，是啊！

記者：那你現在要怎麼判斷（台語）？

受訪者：我只有說一句話（台語），經營者的品德最要緊（國語），有些滿腦筋就是壞點子，想要怎樣來掏空（國語），像那個…的，一些下市的，我每條都有中，沒一條沒中。

記者：不就賠不少？（國語且語氣輕柔）

受訪者：什麼賠不少，破產了！實在是很漏氣！（台語）

記者：真傷心（台語）喔？（婉惜感）

受訪者：不是傷心，是漏氣！（台語）

記者：不是漏氣啦！（台語，勸慰意）

受訪者：漏氣啦，不願意提啦，不願提過去。我過去賠不少，都用億算的！（台語）

記者：啊！（1）真的喔？（台語），啊！你嚟很樂觀的喔（台語）？

受訪者：我現在都沒工作了（台語）！

記者：你是專業的分析師（國語）！

受訪者：嚙，我不敢說（台語）我是專業的分析師（國語）。

記者：你很有經驗喔！你擺沒看技術面喔？（台語）

受訪者：沒，我做三十幾年，我沒在看線，以前雷伯龍說線是人做的，這句話大家都知道，千條、萬條、日線、月線、年線全輸一條內線，那都不用看啦！（台語）

記者：你和你太太是不是相親？應該是自由戀愛吧？（國語）

受訪者：不是相親啦！（台語）

記者：看到好的，就趕快訂下來喔？趕快投資！她很水的哩！以前一定很多（台語）情敵（國語）喔？（尾音拉長且語調上揚）

受訪者：情敵，我出現都沒有了！（國語）

記者：你最厲害，對不對？（國語）你身體怎麼這麼勇健？我看你聲音很有力，開股東會，喔聲音都很大，我看老板都會怕你（台語）。

記者：喔！好，我待會要問你（台語）投資要注意那些方面，你就說要看董事長的品德，融資不要貪心，第二個就是說，接下來股東會那麼多，你有沒有決定要去那個股東會，怎麼選？好，我們來，請問投資要注意那些方面？（國語）

受訪者：投資要注意的地方很多，但是最要緊就是要挑經營者的品德，經營者品德不好的話，投資早晚會泡湯，現在資訊很發達，你自己要用功。（國語）

（二）【個案一】言說分析

在語言模式面向部分，記者為配合受訪者經常改以生澀台語訪問（事後訪談時記者提及此舉係「有利於受訪者以更活潑方式回答問題，

可能提供更多資料」。在談話音量及速度方面，記者亦明顯加大音量並刻意減緩速度、注意咬字及重覆問題，顯與記者不熟悉台語的運用有關。深度訪談中記者表示，由於受訪者「似有」聽力之問題，因此的確特別注意提高音量、咬字更加清晰及重覆問話，因此其調整與「理解策略」有關，目的在增進對方之理解。

在內容部分，記者選擇以特殊暱稱稱呼受訪者（為避免揭露受訪者身份，已於訪談紀錄中刪除），並認為該暱稱係對受訪者之尊稱。訪問問題則涵蓋受訪者與配偶相識經過、受訪者身體狀況等與當日訪問主題無關之私人問題，顯示談話內容已調整為較私密之親切談話，目的係為了增進與受訪者間之親近感。

從語言範疇層面觀之，記者除了探詢受訪者投資股票經驗及如何選擇參加股東會外，也聊到與採訪主題無關的受訪者認識配偶經過（如「你和你太太是不是相親？」、「應該是自由戀愛吧？」），並對受訪者良好身體狀況表示「訝異」（如「你的身體怎麼這麼勇健？」）。此外，記者並以「你現在已經會用電腦找喔！」、「你最厲害！對不對？」、「你是專業的分析師！」、「你很有經驗喔！」等語句讚美、討好受訪者，或安慰受訪者所稱之投資失敗並非「漏氣」而是「傷心」，顯示記者之語言策略目標除了維持訪問順暢外，亦意圖討好、安慰受訪者。

在語言關係部分，記者與受訪者雖仍維持一問一答之訪問，但數度以語詞肯定、安慰受訪者，或讚美受訪者太太之美貌（如「你太太很水喔！」），並為受訪者歸納問題或提示答覆內容，雙方關係顯與一般新聞訪問之中立、客觀立場不同，亦即記者對受訪者表達高度關心，但也同時控制著整個談話流程。

（三）【個案二】訪談摘錄（為避免顯示受訪者，其職銜以xx替代；添加語詞均出自本文作者）

記者：(xx)，您接任（這項工作）一年多，也蠻有成就了！為什麼

會辭掉這個職務呢？

受訪者：我覺得這是個階段性的任務，所以在三月十號，我就說明我不再擔任小組召集人。我想妳也在場嘛？妳那時沒有在場啊？

記者：在外面，沒有在裡面（笑）

受訪者：不是，在記者採訪的時候，三月十日？

記者：階段性任務已經完成，景氣好轉，嚇我一大跳！

受訪者：後來我已經對外表示小組不運作了，我也沒有和（長官）見過面。

記者：到現在都沒有親口和他講過

受訪者：

說
沒有，沒有？

記者：完全沒有？可是理論上，您幫這麼多忙，他應該表示一下啊？（笑）要頒個感謝狀啊？

受訪者：我們不忍心讓經濟下滑，經濟復甦了，我們就很安慰了，也不需要人家給我們肯定。我已經自我期許、定位為多采的，不是只有二種顏色。

記者：多采？（笑）喔，colorful的喔？

受訪者：我對名位已經非常淡泊了。

記者：我覺得有意思的是，您用多采來形容自己，非常有意義，很像那個廣告，不要問您是什麼顏色。

受訪者：政黨和國家是不同的，有不同的考慮。但如果國家利益和政黨利益還有一點距離時，你就要自己做判斷。

記者：那您會選擇那一個？（笑）

受訪者：國家利益絕對是高於政黨利益。

記者：你好像有提過（XX）可以和（XX）合而為一嗎？

受訪者：我沒有正式提過，但現在最好是兩黨政治，但是合併並沒有那麼單純，每個黨都有自己的文化。這些都是要有很多的考量，我是不太願意動這個腦筋。

記者：我還以為說是很悲觀呢！（略帶笑意）

受訪者：不是悲觀啦，我不太願意動這個腦筋，我想的是經貿、財經和兩岸的問題。

記者：兩岸間要建立互信的第一步要怎麼做？

受訪者：你去問他們，我想的，他們不一定願意。

記者：因為像（xx）這種個性

受訪者：因為像建立互信，也不是我這個局外人可以做的建議啊！

記者：（xx）在您的帶領下非常有表現，真的，接下來要怎麼做？

受訪者：第一個要有新血注入，要有在國際經濟領域上著名的學者注入，要像當年進來的優秀分子一樣。第二個是知道他是政策的研究單位，而不是經濟理論的研究機構。第三個是跟國際的交流要加強，才能在國際上建立影響力。

