

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

第一章 新聞訪談中的特殊語言 -- 施惠語言

第一節 研究動機

<場景一>

黃昏下班時刻，一群記者追著一位正要搭車離去的政府官員探詢人事消息。官員最初不願回答，記者則不斷追問：「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？」禁不起記者一再追問，這位官員最後以微笑默認。感受到暗示的某位記者立刻誇獎這位官員：「您好誠實喔！您這樣講，我們就知道了啊！」

<場景二>

在政府內閣改組之際，國營事業負責人的人事更迭亦成為媒體關注的焦點。在聽到有關某國營事業的董事長人選已經確定由某位人士出任的傳聞後，一位女性記者向男性官方消息來源求證傳聞，消息來源表示尚不知情時，記者以撒嬌的口吻提出訪問要求：「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？我覺得他有點囂張吔！」

<場景三>

一位女性官員在例行記者會報告結束後，開放時間給媒體提問。但因有意發問的記者太多，這位女性官員只好先請其中一位記者提問。此時，另位年輕男性記者立即抱怨：「妳每次都先點他，都不點我... ..」。

<場景四>

某位記者在官員桌上發現了一份資料，正要細看卻給官員發現。官員趕緊隨手將資料拿起，並且藉故離開辦公室，記者馬上追在後頭說：「給我看一下啦！拜託啦！我看一下下就好了！... ..你都不知道我好可憐，已經好久都沒有寫過獨家新聞了！」

上述所舉對話，都是一些可以輕易觀察到的記者與消息來源日常互動實例。形之於文字時，這些對話常因含括許多語助詞及音調明顯上揚的語調而看來有些「奇怪」，但卻是記者與消息來源間極為稀鬆平常的對話方式。

記者為了取得資訊或與消息來源建立互動關係，常在採訪過程中運用特殊語氣（如上例中的「這樣不好啦！」、「你幫我問問嘛！」、「你好誠實喔！」、「都不點我！」），並運用請求、哄勸、撒嬌抱怨等形式語言。而在某些時刻，彼此以暱稱稱呼，更有「拉近」記者與消息來源距離的作用。無形中，記者與消息來源間可由原先的工作關係轉換為類似朋友間的人際互動關係（見喻靜媛，1994）。

使用語言原是一種目標導向的行動。人們使用語言，往往視情境和任務發展出特定語言策略以達到溝通目的。以 Halliday（1994）為首的功能語言學派曾將語言策略和功能分做三類：表意（representational），指透過語言以表徵外在世界知識的方式；「作文」（logical），指的是使用語文的內在邏輯關係；「作人」（relational）則指使用語言以反映、維持和發展人際關係。中國人嘗謂人與人來往時應做到「通情達理」、「進退有方」，指的就是談話者應能體察說話情境（包括和談話者的關係）並應因時制宜。

總而言之，語言使用（即作文）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；鍾蔚文、臧國仁、陳百齡、陳順孝、張文強，2002）。因此，前述記者與消息來源互動案例即可視為是記者為完成「表意」、「作

文」及「作人」等工作目標而根據情境變化所採取的語言策略。質言之，記者使用及調整語言或語氣除係表達取得新聞資訊的需求外，也會反映或改變其與消息來源間的權力關係位置，並進而影響兩者互動結果（如新聞報導內容的呈現）。在實際的新聞訪談情境中，偶可見到有些記者習於使用立委質詢式的咄咄逼人語氣採訪消息來源，暗示其具有地位高於消息來源的優越感，但也另可見到記者委婉懇求消息來源提供新聞內幕的情形（見前述案例二、三、四）。因此，在研究記者與消息來源互動關係時，語言策略運用的重要性值得重視。

