

第二章 文獻探討

「施惠語言」的運用，可視為是適應他人需要而產生的一種特殊語言形式，因此本章首節介紹「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)，第二節進一步說明「施惠語言」的形式定義及其在人際溝通中的語言運用。最後一節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。

第一節 溝通適應理論

一、「談話適應理論」之假設及基本概念

語言使用是人類社會行為中最真實的呈現方式，不但反映也決定了某種程度的社會真實，因而被視為是人類社會中最重要的交際工具(陳原, 2000)。人們說話時表達語意的訊號包括口音、速度、停頓、音量大小及聲音高低等，這些組成了所謂的「腔調」，同時也表達了個人的語言態度。日常生活中，每個人都須配合他人的需要而調整語言、腔調、姿勢等口語及非口語行為，因而也才意識到他人為配合自己所述而調整之口語及非口語行為。Giles 於 1973 年以社會心理學中的「社會認同理論」(social identity theory)為基礎提出「談話適應理論」，即在說明上述人際互動間為適應他人而產生的語言腔調聚合(accent convergence)及歧異(divergence)現象及其認知產生過程(Giles & Coupland, 1991)。

「談話適應理論」及傳統社會心理學對語言研究的關注焦點顯有差異，後者多是研究人們如何從別人行為尋找意義及此意義對未來互動的影響，但「談話適應理論」則試圖瞭解在一般社會情境中，人們語言行為發生歧異的動機或情境限制，以及談話形式的改變如何影響他人對說話者的印象及判斷(Giles, Mulac, Bradac, Johnson, 1987)。

Giles 等人在提出「談話適應理論」時指出，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會使語言產生「聚合」或「歧異」現象，形成人們達成溝通目標的重要語言策略。此一理論進一步指出，個人常因取得認可並獲得社會正面認同或達成溝通目標效率等不同目的，而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，談話適應理論的主要研究焦點是人際間的語言腔調「聚合」與「歧異」現象，而說者的「動機」又是影響「聚合」與「歧異」語言行為產生的核心要素。不過，Giles 等人指出，適應行為的出現雖然屬於有意識層次，但是卻常受到忽視。此外，適應行為可能促成社會認同或增加親密感，但卻也可能導致不贊成、非難與距離，此時，語言的聚合適應顯示了一種權威的表現（黃嘉琳譯，1994：103-122）。如在辦公室主管以名字直呼屬下以示友善，但屬下也因此被提醒他們之間的地位差異。整體而言，有關語言適應行為的判定，主要多由發音、說話速度、談話內容等三個面向進行（Giles, et al., 1987）。

不過，語言溝通適應行為中的「聚合」或「歧異」並非各自獨立或截然二分，反而常在許多談話互動過程中同時出現。也就是說，談話的調整過程其實充滿變化及變動性，人們常因不同目的或動機而任意轉換語言形式。如有關兩性溝通研究即曾發現，女性與男性對話時，會與男性產生「聚合」現象（如打斷對方說話；見下節說明），但在嘲笑方式上卻又與男性產生「歧異」現象（Bilous & Krauss, 1988）。

二、「聚合」與「歧異」的語言適應策略

(一) 聚合策略

Byrne (1969) 提出的「同性相吸 (similarity attraction)」理論指出，人們較可能對相同背景談話對象給予正面評估。Giles 等人在 1973 年據此指出，人們會因社會贊同及增進理解等動機，根據談話發生情境的限制進行評估，而在談話速度、字句長度、音韻變化、注視或微笑等語言或非語言行為進行「聚合性」之調整以適應他人 (Giles, et al., 1987)，方式可能為注意對話人的談話型式並且學習使用該種談話型式以維持和諧關係並產生內團體的感覺，或使用符合對方期望的語言形式以表現友善或溫暖。