（四）【個案二】言說分析

從語言範疇層面觀之，記者訪談主題多與新聞資訊蒐集有關，惟記者在提問時之語言運用似對受訪者過去工作多表肯定，並在消息來源以「多采」形容政黨屬性時表示此種比喻十分具有意義，顯示希望藉此獲得好感。

在語言關係面向，記者以受訪者曾擔任之較高職位稱呼（而非現今職位），訪問中亦多以「您」敬語指稱，顯示記者希望維持禮貌且尊敬的互動關係。惟記者亦曾以誇張口吻向受訪者表示長官應頒感謝狀，此時記者的角色轉向討好，彼此亦非中立客觀之關係。

在語言模式面向，記者在句末常發音上揚，語氣略有撒嬌意味，音量亦提高，如「完全沒有？可是理論上您幫了這麼多忙？應該要頒個感謝狀啊？」使得語言形式傾向「娃娃腔式談話」。在用字遣詞方面，記者傾向委婉提出問題，如以「您接任政府委任工作一年多，也蠻有成就了，為什麼會辭掉這個職務呢？」，而非直接詢問對方為什麼辭掉這個職位。

同樣語言模式也出現在對工作單位未來發展的問答，記者依然先肯定受訪者的工作表現，如「(xx) 在你的帶領下，非常有表現，真的，接下來要怎麼做？」，顯示記者試圖與其建立友善關係。此外，訪問內容亦出現與訪問主題無關之問題，如：「多采？Colorful？」、「我覺得有意思的是，您用多采來形容自己，非常有意義，很像那個廣告，不要問您是什麼顏色」等。

(五)【個案三】訪談摘錄(部分語詞為避免爭議改以(xx)替代；添加語詞出自本文作者)

記者：現在那個追查國民黨那個不當黨產的小組還有在運作嗎？

受訪者：本來也就沒有什麼小組啊！另外你說的小組是因應國民黨說他們要還嘛！但是他們根本

記者：不還！（音量提高）

受訪者：根本是假的嘛！所以也沒辦法動啊！

記者：這樣子喔？那就眼睜睜的看他們把這些東西都賣掉喔？

受訪者：對啊！

記者：我們可以要求假處分嗎？

受訪者：因為現在產權在他手中，他要處理，你根本沒辦法。

記者：喔！照我們現在(xx)版的，可以嗎？

受訪者：有可能。

記者：有可能？就是說即使他現在處理掉，都逃不了嗎？

受訪者：對，對。

記者：那可以追到什麼程度哩？

受訪者：之前已經處理的原則上不管他，以後處理的就要。

記者：那像他現在說要把中央黨部捐出來，捐給什麼NGO，這個(1)

受訪者：：還是可以處理。

記者：可是他說，我已經捐出去了啊？（音量提高）

受訪者：捐出去，財產的價值還是可以跟國民黨要啊！

記者：喔（2），那（...），那我們最近還會再推這個案子嗎？不當黨產的？

受訪者：立法院過不了，沒用。

記者：一定還是要等立法院選舉後喔？

受訪者：事實上，（xx）不是也有講嗎？說要怎樣，問題是連程序（委員會）都進不了。

記者：對啊，一直在擋這個案子嘛！哇（音量提高），那非得等到年底以後了？

受訪者：他們不去處理，年底選舉也到了！

記者：喔！對喔！他們又要再承受一次。

受訪者：是啊！每次選舉都會拿出來炒，這對選票多少都會有些影響。

記者：那當然。

受訪者：我跟你講，今天如果你來講說，喂，他們輸二萬多票，但是說不定那時國民黨弄一弄，搞不好現在還不只賺二萬多票。

記者：對，他們太篤定，他們認為他們會贏，所以這個事情他們就完全

受訪者：對，你會發現這些事很微妙，每個因素都會是關鍵性因素。

記者：對，他只要有一個因素。

受訪者：處理掉了，他就不一定會輸。

記者：他可能就不會輸，問題是他每一個因素都不去處理。

（六）【個案三】言說分析

從語言範疇層面觀之，記者訪談主題一直圍繞在政府如何追討國民黨黨產，顯示訪談的目標係為取得相關新聞資訊。但是記者屢以「我們」表達與消息來源同一立場（及以「他們」表示國民黨），顯示其建立訪

談密切關係之企圖。

在語言關係面向，記者與受訪者維持一問一答訪談關係，但從上述語言策略（「我們」、「他們」）觀之，記者並非扮演中立、客觀之提問角色，而係採取與受訪者相之立場並與受訪者合作的夥伴關係，顯有支持受訪者傾向。

在語言模式面向，記者並未明顯調整速度，惟音量及語調均上揚或誇張（如頻繁使用「嘛」、「喔」、「哇」等詞），尾音亦有拉長，顯現較多親暱感。用字遣詞則亦多使用與消息來源親近詞彙，如「『我們』可以申請假處分嗎？」、「『我們』最近還會再追這個案子嗎？」、「照『我們』現在行政版的可以嗎？」等，亦以「他」或「他們」等詞指稱國民黨，並多使用負面用語凸顯歧異，如「那就『眼睜睜的』看『他們』把這些東西賣掉啊」、「即使『他』現在處理掉，都『逃』不了嗎？」。