記者與消息來源的相關研究過去曾從「資訊津貼」(information subsidy) 的理論觀點探討消息來源如何建構媒介議題 (Gandy, 1982)；有關新聞偏向的研究則發現，記者在報導事件時總有一些固定型態，如偏愛採用社會地位較高或身份較高者(如官員)的談話內容(Roscho, 1975; Tuchman, 1978; Hackett, 1985; Smith, 1993)。另些研究則關心記者與消息來源之互動型態，比較兩者對彼此角色認知的看法差距，以了解新聞內容製作過程中的消息來源角色 (Camerson, 1997; Kopenhaver, 1985; Ryan & Martinson, 1988; Sallot, Setinefatt & Salwen, 1998)。部分相關研究更探討記者與消息來源間所發展的特殊人際關係與其新聞處理方式的關聯性 (Giber & Johnson, 1961; 喻靖媛, 1994; 張心宇, 2002)，但整體言之，有關記者與消息來源互動時的語言形式使用策略迄今尚屬少見。

傳統新聞教育對記者應該使用何種談話語言也極度缺乏理論描述，教科書中所述大抵是一些基本採訪技巧，尤其強調記者在訪問之始即需與受訪者建立關係，解除受訪者的心防。如王洪鈞曾謂：「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。... ..另外，為解除一開始訪問的陌生感，記者在開始訪問之際，不妨先說一切親切而關懷的話，譬如他的健康、他最近的成就或別人對他稱讚的話... ..」（王洪鈞，2000:99-100）

王天濱（2000:171）則提及：「〔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」。

另有採訪報導教科書則說：「人與人之間有時候沒有道理可講，但憑『感覺』。... ..少數記者在進行採訪官員的時候，會表現出一副法官問案的態度，咄咄逼人，硬要逼出答案，或要官員承認錯誤才肯罷休，結果造成官員對記者的惡劣印象，也不利日後的採訪工作」（方怡文、周慶祥, 1997:59）。

在談到採訪的技巧與藝術時，李利國（1997:93-94）提及：「有時，記者卻希望他的採訪對象著急、緊張甚至害怕，... .. <<時代雜誌>>刊登過一位政府官員對紐約時報記者西摩·赫什的評論，他說：『他拍你、哄你，時而懇求、時而威嚇，有時提出一個重要的問題，有時又透露一點內幕，好像已了然內情，談話結束的時候，令人汗流夾背』」。

從上述教科書所提到的各項採訪技巧來看，雖均曾述及記者與消息來源互動時的語言使用方式，但這些說法多是採訪經驗的分享，尚未能就記者與消息來源互動的語言使用進行理論分析或說明，似值得加以探析。

第二節 問題意識

與西方國家的媒體環境相較，國內由於資深記者制度一直未能建立，許多甫出校門的記者在短時間內即已成為新聞記者的主力。但在行政官僚體系中，多數人則需在步入中老年以後才能位居高層，成為記者眼中具有份量的消息來源。這種情況較易形成年輕記者面對年長消息來源互動的普遍情形，並成為社會語言學中「隔代溝通（intergeneration communication）」的研究對象。

由於社會趨向高齡化影響，老年研究已是隔代溝通研究中的重要研究課題，其中在與年長者的溝通語言策略研究中，研究顯示因年齡刻板印象並調整語言所產生的「patronizing speech」是年輕人與年長者談話的典型形式（Nussbaum &

Williams, 2001)。此類研究因而為記者與消息來源互動研究帶來另一有趣觀察現象，即較年輕之記者究係如何以所謂的「patronizing speech」與較為年長之消息來源來往？

「Patronizing」依據字典的解釋是：「以惠賜態度的、要人領情以及施予恩惠的」，本研究在這裡暫將「patronizing speech」譯為「施惠語言」，期能較符合目前新聞訪者與消息來源的實際互動情形。

Giles (1973) 在其提出之「溝通適應理論 (Communication Accommodation Theory)」中曾指出，人們會針對環境及溝通行為的認知進行語言調整，即會為了滿足互動目標而就不同溝通對象調整並改變自己的口語風格，以適應或包容他人，藉以增加溝通效果與認同感 (參見 Giles, Mulac, Bradac, John, 1987)。Ryan 等人 (1986) 即依上述 Giles 等談話調整理論提出「老年溝通的困境模式」(the communicative predicament of aging model)，發現年輕人經常由於年齡刻板印象的影響，傾向在與長者溝通時使用「施惠語言」。