「談話適應理論」因此提出，聚合策略經常在人際溝通中用來表示與他人親近的主要語言策略，人們藉由語言特質的轉換降低語言差異以顯示彼此相似性，乃因相似性增加有利於增加談話者之吸引力 (Dabbs, 1969)、可預測性 (Berger & Bradac, 1982)、被理解性 (Triandis, 1960) 及人際影響力 (LaFrance, 1979)；因此，聚合策略的運用反映了個人的社會認同或獲取他人的喜愛欲望。

Higgins (1980) 認為，人際互動就像是「溝通遊戲 (communication games)」，人們透過語言的適應行為來滿足他人的溝通需要並因而獲得自己想要的社會支持或認同，此種溝通模式即形成互動中的遊戲規則。也因此，當個人為獲得他人同意或是注意力欲望愈強的時候，適應聚合的程度就會愈高。

「動機」是影響語言聚合或歧異的核心要素。如上所述，個人獲得社會同意或注意力的欲望愈強時，就會有愈多的適應行為。而獲得社會同意欲望的強度，則與未來與他人再相遇的可能性、他人的社會權力、同理心的能力、先前與他人的聚合調整經驗及個人變項 (Giles, et al., 1987) 有關。

另一方面，聚合策略的使用具有方向性，可能是向上聚合（upward-accommodation），即調整轉換形式成為當時社會價值所尊崇的形式，也可能是向下聚合（downward-accommodation），即使用較為鄙陋的語言形式。聚合的語言行為也不必然是全部的聚合，而可能僅是部分聚合，如平常說話速度較慢的人，一旦遇到說話速度如連珠炮的人，可能會調整自己說話速度以完全應和對方或是僅作部分適應調整。

為了增加吸引力及爭取社會認同而產生的語言聚合現象，過去已多次獲得證實。如 Purcell（1984）觀察夏威夷兒童在人際溝通間的語言運用行為，發現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上提出聚合調整，藉以獲得對方同樣的喜愛。Putman & Street（1984）則指出，面試者經常為了要獲得好感而在談話速度上進行聚合調整。此外，Coupland（1984）也曾發現旅行仲介業者會依客戶的社經地位及教育程度而在語音運用上進行不同程度的「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、商店及銀行的互動案例進行研究，發現互動雙方會根據所屬特殊情境相互進行語言聚合。例如，在市場情境中，顧客「向下聚合」以適應小販談話；相對來說，小販則會「往上聚合」以適應顧客的談話風格。在銀行情境中，由於銀行職員的社會語言及社經地位特質卻會出現顧客「往上聚合」適應行員的談話風格，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，為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）。

此外，語言的聚合現象在國內選舉熱季時也明顯可見，如政治人物經常使用生澀台語或客家話發表政見，以對目標選民表示親近並爭取認同，進而達到勝選的目標。

在上述聚合適應以增加彼此相似性並獲得好感或社會支持認同的溝通邏輯中，卻也存有例外情形，即透過模仿他人的溝通行為嘲笑他人（Basso, 1979）。說者透過「後設溝通手段（meta-communication devices）」的使用，模仿他人談話方式以滿足嘲笑他人的欲望，而非為獲得社會認同，如以娘娘腔嘲笑他人的女性化特質，或是模仿他人的台灣國語以嘲笑他人。

語言的聚合行為除因說者動機而出現外，也會肇因於人們對談話對象語言特質的預期認知。如 Bell（1982）研究發現，紐西蘭的播音員會因他們對聽眾背景的不同預期，而以相當不同的方式播報同則新聞。在跨種族文化的語言溝通中也可見到類似情形，即說者根據聽者外表特質、社會人口分類等因素而調整與對方談話的方式，如本國人與外國人對話時使用外國人腔（foreigner talk）、與幼兒童談話時的娃娃腔（baby talk）、或是對少數特定種族的談話。