（七）【個案四】訪談摘錄

記者：最近應該有做很多那種投資，效果啊？

受訪者：以前業務不是我管的啊！你問我，我也不知道。

記者：那你先講一下，主要是講那個分散投資方面啦！

受訪者：這題目好像有點文不對題啊？

記者：就說，就說也是因為大陸那個啊……（聲音轉小），也是有點對台商不友善啊，那，這個，應該如何來因應啊，那你覺得我們能幫的忙，大概有那些啦？（聲音較小，笑）

受訪者：我覺得這個題目不對啊！

記者：啊（1），不然你覺得要什麼方向？

受訪者：不是，要問你的題目是什麼東西啊？我還搞不清楚你的題目啊？

記者：其實題目就是說，呃（1）政府如何協助台商分散投資風險，那大概主要的方向就是這樣啦！

受訪者：喔！那你幫我寫好稿，我再來唸啦！

記者：唉喲！（笑）不用啦，你一定有很多東西啊？（聲音轉小）

受訪者：過去政府在協助企業界對外投資，主要扮演二個角色，第一個角色就是建立一個好的投資環境，另一個角色是提供資訊的角色，政府不管怎樣，總是脫離不開這二個主要的角色，最重要的就是說，整個活動必須要以企業做為主體，政府只是扮演協助的角色。

記者：那你覺得現在（1），以前有南向嘛！現在變成布局全球，現在大概有那些地區，大概我們台商最適合去的？

受訪者：其實現在適合的地點是蠻多的，確切的地點要經過比較詳細的分析。

記者：那像這次最近有這樣的反應的話喔，你個人怎麼看這樣的事？台商心態上或許也需要調整。

受訪者：基本上我是覺得中國大陸的動作越多的話，其他國家也都在看，動作越多的話，其實也是顯示這個地方的投資環境是風險愈高，對中國大陸來講不見得是好的事情，我希望這些動作可能只是偶然，而不是有特定的用意或目的。

記者：那你會不會覺得就是說，「這要怎麼講」又「？台灣大概有十幾萬個台商在那邊喔！現在的話，呃（1）如果台商萬一發生類似這樣的事件再擴大的話，台商如何去自救？我們會不會有這樣的研究或什麼的？

受訪者：基本上我們總希望台商在中國大陸可以遵守幾個原則，一個就是按照規定在當地投資，第二個就是要謹守中立，就是不談政治的問題。

記者：那在其他的國家有發生過嗎？除了中國大陸之外，應該沒有像這麼明顯的吧？（笑）

受訪者：應該比較少，相當少，幾乎可以講是沒有吧？

記者：按照國際貿易的常理來看，不應該會發生這樣的事吧？（笑）

受訪者：喔！這絕對是不應該發生的啦！

(八)【個案四】言說分析

在語言範疇層面，記者訪談主題在於瞭解政府如何協助台商海外投資及對大陸指責之立場，顯係以蒐集資訊為主題，但記者訪問之始並未詳細說明問題，面對受訪者質疑時，僅以類似撒嬌語氣表示，「你一定有很多東西啊？」，顯示希望表現或維持與受訪者間之親切互動關係。

在語言關係面向，記者多以受訪者正式職銜稱呼（訪談紀錄中省略），未以「您」等敬稱而多使用「你」之用語，且針對受訪者質疑時以「那你覺得我們能幫的忙，大概有那些啦？」、「不然你覺得要什麼方向？」等回應，顯示係以「我們」等語詞加強與受訪者的一體感，其語言呈現親密且合作的互動關係。

在語言模式面向，記者發音部分上揚，語氣略有撒嬌意味，音量偶有提高，如「唉喲！不用啦，你一定很多東西啊？」，但亦常出現刻意壓低音量的情形，如「那你會不會覺得就是說，『這要怎麼講』又、？」，顯示彼此親近關係。

在用字遣詞方面，記者似有過分簡略情形，如「最近應該有做很多那種投資，效果啊？」、「那你先講一下，主要是講那個分散投資方面啦！」。訪談多使用正式稱呼，問題亦多以「我們」為行動主體，如「那你覺得『我們』能幫的忙，大概有那些啦？」、「『我們』會不會有這樣的研究或什麼的？」，顯示試圖建立或表現與受訪者一致之立場。此外，記者亦曾使用刻意誇大表現情緒的「唉喲！」、「『這要怎麼講』又、？」，表現出幾近撒嬌語意。

三、新聞訪問中的「施惠語言」形式

依上節言說分析，本節進一步說明新聞訪問中的「施惠語言」形式及功能。

(一) 個案一

由【個案一】記者之語言運用分析可以發現，記訪問主題雖然為「小

股東如何選擇參加公司股東會」，但與該主題有關之問題僅有一次，且在訪問最後階段提出，其他問題則集中於請教消息來源之投資股票經驗、以及其與配偶相識經過及身體健康狀況等，顯示記者所關心之事係在「關係建立」而非「新聞資訊的取得」。

個案記者表示：「與他（消息來源）是第一次見面，但是這次訪問後，覺得他是一個很談得來的長輩，這樣的互動令人覺得很親切，很溫暖」、「他走過的路很多，可以向他多學一點東西，希望未來還可以有繼續互動的機會」。由「控制」及「關心」程度面向分析記者語言策略的「作人」功能時發現，記者多透過語調調整及主題選擇表達對消息來源的關心（如「你的身體怎麼這麼勇健？」、「你和你的太太是不是相親認識的？」）。但為主導整個訪問的進行，記者在訪問最後階段選擇以直接命令式的語氣為消息來源歸納回答方向，使得訪問語言功能呈現控制及關心程度皆高的狀況，且記者是掌握訪問權力較高的一方，控制了整個訪談的進行，意圖在訪問中表達出對消息來源的關心並控制與消息來源的互動。

由此觀之，【個案一】記者之訪談內容具有「改變腔調」、「使用暱稱」、「過分私人式問答內容」等符合「屈就或過分私密談話」之施惠語言形式特質。但因記者亦曾刻意提高音量、減緩速度、重覆問題並以具高度推銷性質語調讚美、討好受訪者，顯係兼具「娃娃腔式談話」語言特質。

（二）個案二

【個案二】的訪問主題為「消息來源辭去職務的原因」，訪問之始記者即已針對提出相關問題且點出訪問之主要目標，其後所提問題亦多與此主題有關並運用不同方式提問，如委婉肯定消息來源之工作表現、詢問其辭職原因、為消息來源之表現未獲長官嘉許感到不平等，顯示記者認知到此次訪問係在瞭解消息來源的辭職原因，表意目標設定應為