「施惠語言」與一般成人談話方式不同，具有「過份簡單」、「過份禮貌」、「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)。Hummert & Ryan (1996) 曾依關心及控制程度的高低而將「施惠語言」分成四類形式，分別為「娃娃腔式的談話 (baby talk)」、「屈就式或過度私密的談話 (condescending talk/over personal)」、「命令式談話 (directive talk)」及「膚淺或無關痛癢談話 (superficial talk)」四類，其中，「娃娃腔式」談話兼具高度關心及高度控制性，其特色就是高度推銷性及過份誇張的音調且字彙簡單，或是使用一些輕描淡寫的詞彙；「屈就或過份私密的談話」含有較高度的關心，但控制程度較低，經常發展出過份私人式的問答；「命令式談話」則經常充斥命令或否定式語句 (如「不行」、「不可以」)，語調也具驕氣；至於「膚淺式談話」則是漠視對話者所關心的問題，故意忽視對方的存在。歸納「施惠語言」的各項特質可以發現，此種語言的運用將令對話者產生被施予恩惠的感

覺 (Ytsma & Giles, 1997)。

「施惠語言」的相關研究顯示，此種語言形式的運用與談話者的「年齡刻板印象」知覺存有關聯性，年齡較輕的談話者明顯傾向對符合老年負面刻板印象(如悲傷、無助、健忘、思考遲鈍等)的年長者使用「施惠語言」。此外，特定情境也會引發談話者的負面刻板印象(如在醫院裡與年長者對話)，並增加「施惠語言」的使用 (Harwood, et al., 1992)。

除了刻板印象的影響外，William (1997) 等人指出，對年齡的不同信念、態度認知及談話的預期想像 (Harwood & Williams, 1998) 等因素，也都會影響到溝通語言的使用與選擇。年輕人對兩代間溝通的認知研究 (Harwood, 1998) 顯示，在幫助、學習、恐懼老人 (gerontophobic)、喜歡老人 (gerontophilic)、同情及尊敬等六個認知基模中，幫助與同情二基模最容易與負面刻板印象連結，促使年輕人使用更多「施惠語言」來與年長者溝通。如果年輕人對兩代間的溝通關係評估較為負面但仍認為要對年長者以同情、幫助態度對待，則「施惠語言」也就較易出現。另些研究 (如 Harwood, Mckee & Lin, 2000) 指出，年輕人與老年人溝通時，如先預期與年長者的溝通關係應是「正面而尊敬」或是「負面但有同情與幫助」，也就較有可能進行語言調整，並隱含著高度的尊敬或同情。換言之，「施惠語言」的產生與個人對溝通行為的認知基模關係密切。

有關「施惠語言」的溝通效果研究顯示，因語言的過度調整所產生的「施惠語言」，其出發點雖常在符合溝通對象之需要，但也因其帶有對語言對象不夠尊敬的溝通訊息，而被部分研究者加以批判。但部分學者 (如 Nussbaum & Williams, 2001) 也指出，對溝通行為的評估須從行為發生情境進行瞭解，因此「施惠語言」是否是適當溝通語言形式並無定論，其合適性須視聽者的感受而定。

不過，「施惠語言」的發生情境並不限於二代互動情境，其形成也常因說話者為獲得社會贊同、達到溝通效率或親近他人、符合他人需要等單個或多個目標而

進行語言調整 (Giles, 1987)，因而也可能發生在其他情境，其對象也可能是任何年紀的個人 (Giles & Williams, 1994)。如在與外國人、孩童或殘障者的溝通互動過程中，實也常可看到「施惠語言」的運用 (Depaulo & Coleman, 1986)。