由上述觀之，語言聚合行為經常起自個人對社會其他人的刻板印象，或是對他人說話形式的預期想像而產生，而非反映談話對象的實際表現（Hewstone & Giles, 1986）。因刻板印象而產生的語言聚合行為易產生不適當適應調整行為，最明顯的例子是護士無視於年長者的實際能力，而以「娃娃腔」與醫院中的年長患者對話（Caporalet, Lukaszewski, & Culbertson, 1983；Ryan, Giles, Bartolucci, & Henwood, 1986）。身體殘障者也經常被以此種談話模式相待（Klemz, 1977），如研究發現，陌生人對待盲人的方式似乎將後者視為聾子或是心理有障礙的人，有時刻意提高音量，有時甚至忽視盲人的存在，而直接與第三人交談。

相對於刻板印象的影響，聚合策略有時可能僅存在於為反映溝通對象的實際語言行為，而不論對方的實際溝通行為是否與刻板印象一致。如學生可能會聚合適應特定教授快速的說話方式，即使此方式並不符合一般對教授說話嚴謹、慎重的刻板印象（Giles, et al., 1987）。

不過，個人除了因知覺到他人的實際行為或刻板印象而進行語言適應調整

外，在某些情境中同時也受對方期望而調整語言形式。如在某些與角色有關的情境中，說者必須做出「符合自己年齡或角色的行為」以符合對方的預期認知。如有關男女談話風格研究即曾發現，由於傳統上女性被認為應具有溫柔婉約的女性特質，談話風格就須較具多樣性而少使用命令式語氣（郭賽華, 1995），顯示由於角色期望的規範，女性較男性有更多的語言聚合適應行為。

此外，社會規範有時可能凌駕於某些適應傾向而對溝通適應行為造成影響（Genesee & Bourhis, 1988），如銷售員經常會因「顧客永遠是對的」社會規範而對顧客採取語言溝通適應。

許多研究顯示，語言聚合策略經常獲得聽者正面評價。如 Giles（1973）研究加拿大蒙特婁地區之人際間語言互動時即發現，當個人有愈多語言適應行為時，愈可能獲得正面的評價，同時亦愈可能獲得相對適應語言行為之回報。Putman & Street（1984）也發現，面試者如果在說話速度及回答停頓的掌握上儘量適應聚合主試者，則易獲得正面評價。其他研究顯示，說者如果在說話速度、回答停頓時間、語言或腔調上與聽者愈相似時，聽者在吸引力（Street, Brady, & Putman, 1983）、溝通效率（Giles & Smith, 1979）、感覺溫暖的程度（Welkowitz & Kuc, 1973）等感受面向亦都會給予較為正面的評價。

不過，對於聚合策略的評估主要仍須考量使用量與範圍（Giles, et al., 1987）。根據 Giles 和 Smith（1979）的研究顯示，在發音、說話速度及談話內容三項語言特質中，每一項的適應都能獲得聽者肯定，但說者如果在說話速度及發音或內容（二選一）等特質聚合適應時，最易獲得正面評價。如果同時在上述三項面向均適應聚合，則反而會被視為是一種「過份適應」的語言，因而得到負面評價，顯示人們對於可接受或可預期的語言聚合行為似有範圍限制，因此也會給予不同評價。

除了適應聚合的「量」與「質」曾被用來評估語言行為外，動機及目的亦是

重要評估標準 (Taylor, 1976)。在跨文化研究中即發現，如果聽者認為說者的聚合調整可以打破文化間的隔閡，常會給予說者較為正面的評價；但如果聽者認為其聚合適應是因環境壓力導致，給予說者的評價即較為負面。

(二) 歧異策略

至於「歧異」策略的使用目的，主要在於維持社會認同或強調權力差異。與「聚合」一樣，「歧異」的表現方式也同時包括口語行為及非口語行為 (LaFrance, 1979)，如使用符合所屬團體刻板印象的腔調、語言、粗魯的幽默，或在談話內容中表達出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，就傾向透過使用所屬團體語言以凸顯與他人不同或維持自己的社會認同 (Bourhis, 1979; Bourhis & Giles, 1977; Hart, Carlson, Eadie, 1980)。兩性溝通研究也顯示，男性較傾向在談話中強調自己的男性特質，刻意使用與女性不同談話形式或語調 (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。