「新聞資訊的取得」。但如前述，從記者之遣詞用語委婉等近似「娃娃腔談話」的語言表現可知其亦試圖在語言互動中達成「關係的建立或維持」的目的。

又從「關係建立或維持」目標與「新聞資訊取得」目標之優先性觀之，記者之語言運用(包括建立關係)似仍多為「取得新聞資訊」。在後續深度訪談中記者表示：「我不喜歡和他互動，很不自然、獲得的回饋也不大」、「他的談話很無趣，內容也是可以預期，要不是因為新聞的需要，並不想和他互動」，由此可知「新聞資訊的取得」似仍優於「關係的建立或維持」；施惠語言之運用雖呈現出關心企圖，但最終目的仍在「新聞資訊的取得」。

綜合觀察可知，【個案二】顯有過分禮貌、刻意讚美特色，語調亦上揚，語言形式近似「娃娃腔談話」。語氣則有表示刻意親暱，如「我以為是悲觀呢！」，似對消息來源心境十分瞭解，具備「屈就或過分私密」語言形式。而在受訪者表示政黨利益與國家利益不同時，雖其語意已指國家利益優先，記者仍然提出「那您會選擇那一個？」等「已知」問題，符合「膚淺或無關痛癢」之施惠語言形式。

(三) 個案三

【個案三】關心焦點在「政府追討國民黨黨產的進度」，訪問之始記者即表明其關心問題在獲知該案最新進度，次則詢問政府可採取之相關作法，顯示表意目標係與「新聞資訊的取得」有關。但記者之語言運用卻多使用表示親近之辭彙，並贊同與支持消息來源的看法，使得訪問目標亦關係到「關係的建立與維持」。

而從語言運用形式可發現，記者傾向與消息來源站在同一立場進行討論，彼此間顯示出高度關心但控制程度較低的關係。

至於【個案三】之語言模式調整，記者在訪問中常以「我們」形容其與消息來源之關係狀態，用字遣詞亦表現與其同一立場，語調親切，具有「刻意表示親切的語調及辭彙」等符合「屈就或過分私密談話」之

語言形式特質。

(四) 個案四

【個案四】之關心焦點在「政府如何協助台商分散投資」及「政府對大陸有關『綠色台商』說法的立場」，訪問中的提問亦多圍繞在此主題，顯示其表意目標仍與「新聞資訊取得」有關。

在人際關係目標上，記者之語言形式顯示彼此間存有「高度關心但低度控制」的關係型態。在消息來源表示不甚瞭解記者問題意旨時，記者以略帶撒嬌及委曲語氣表示：「不然你覺得要什麼方向？」。而當消息來源開玩笑表示請記者代擬答稿時，記者以親暱口吻向消息來源表示：「唉喲！不用啦，你一定知道很多東西啦！」，顯示記者在訪問中表現出「低度控制但關心程度較高」之關係模式，此並未試圖控制消息來源，但語言運用則表現彼此親近感。

由此觀之，【個案四】之語言模式顯有刻意簡化問題及刻意讚美特色，語調上有親暱或具撒嬌意味，同時出現音量提高或刻意壓低現象，具備「娃娃腔式談話」及「屈就或過分私密」的施惠語言特質。

四、記者個人變項與「施惠語言」形式之關聯

本研究之四個訪談個案均出現「屈就或過分私密談話」施惠語言形式，但年齡差異與「施惠語言」形式似有關聯性，即年輕記者與年長消息來源之二個組合均出現帶有撒嬌意味的「娃娃腔式談話」（即個案一及個案四）。

在性別差異上，本研究發現女性記者在新聞訪問明顯較常以語調刻意提高、語氣婉轉、改變腔調或刻意讚美方式發展其施惠語言形式並藉以討好消息來源，致使其語言式偏向具有「娃娃式談話」之施惠語言特質。

五、記者的情境感知與「施惠語言」形式之關聯性

(一) 外表生理特質刻板印象與施惠語言關聯性

由深度訪談中得知，【個案一】記者對消息來源外表生理之描述為：「他看起來是個很老實的人」、「覺得他是一個很可愛的老人」、「講話很大聲」、「看起來就和一般的老年人一樣，在聽力上有一些問題」。【個案二】則認為：「對他的印象是覺得他身體不太好，他曾經摔斷過腿，眼睛有點腫腫的，好像睡眠不足」、「他畢竟有一點年紀，反應不像一般人快」。【個案三】表示：「我想他大概五十歲左右吧！蠻年輕的」、「他是個笑口常開，蠻隨和，而且很好(nice)的人」。【個案四】記者則說：「對他的印象是成熟、很和藹可親、很有權揀的架勢，學識很豐富，也因為看起來胖，所以覺得很穩重，講話蠻客氣的」。

(二) 年長消息來源之刻板印象類型

綜合四個個案訪談資料可知，記者對年長消息來源之描述包括老實、可愛、說話大聲、有聽力問題、令人尊敬、健談、反應遲鈍、行動遲緩、健康不佳、有耐心、年輕、隨和、成熟穩重、和藹可親、慈祥、有權威、學識豐富、思慮清楚、客氣、慷慨、專業、優秀、優雅、斯文等；大部分均屬正面，僅有少部分為負面。

依據 Hummert 等人 (1994) 之年長者刻板印象分類，上述描述大致符合「黃金老人」、「完美的祖父母」、「生理有障礙的」等三大類。除「反應遲鈍」屬負面外，其他均屬正面刻板印象，顯示本研究個案記者對年長消息來源外表生理特質多為正面，原因或導致本研究挑選之個案對象多為官方消息來源，且均屬重要且具份量者。

續將上述資料交叉分析可知，當個案記者對消息來源的刻板印象為「黃金老人」類型時，「屈就或過分私密談話」是普遍出現之「施惠語言」形式；如消息來源所屬刻板印象為「完美的祖父母」類型時，「施惠語言」形式則有「娃娃腔式談話」及「屈就或過分私密談話」；但如

消息來源被歸為「生理有障礙」類型時，「娃娃腔式談話」是主要「施惠語言形式」，顯示「外表生理特質刻板印象認知」與「施惠語言」運用形式間的確存有關聯性。

至於彼此關係之預期，除【個案二】為「負面且無交集關係」模式外，其他三個案組合中記者之互動關係模式皆為「正面且關係緊密模式」，出現之「施惠語言」共同形式主要為「屈就或過分私密談話」。【個案二】雖亦出現「屈就或過分私密談話」，但「膚淺或無關痛癢談話」是唯一出現在該「負面而無交集關係」模式中的「施惠語言形式」，顯示「正面且緊密關係」模式與「屈就或過分私密談話」形式具有高度相關；至於「負面而無交集關係」模式則較易形成「膚淺或無關痛癢談話」之「施惠語言」形式。