而在新聞傳播環境中，語言調整常被視為是記者應該具備的採訪及傳播技巧。Bell (1992) 曾針對紐西蘭的廣播談話調整進行研究，發現廣播人面對不同背景聽眾會使用不同讀稿方式。Killenberg & Anderson (1989, 引自李子新等譯, 1997: 202-203) 亦曾針對男女傳播方式的差異指出，與男性的說話方式相較，女性通常表現出更多帶有感性的詞性和評論、更多替人著想的地方、更加著重關係和人、附加疑問句和徵求同意的暗示、更多的間接說話方式、對別人的說話提出更多支持與鼓勵、更多的眼睛接觸及更多的微笑等特質。他們認為，如果記者能像女性對談話方式的各種差異那麼敏感，就不會那麼容易無意地冒犯別人，也更能根據別人的需求而調整語言；上述研究結果及說法似均顯示，「施惠語言」之調整與使用時機也有可能發生在新聞訪談過程。

如前所述，語言的使用是個人與情境及任務互動的結果，因此在記者與消息來源間的「施惠語言」運用亦可視為是記者考量情境及任務因素所發展出來的語言策略。中國人一向講究行為必須「合情合理」(楊中芳, 1999)，西方的「禮貌理論 (politeness theory)」也指出，人們在溝通時最關切的就是他們自己與彼此身份與面子的呈現 (引自 Brown & Levinson, 1987; 參閱 Hummert & Morgan, 2000)。由此，記者如何體察情境因素 (如訪問時機) 並考量工作目標 (如訪問目的)，繼而兼顧自己與他人 (即受訪者) 的面子，表達出「合情合理」的語言行為，確實考驗著新聞記者個人的溝通語言能力。雖如前述，「施惠語言」是否屬於適當語言形式目前仍無定論，但我們也不能否認運用得當確也可能獲致令人滿意的溝通結果。因此，記者如何在採訪目標及情境考量下，適當地在與消息來源互動時運用「施惠語言」，顯然也是記者的社會智能高低所在 (楊怡珊, 2002)。

第三節 研究問題

對記者而言，新聞訪談的最重要目標就是取得報導所需資訊。在完成這個目標的過程中，語言的運用是記者最主要也是最重要的工具。語言除可表達記者個人的互動目標外，也顯示了雙方互動關係與權力的變化。相關研究指出，「施惠語言」常是基於對溝通對象的認知（如年齡的刻板印象等）及為獲得社會贊同或達到溝通效率、符合他人需要等一種或多種溝通目標而產生的特殊語言形式。本研究試圖借用西方老人研究中所提出的「刻板印象」影響「施惠語言」運用的結論，延伸探討在國內的新聞訪談情境中，年輕記者如何運用「施惠語言」與年長消息來源互動？影響其使用「施惠語言」策略的主要影響因素為何？簡言之，本研究欲探討的問題如下：

- 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」的目的為何？
- 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、記者的個人變項與情境感知變項間的關聯性為何？

本章小結

Giles (1973) 的「溝通適應理論」為西方老人研究中的「施惠語言」概念奠定了理論基礎，其後的相關研究則顯示對溝通對象年齡的刻板印象或是對溝通行為的預期等個人認知基模均是影響年輕人對年長者使用「施惠語言」的重要因素。但考量談話對象需要而調整產生的「施惠語言」不僅出現在隔代的溝通或醫病關係或與不同種族的互動，同時也可能是記者與消息來源互動時所採取的重要語言形式。結合上述，本研究將以「施惠語言」的使用探討記者與消息來源互動

的另一觀察現象，並試圖分析記者在新聞訪問中如何運用「施惠語言」作為採訪策略之過程及現象，俾對新聞訪問的語言運用進行更細緻的描述。

本研究共分五章，第一章為緒論，含研究動機、問題意識、研究問題。第二章為文獻探討，內容包括「溝通適應理論」的理論介紹、「施惠語言」的定義及新聞訪問等相關研究。第三章為研究方法，包括研究對象的界定、研究方法及研究步驟等。第四章為資料分析與結果；第五章為結論與建議，內容包括研究限制及對後續研究之建議。