依據社會認同理論，情境因素對溝通行為有所影響，即當個人定義情境為內團體同時擁有維持或達成其團體正面認同的渴望時，談話就愈可能出現歧異行為。在此種情境中，語言代表的就是個人或團體的特質或社會分類，藉以區分自己與他人。

Giles 等人在提出「談話適應理論」時也強調社會規範及社會價值皆影響談話歧異行為之出現，如社會價值尊崇某種特定語言，團體內成員也傾向明顯堅持對團體外的其他人使用該種語言，以強調其認同與歸屬 (Bourhis, 1983)。

換言之，團體間的顯著差異性、溝通規範及對社會認同的強度，是影響談話

歧異行為的三個重要因素。

雖然談話歧異行為的產生功能主要在於維持說者的認同，但研究也指出，歧異不僅是態度的表達，同時也為互動過程設定了規則並為溝通提供相互理解的基礎（Giles, Scherer, & Taylor, 1979）。在特定情境中，透過加重音調、談話內容的差異等歧異形式，可以看出說者與聽者並不屬於同一群體。

在某些情境上，談話歧異行為也常被用來改變對方的談話模式以使溝通更有效率（Street, Street & van Kleeck, 1983）。如與說話速度很快的人交談，聽者可能盡力放慢說話速度，期使說者也跟著放慢速度。又或與看起來冷漠的人交談時，可能仍以熱情的態度企圖改善溝通氣氛或是鼓勵對方。

一般而言，由於談話歧異行為強調雙方間的距離，因此常導致負面評價。但研究者也發現，在某些情境中的雙方談話形式差異不但可被接受也可被預期（Grush, Clore, & Costin, 1985）。如主試者與口音粗俗之面試者會談時，仍會維持個人標準口音，此種談話歧異行為就是可以被理解及給予正面評價。此外，如果談話雙方在角色與權力關係上存有差異，談話方式的歧異反而可以滿足雙方的溝通需要。如在教室中學生習稱「老師」，但老師則以「名字」稱呼學生。此外，在醫院及法院也可發現因權力及角色關係而使溝通行為顯著不同，如醫生常主導整個談話的進行，除了較多話題由其引發外，醫生也是較常提出問題與打斷談話的一方（Wiemann & Giles, 1988）。透過此種談話方式的差異，醫生建立對病人的權威，而病人也藉此建立對醫生的信賴感。

Lakoff（1973）曾針對性別之語言影響進行研究，發現女性常因自覺權力較低而使用如模稜兩可、疑問句或增強語氣（如：非常）等「無權勢的語言」，也更易出現語言的調整適應行為；相反的，男性則常出現打斷女性說話的行為，反映了女性在社會中的較低地位。

如上所述，語言腔調的「聚合」與「歧異」顯與社會認同及團體認同或自我

認同有關。Giles, et al. (1987)對「談話適應理論」再行補充時指出，語言態度在某些情境中同時也影響「關係認同 (relational-identities)」，即語言的運用表現反映了人際關係的發展與崩解，人們從關係認同中藉由語言的自我表現(Goffman, 1963)取得社會權力或對他人的影響力，從而確認自己在關係中的地位。

三、「談話適應理論」的延伸 -- 「溝通適應理論」

Giles 等人隨後依據「談話適應理論」提出了「溝通適應理論」，藉以說明人們如何依據情境、個人變項或互動變項調整談話方式與策略(Coupland et al., 1988; Giles, Coupland, & Coupland, 1991; Giles, Jones, Cargile & Ota, 1995)。

「談話適應理論」中之「聚合」、「歧異」及「談話維持 (speech maintenance)」等語言策略運用都曾被冠以「近似 (approximation) 策略」(N. Coupland, Coupland, Giles, & Henwood, 1998)，即當人們想要強調內團體的一致性或和諧感時，可能採取與他人相似的談話形式來聚合、適應他人。另一方面，當個人想要強調自己屬外團體的身份或與他人有所區隔時，則會在語言形式上特別強調自己與他人的不同。當然，有時人們會採取既不屬聚合也不屬歧異的「談話維持策略」，此時並不因情境不同而改變原來的談話方式，但是此種策略在許多情境中仍都被歸為「歧異」表現 (Williams & Nussbaum, 2001)。