六、本節小結

為探究記者在新聞訪問如何使用「施惠語言」及影響記者使用施惠語言的個人及情境感知變項，本節以四個新聞訪問個案進行實例分析，發現新聞訪問可能出現的施惠語言形式涵蓋「娃娃腔式談話」、「屈就或過分私密的談話」、「直接或命令式的談話」及「膚淺式談話」等四類，其中「屈就或過分私密談話」之施惠語言形式普遍存在於各訪談個案中，其運用亦多與記者希望與消息來源建立親近關係有關。本節亦發現年輕記者較年長記者常使用「娃娃腔式語言」，而女性記者明顯較常刻意提高語調、語氣婉轉及改變腔調等方式發展施惠語言形式。

在記者對消息來源的刻板印象類型部分，約可被歸納為「黃金老人」、「完美的祖父母」、及「生理有障礙的」三類，前二類屬正面刻板印象，負面刻板印象僅有一項。當記者認為消息來源「有生理障礙問題」時，其語言形式多類同「娃娃腔式談話」。「黃金老人」的正面刻板印象則與「屈就或過分私密談話」有關，顯示刻板印象認知與施惠語言運用間的確存有關聯性。

伍、結論與建議

本研究依 Giles, et al. (1987) 之「溝通適應理論」觀點，認為人們會針對環境及溝通行為之認知進行語言調整，就不同溝通對象調整口語風格以增加溝通效果與認同感，策略則包括「聚合」或「歧異」(Gile & Coupland, 1991)，但過度適應行為即可能促成「施惠語言」形式之產生。

又依「老年溝通困境模式」(Ryan, et al., 1986) 可知，個人之語言適應行為多來自說者對談話對象的「刻板印象」及其對「彼此互動關係之認知」，前者之重要參考架構為談話對象的外表生理特質，後者則與雙方互動經驗及角色認知有關。由於年輕人對老年者易有負面刻板印象，溝通時習於使用「施惠語言」。

本研究以四個個案為研究對象，依據言說分析方法探究「施惠語言」形式及功能。此外，本研究亦進行深度訪談，以瞭解記者個人變項與情境感知變項與新聞訪問語言運用形式之關聯。研究結果簡述如下：

一、新聞訪問之「施惠語言形式」及其功能

本研究發現，Hummert & Ryan (1996) 之四種施惠語言形式在新聞訪問過程中均曾出現，且在同一訪問個案中亦可能出現不同「施惠語言」形式。綜合本研究之個案可知，新聞訪問最普遍的「施惠語言」形式為「屈就或過分私密談話形式」，而「娃娃腔式談話」則較常在年輕記者與年長記者之互動組合（即【個案一】及【個案四】），「膚淺或無關痛癢談話」形式較少，僅見於【個案二】。

以【個案一】為例，訪問之始由於認知到消息年紀較大恐有聽力問題，記者除提高音量及減緩說話速度並咬字清楚外，並使用不擅長的台語發問以發展具有「屈就或過分私密談話特質」的施惠語言策略，讚美消息來源「你身體怎麼這麼勇健？」。訪問最後階段，或有感於消息來源表達能力困難或思考問題遲緩，記者主動為其整理歸納問題，明確告知應如何回答問題；此時，記者轉向「直接或命令式」的施惠語言型式。

由上述簡要分析可知，記者在新聞訪問中會因情境變化（包括對消息來源的刻板印象、互動關係認知）調整語言運用形式。其中「娃娃腔式談話」及「屈就或過分私密談話」可被視為是語言的「聚合策略」，記者藉此學習或使用消息來源預期之談話方式以取得其好感或增加親近感。至於「直接或命令式談話」及「膚淺或無關痛癢談話」則可視為是因「歧異策略」而產生之語言形式，記者藉此強調權力差異，爭取訪問的控制權。

二、個人變項與記者使用「施惠語言」形式之關聯性

本研究發現，「屈就或過分私密談話」雖是新聞訪問較為普遍的「施惠語言」形式，但在年輕記者與年長消息來源的二個組合中均出現帶有撒嬌意味的「娃娃腔式談話」，顯示年齡差異與「施惠語言」形式似具關聯性，即「娃娃腔式談話」為年輕記者與消息來源互動的普遍形式。

研究結果亦顯示女性記者明顯較常刻意提高語調、語氣婉轉、改變腔調或刻意讚美藉以討好消息來源，其語言形式多偏向具有「娃娃腔式談話」語言特質。而年輕男性記者雖亦使用類似「娃娃腔式談話」訪問，但並非普遍形式，顯示帶有刻意及撒嬌意味的「娃娃腔式談話」或為女性記者較常使用的施惠語言形式。

三、記者的情境感知變項與其使用「施惠語言」形式之關聯性

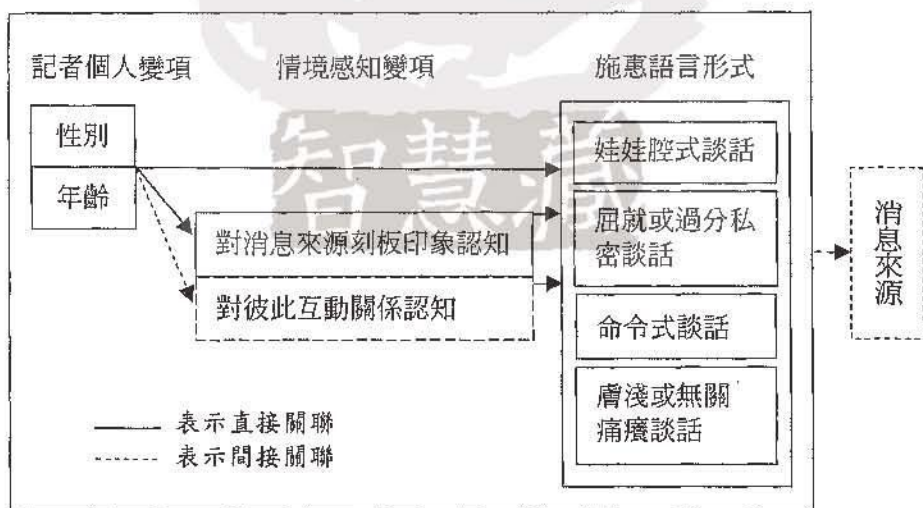
此外，上節研究結果顯示，當記者對消息來源的刻板印象為「黃金老人」類型時，「屈就或過分私密談話」較常出現；對消息來源刻板印象為「完美的祖父母」類型時，「娃娃腔式談話」及「屈就或過分私密談話」較常出現；而當消息來源為「生理有障礙的」類型時，「娃娃腔式談話」是主要「施惠語言」形式。