換言之，「近似策略」的焦點是對其他人之談話方式的認知或預期。如在與年齡有關的情境中，人們普遍可以發現兩代間各有不同談話方式足以顯示其間差異：青少年習慣使用一些自創語或流行用語，如以說「粉多」代表「很多」、表示瞭解則只說「了」，或對長相不出色的人說他「長得很愛國」或是「很守交通規則」。在新聞媒體環境中，媒體記者也有其術語，如對不具新聞性的新聞資料以「芭樂」稱之。

「溝通適應理論」則將「近似策略」概念予以延展，提出包括「理解策略

(interpretive strategies)」、「論述管理策略 (discourse management strategies)」及「人際控制策略 (interpersonal control strategies)」等三種新溝通策略 (Ylanne-McEwen & Coupland, 2000)。

「理解策略」關注的是他人的理解能力，也就是他人的解碼 (decode) 能力或瞭解談話內容的能力，導致人們調整談話並表達更清楚，調整適應方式包括改變使用字彙、修正停頓與改變聲調、在關鍵字句上以重音強調、或將主題設定在易於理解的範圍。如前例，記者在與消息來源互動時，可能嘗試向消息來源解釋記者口中的「芭樂」是什麼？如果消息來源已知其意，記者的談話行為就會被視為是「理解策略」的過度調整。此外，護士對於醫院中的年長者或一般人對於殘障者也常會因認知到對方的生理障礙而推論他們有理解困難，從而在語言運用方式上調整。

其次，「論述管理策略」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)，指的是談話的主題及範圍，如在一個與年齡有關的情境中，年長者為了要與年輕人交談，在主題上可能會選擇與年輕人聊網路發展或遊戲軟體以滿足年輕人的溝通需要。二是語言關係 (tenor)，關注人際間的社會地位、角色及面子。如上例中之年長者若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，刻意不提年長者對網路的認識早已過時，年輕人此時即可謂是採取「論述管理策略」以避免造成年長者的困窘。第三是語言模式 (mode)，指的是構成談話的程序及原意 (N. Coupland, Coupland, Giles, Henwood, & Wiemann, 1988)。以上述同例觀之，年長者可能因理解自己對網路發展並不熟悉而開始不斷詢問年輕人以獲得最新資訊，這就是依論述管理策略而採取的方法調整。

「人際控制策略」關切的則是互動中的角色關係，促使說者使用不同控制策略 (如打斷對方談話) 來處理人際間的權力差異，以獲得互動過程中的命令權或主導權；此種例子常發生在談話一方擁有權威，而另一方卻沒有權力的對話。

研究者隨後將「近似策略」、「理解策略」、「論述管理策略」及「人際控制策略」統稱為「調和策略 (attuning strategies)」(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。

但適應策略的運用也常會出現過度調整及調整不足情形 (Williams & Nussbaum, 2001)，其中語言的過度調整被視為是一種「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調整自己的談話方式，調整的方式主要有三種，分別為「知覺的過份調整 (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；「從屬的過份調整 (dependency overaccommodation)」：即自覺或不自覺的將另一個人放在較低的角色，使其從屬自己之下並控制對話的過程；「不同群體間的過份調整 (intergroup overaccommodation)」：即說者將聽者歸為一群特定團體，而無視其個人差異，並根據對該團體的刻板印象調整談話方式。談話的過度調整經常形成施惠談話或過度自我貶抑 (demeaning talk) 的談話形式 (Ylance-McEwen & Coupland, 2000)。