至於記者對消息來源的互動關係認知為「正面且關係緊密」模式

時，「施惠語言」共同形式為「屈就或過分私密談話」。「膚淺或無關痛癢談話」僅出現於「負面而無交集關係」模式中，顯示「正面且緊密關係」模式與「屈就或過分私密談話」形式有高度相關；反之，「負面而無交集關係」模式較易形成「膚淺或無關痛癢談話」之「施惠語言」形式。

四、發展研究命題

本研究旨在探討記者是否運用「施惠語言」作為訪問語言，同時探究該種語言形式可能牽涉之個人變項與情境變項。根據文獻探討、研究架構及研究發現，本研究重新修正建構研究架構（如【圖二】），並試圖發展以下研究命題：



圖二：本研究修正後之研究架構（消息來源部分未測試）

命題 1：記者個人變項與其對消息源來源的刻板印象可能有關。

命題 1-1：女性記者較男性記者可能對消息來源外表生理特質持較多負面刻板印象。

命題 1-2：年輕記者較中年記者可能對消息來源持較多正面刻板印象。

命題 2：記者對消息來源之刻板印象認知與「施惠語言」運用形式可能具關聯性。

命題 2-1：記者如對消息來源持正面刻板印象，可能傾向使用「屈就或過分私密談話」語言形式。

命題 2-2：記者如對消息來源持負面刻板印象，可能傾向運用「娃娃腔式談話」語言形式。

命題 3：記者對消息來源之互動關係認知與「施惠語言」運用形式可能具關聯性。

命題 3-1：當記者對彼此互動關係認知為正面時，其語言形式可能為「屈就或過分私密的談話形式」或「娃娃腔式談話形式」。

命題 3-2：當記者對彼此互動關係認知為負面時，可能出現「膚淺或無關痛癢談話」及「命令式或直接談話」。

命題 4：記者個人變項與「施惠語言」運用形式可能具關聯性。

命題 4-1：女性記者可能較常使用「娃娃腔式談話」。

命題 4-2：年輕記者可能較常使用「娃娃腔式談話」。

五、研究限制及未來研究之建議

相關研究過去業已對「施惠語言形式」有所定義，但本研究進行言說分析時，語言形式、語氣調整或音量變化之判定仍有疑義。研究者雖曾透過深度訪談邀請記者說明其語言調整變化情形及動機，惟囿於中文「會話分析」尚未發展具體研究策略，本研究對「施惠語言」形式描述

似難以更為細緻精準。

而在個案之選擇固已兼顧記者之年齡及性別差異，卻未擴及消息來源之類型差異，而以現任或曾任政府部門之高級年長官員且均曾擁有政治或商業影響力者為對象，此點與世代研究強調年長者一向是「沟通能力差、聽力有問題」之負面刻板印象弱者形象明顯不同。另因考量研究個案之易得性，本研究進行之初未曾納入女性消息來源，以致無法探究消息來源的性別差異與記者運用「施惠語言」之關聯性。

再者，本研究中之情境感知變項限定為「記者對消息來源的外表生理特質刻板印象」及「記者對消息來源之互動關係認知」，惟在新聞訪問情境涉及之情境感知因素並非如此單純，尚應包括路線屬性、情境地點、事件性質、彼此權力差異認知等，此部分仍待後續研究繼續探究。

另在記者個人特質部分，本研究僅納入「年齡」與「性別」二項，未來似可再加上教育程度、媒體組織屬性、記者專業意理、政黨傾向、議題專業性及個人特質等進一步分析其間差異。

又從文獻可知，「施惠語言」的判定可由說者自行感知或研究者以第三者立場予以客觀判定，但聽者的「社會語言需要」及「主觀評估」或是評估「施惠語言」形式是否合宜的重要依據，未來應考慮將聽者的評估感受，亦即將消息來源的滿意度納入「施惠語言」形式的判定參考。

此外，本研究並未測試施惠語言與新聞報導的關聯性，即記者是否在訪問中藉由爭取消息來源好感並取得新聞資訊後，在報導中支持或肯定消息來源觀點，或因以負面施惠語言調整策略而批評或質疑消息來源。未來研究應可探究此關聯性，進一步釐清記者採訪目標與報導目標及「施惠語言」運用之關係。

如本研究所示，記者在訪問中常因自覺權力低於消息來源而運用「施惠語言」策略。但某些消息來源（如公共關係人員）與記者互動是否亦採取語言適應調整？本研究無從判斷。未來研究可換由消息來源面向討論「施惠語言」之調整策略，以了解其與記者如何進行互動。或者，由老人面向觀察年紀較長者如何向年輕者施用「施惠語言」（而非年輕

者對年長者)，亦當屬有趣延伸討論。

六、本研究之實務意涵

綜上所述，「施惠語言」由於具有「簡單文法」、「刻意表示親近詞彙」、「刻意語調」、「具高度推銷性音調」、「內容膚淺」（Nussbaum, et al., 1996）及「過分禮貌」或「帶有輕視性語調」等特質（Ytsma & Giles, 1997）而常被視為是記者與消息來源互動的「普遍形式」，是記者不自覺但有目的性地使用的「新聞訪問策略」。但又如前述，「施惠語言」雖能滿足與他人之溝通互動，但其溝通效果卻非全然正面，乃因說者（如記者）可能基於錯誤刻板印象而過度調整語言形式，造成聽者不悅。而在新聞訪問情境中，記者似應謹慎避免倚賴單一刻板印象而輕啓「施惠語言」進行訪問，或可培養「認知複雜度」並多方考量情境變項以選擇適當語言策略與消息來源進行互動。

再者，記者亦須瞭解「施惠語言形式」的運用如同「一刀雙刃」，雖可增進與消息來源的認同關係以獲取新聞資訊，但使用不當則亦可能傷害新聞專業，破壞其與消息來源間之信任感，甚至對消息來源造成自尊受損影響。如年長者之聽力原無障礙，而記者卻以消息來源外表生理之刻板印象而運用「施惠語言」，不但無法達成溝通效果亦可能傷害消息來源自我認知。

參考書目

- 王天濱 (2000)。《臺灣地方新聞理論與實務》。台北：三民。
- 王洪鈞 (2000)。《新聞報導學》。台北：正中。
- 李子新譯 (1992)。《報導之前：新聞工作者採訪與傳播的技巧》。台北：周知。
- 李森堦 (1998)。《廣播 Call-in 節目的對話文體分析》。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 孫秀蕙 (1997)。《公共關係：理論、策略與研究實例》。台北：正中。
- 莊安祺譯 (1998)。《七種 IQ》，台北：時報。(原書 Gardner, H. [1993]. *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: BasicBooks.)
- 郭賽華 (1995)。《性別與談話：台灣社會中青年男女談話風格之比較研究》。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。
- 喻靜媛 (1994)。《記者與消息來源互動關係與新聞處理方式之關聯性研究》。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 楊中芳 (2001)。《如何研究中國人：心理學研究本土化論文集》。台北：遠流。
- 楊怡珊 (2002)。《新聞記者之社會智能與消息來源互動策略之人際關係研究》。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 臧國仁 (1999)。《新聞媒體與消息來源：媒介框架與建構之真實論述》。台北：三民。
- 劉秀娟與林明寬譯 (1996)。《性別刻板化角色》。台北：揚智。
- 劉駿州 (1995)。〈公關人員如何選擇記者——政府公關新聞管理策略之研究〉。《新聞「學」與「術」的對話：新聞工作者與消息來源》(臧國仁主編)。台北：政治大學新聞研究所。
- 鍾蔚文、臧國仁、陳百齡、陳順孝與張文強 (2002)。《評估新聞工作的專家與生手：尋找新判準》。國科會專家與生手研究計畫。
- Adams, S., & Hicks, W. (2001). *Interviewing for journalists*. New York: Routledge.
- Bell, J. (1992). In search of a discourse on aging: The elderly on television.

- The Gerontologist*, 32, 305-311.
- Berg, M. van de (1985). *Language planning and language use in Taiwan*. Dordrecht, the Netherlands: ICG Printing.
- Berger, C. R., & Bradac, J. J. (1982). *Language and social knowledge*. London: Edward Arnold.
- Berry, D. S., & McArthur, L. Z. (1985). Some components and consequences of a baby face. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 312-323.
- Berry, D. S., & McArthur, L. Z. (1988). What's in face? The impact of facial maturity and dependant intent on the attribution of legal responsibility. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 14, 23-33.
- Bilous, F. R., & Krauss, R. M. (1988). Dominance and accommodation in the conversational behaviors of same and mixed-gender dyads. *Language and Communication*, 8, 183-194.
- Bourhis, R. Y. (1979). Language in ethnic interaction: A social psychological approach. In H. Giles, & B. Saint-Jacques (Eds.), *Language and ethnic relations* (pp.7-41). Oxford: Pergamon.
- Bourhis, R. Y., & Giles, H. (1977). The language of intergroup distinctiveness. In H. Giles (Ed.), *Language, ethnicity and intergroup relations* (pp.9-35). London: Academic Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E.N. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp.56-289). Cambridge: Cambridge University Press.
- Burleson, B. R. (1987). Cognitive complexity. In J. C. McCroskey, & J. A. Daly(Eds.), *Personality and interpersonal communication* (pp. 305-349). Newbury Park, CA : Sage.
- Caporael, L. R., Lukaszewski, M. P., & Cullbertson, G. H. (1983). Secondary baby talk: Judgments by institutionalized elderly and their caregivers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 746-754.

- Clayman, S., & Heritage, J. (2002). *The news interview: Journalists and public figures on the air*. New York: Cambridge University Press.
- Coupland, N. (1984). Accommodation at work: Some phonological data and their implications. *International Journal of the Sociology of Language*, 46, 49-70.
- Coupland, N., Coupland, J., Giles, H., & Henwood, K. (1988). Accommodating the elderly: Invoking and extending a theory. *Language in Society*, 17, 1-41.
- Coupland, N., Coupland, J., Giles, H., Henwood, K., & Wiemann, J. (1988). Elderly self-disclosure: Interactional and intergroup issues. *Language and Communication*, 8, 109-133.
- Crockett, W. H. (1965). Cognitive complexity and impression formation. In B. A. Maher (Ed.), *Progress in experimental personality research* (vol. 2, pp.47-90). New York: Academic Press.
- Dabbs, J. M., Jr. (1969). Similarity of gesture and interpersonal influence. *Proceedings of the 77th Annual Convention of the American Psychological Association*, 4, 337-338.
- Davison, W. P. (1975). Diplomatic reporting: Rules of the game. *Journal of Communication*, 25(4), 138-146.
- Depaulo, B. M., & Coleman, L. M. (1986). Talking to children, foreigners and retarded adults. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 97-100.
- Fox, S., & Giles, H. (1996). Interability communication: Evaluating patronizing encounters. *Journal of Language and Social Psychology*, 15, 265-290.
- Gallois, C., Granklyn-Stokes, A., Giles, H., & Coupland, N. (1988). Communication accommodation theory and intercultural encounters: Intergroup and interpersonal consideration. In Y. Y. Kim, & W. B. Gudykunst(Eds.), *Theories in intercultural communication*(pp. 157-185). Newbury Park, CA: Sage.
- Gardner, H. (1993). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*.

New York: BasicBooks.