對於調整策略的評估因個人社會語言需要而有不同，如 Ryan & Cole (1990) 的研究發現，因語言過度調整而形成「施惠語言」雖然含有貶抑意涵，但是醫院中的年長患者對於該種語言形式的接受程度顯然較社區健康年長者為高，並且也給予該談話模式正面評價。

第二節 「施惠語言」的定義及影響變項

「施惠語言」一般被認為是年輕人與年長者的典型談話方式。Ryan, Giles, Bartolucci, & Henwood 等人(1986)即曾依據前節「溝通適應理論」提出「年齡溝通困境模式」(The communication predicament model of aging)，指出當年齡成為情境的顯著變項時，人們可能會因對年長者的負面刻板印象或錯誤認知(如認知到溝通困難問題)而調整與年長者的談話形式，以符合年長者的溝通需要。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，除加深了說者原有的錯誤刻板印象外，也可能影響年長者的心理健康或自我認知，而使溝通出現困境(Harwood, Giles, Fox, Ryan, & Williams, 1993; Williams, Giles, Coupland, Dalby, & Manasse, 1990)。

本研究的關注重點即是「施惠語言」在新聞訪談中之運用，因此本節分就「施惠語言」的定義及影響變項摘要說明。

一、何謂「施惠語言」？

從「談話適應理論」觀點來看，「施惠語言」是一種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不同。針對「施惠語言」的定義，Ryan 等人(1986)在提及「老年溝通困境模式」時指出，「施惠語言」是以年齡刻板印象為基礎而調整談話形式所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(如膚淺的溝通)。

Nussbaum, Hummert, Williams, & Harwood (1995)也認為，「施惠語言」具有「簡

單文法」、「表示親近的詞彙」、「刻意語調」、「具高度推銷性的音調」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在字彙、文法、表達等使用方式以及主題選擇等部分，但是非口語特質則有五類，分別是副語言學方面之特質（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、肢體接近的程度、臉部表情、姿勢及碰觸情形等。

此外，Ytsma & Giles (1997)認為，「施惠語言」具有「過份簡單」、「過份禮貌」、「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。

綜上所述，「施惠語言」的語言特質主要是「使用較為簡單的字彙及文法」、「發音仔細」、「高音量」、「說話速度緩慢」、「使用暱稱」及「刻意表示親切或特別傲慢的音調」等（Hummert, Shaner, Garstka, & Henry, 1998），其最常見的極端形式就是經常發生在醫院中護士對年長病患所使用的「次娃娃腔談話」，此種談話的特質就是極度誇張與具高度變化的音調。

二、「施惠語言」之形式

Fox (1994)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，分別為「娃娃腔談話」，即以屈就的音調說，「可憐的老伯」、「小可愛」及「親愛的某人」；「去個人化的語言 (depersonalizing language)」，即以統稱代表個人，如「『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在旁的第三者談話，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」分成四類主要形式，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（如圖 2-1）。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，像是護士常使用「只剩一點點了，來，再吃一口就好了」來說明老人還要再吃多少。

至於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，如護士對女病人說：「嗨，小美女」並擁抱她。此種行為目的雖非控制對方，但其暱稱可能被理解為過度親切的施惠談話。這種具高度關心但控制程度較低的談話方式也常被稱為「過份私密 (overly personal)」談話，乃因其經常發展出過份私人式的問答，如護士可能向病人詢問：「妳對老伴走了有什麼看法？」。

另外兩種關心程度較少的談話方式分別是「命令式談話」及「膚淺式談話」，前者如護士用強硬語調對病人說：「把你的早餐用完」，經常充斥命令或否定式語句（如「不行」、「不可以」），語調也具驕氣，暗示年長者頑固、任性、愚蠢。「膚淺式談話」則指忽略或漠視年長者所關心的問題，亦即答非所問，故意忽視對方的存在。