- Gieber, W., & Johnson, W. (1961). The city hall beat: A study of 16 telegraph editors. *Journalism Quarterly*, 33, 423-432.
- Giles, H. (1973). Accent mobility: A model and some data. *Anthropological Linguistics*, 15, 87-105.
- Giles, H., & Coupland, N. (1991). *Language: Contexts and consequences*. London: Open University Press.
- Giles, H., & Williams, A. (1994). Patronizing the young: Forms and evaluations. *International Journal of Aging and Human Development*, 39, 33-53.
- Giles, H., Coupland, N., & Coupland, J. (1991). Accommodation theory: Communication, contexts and consequence. In H. Giles, N. Coupland, & J. Coupland (Eds.), *Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics* (pp.1-68). Cambridge: Cambridge University Press.
- Giles, H., Mulac, A., Bradac, J. J., & Johnson, P. (1987). Speech accommodation theory: The first decade and beyond. In M. L. McLaughlin (Ed.), *Communication Yearbook 10* (pp.13-48). Newbury Park, CA: Sage.
- Gurevitch, M., & Blumler, J. G. (1978). Linkages between the mass media and politics: A model for the analysis of political communication system. In J. Curran et al. (Eds.), *Mass communication and society*. Beverly Hill, CA: Sage Publications Inc.
- Halliday, M. A. K. (1994). *An introduction to functional grammar*(2nd Ed.). London: Routledge.
- Hart, R. P., Carlson, R. E., & Eadie, W. F. (1980). Attitudes toward communication and the assessment of rhetorical sensitivity. *Communication Monographs*, 47, 1-22.
- Harwood, J., & Williams, A. (1998). Young people's communication and affective expectations of interactions with different elderly

- substereotypes. *International Journal of Aging and Human Development*, 47, 11-33.
- Harwood, J., McKee, J., & Lin, M. C. (2000). Younger and older adults' schematic representations of intergenerational communication. *Communication Monographs*, 67, 20-41
- Harwood, J., Giles, H., & Ryan, E.B. (1995). Aging, communication, and intergroup theory: Social identity and intergenerational communication. In J. F. Nussbaum, & J. Coupland (Eds.), *Handbook of communication and aging research* (pp.133-159). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Harwood, J., Giles, H., Ryan, E. B., Fox, S., & Williams, A. (1993). Patronizing young and elderly adults: Response strategies in a community setting. *Journal of Applied Communication Research*, 21, 211-226.
- Hewstone, M., & Giles, H. (1986). Social groups and social stereotypes in intergroup communication: Review and model of intergroup communication breakdown. In W. B. Gudykunst (Ed.), *Intergroup communication* (pp.10-26). London: Edward Arnold.
- Hogg, M. (1985). Masculine and feminine speech in dyads and groups: A study of speech style and gender salience. *Journal of Language and Social Psychology*, 4, 99-112.
- Hummert, M. L. (1990). Multiple stereotypes of the elderly and young adults: A comparison of structure and evaluations. *Psychology and Aging*, 5, 182-193.
- Hummert, M. L. (1994). Stereotypes of the elderly and patronizing. In M. L. Hummert, J. M. Wiemann, & J. F. Nussbaum (Eds.), *Interpersonal communication older adulthood* (pp.162-184). Newbury Park, CA : Sage.
- Hummert, M.L., & Morgan, M. (2000). Perceptions of communicative control strategies in mother-daughter dyads across the life span. *Journal of Communication*, Summer 2000, 48-64.

- Hummert, M. L., & Ryan, E. B. (1996). Toward understanding variation in patronizing talk addressed to older adults: Psycholinguistic features of care and control. *International Journal of Psycholinguistics*, 12, 149-169.
- Hummert, M. L., Shaner, J. L., Garstka, T. A., & Henry, C. (1998). Communication with older adults: The influence of age stereotypes, context and communicator age. *Human Communication Research*, 25, 125-152.
- Hummert, M. L., Garstka, T. A., Shaner, J. L., & Strahm, S. (1994). Stereotypes of the elderly held by young, middle-aged, and elderly adults. *Journal of Gerontology: Psychological Science*, 49, 240-249.
- Hymes, D. (1972). Models of the interaction of language and social setting. In J. J. Gumperz, and D. Hymes (Eds.), *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication* (pp.35-71). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Klemz, A. (1977). *Blindness and partial sight*. Cambridge: Woodhead-Faulkner.
- LaFrance, M. (1979). Nonverbal synchrony and rapport: Analysis by the cross-lag panel technique. *Social Psychology Quarterly*, 42, 66-70.
- Nussbaum, J. F., Hummert, M.L., Williams, A., & Harwood, J. (1996). Communication and older adults. In B. Burleson (Ed.), *Communication Yearbook 19* (pp.1-47). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Odendahl, T., & Shaw, A. M. (2002). Interviewing Elites. In J.F. Gubrium, & J. A. Holstein, (Eds.), *Handbook of interview research: Context & Method* (pp.299-316). London: Sage.
- Purcell, A. K. (1984). Code shifting in Hawaiian style: Children's accommodation along a decreolizing continuum. *International Journal of the Sociology of Language*, 46, 71-86.
- Putman, W., & Street, R. (1984). The conception and perception of noncontent speech performance: Implications for speech

- accommodation theory. *International Journal of the Sociology of Language*, 46, 97-114.
- Ryan, E. B., Giles, H., Bartolucci, G., & Henwood, K. (1986). Psycholinguistic and social psychological components of communication by and with the elderly. *Language and Communication*, 6, 1-24.
- Ryan, E. B., Hummert, M. L., & Boich, L. H. (1995). Communication predicaments of aging: Patronizing behavior toward older adults. *Journal of Language & Social Psychology*, 14, 144-166.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin, & S. Worchel (Eds.). *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33-47). Monterey, CA: Brooks/ Cole.
- Williams, A., Giles, H., Coupland, N., Dalby, M., & Manasse, H. (1990). The communicative contexts of elderly social support and health: A theoretical model. *Health Communication*, 2, 123-143.
- Williams, A., & Nussbaum, J. F. (2001). *Intergenerational Communication Across the Life Span*. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Wolfsfeld, G. (1991). Media, protest, and political violence: Transactional analysis. *Journalism Monograph*, No.127.
- Ytsma, J., & Giles, H. (1997). Reactions to patronizing talk: Some Dutch data. *Journal of Sociolinguistics*, 1, 259-268.

**Patronizing Speech in News Interviews:
A Further Discussion of the Reporter-Source Interaction**

Hui-Chun Su & Kuo-Jen Tsang*

Abstract

The purpose of this study aims to continue the plethora of earlier research on the reporter-source interaction by exploring how the interaction is made possible through the process of accommodated communication. The concept of "patronizing speech," well-known in the aging studies, was adopted to discuss how the reporter changes the speech strategy in news interviews by using either the so-called "secondary baby talk" or overly personal talk.

Keywords: life-span studies, aging research, patronizing speech, speech accommodation theory, communication accommodation theory

智慧藏

* Hui-Chun Su is now a government employee working at the Ministry of Economic Affairs, Taiwan, R.O.C.
Kuo-Jen Tsang is Professor at the Department of Journalism, National Chengchi University, Taiwan.