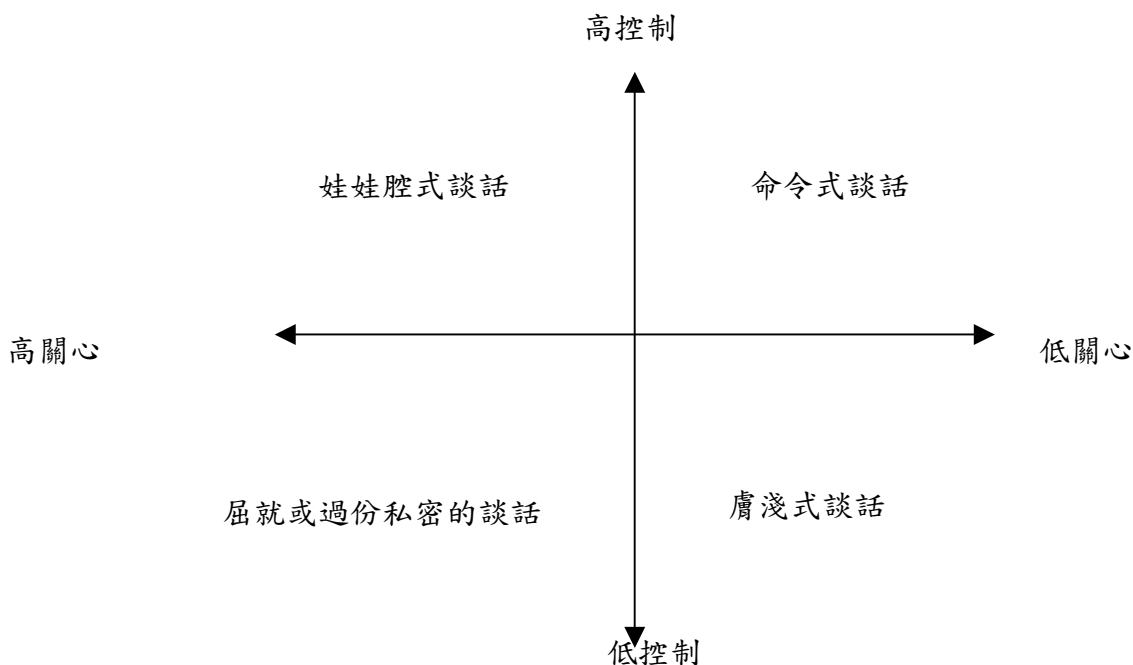


圖 2-1：與老年人談話的形式

來源：整理自 Hummert & Ryan (1996)

上述四種與老年人談話的方式雖然內涵特質各有不同，但依 Ryan (1986) 之定義則可謂皆具「施惠語言」形式。Hummert 及 Ryan(1996) 指出，此四種與年長者的談話方式都會對溝通效果形成不良影響，亦即其表現雖似親切關懷，實質上卻對他人自尊及能力有所傷害與否定。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，沒有暗藏命令口吻，在對方談話結束前也沒有任何預設答案，屬於關心程度及控制內涵皆平衡的狀態，意味著的是「我想」，而不是「你應該」。

其實，「施惠語言」形式不僅存在於與老年人的溝通或醫院情境，其表現目的既是為了獲得社會認同、達到溝通效率、滿足他人需要，因而也可能發生在其他情境，實施對象也可能是任何年紀的個人(Giles & Williams, 1994)，如與外國人、孩童或殘障者溝通互動過程中也常可看到類似「施惠語言」形式的運用(Depaulo & Coleman, 1986)。

三、「施惠語言」與刻板印象

如前所述，根據「談話適應理論」及「溝通適應理論」觀點，語言策略的調整適應經常來自於對他人或他團體的「刻板印象」認知，在「施惠語言」形成過程中，「刻板印象」同樣也是最重要的影響因素。Ryan et al., (1986)在提出「年齡溝通困境模式」時即曾指出，年齡的負面刻板印象與「施惠語言」間具相關性。依該模式，當年齡成為情境顯著變項時，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，年輕人可能運用過份適應、限制或選擇主題、增加問句等語言形式（Harwood, Giles, & Ryan, 1995）以符合原有的年齡刻板印象。但 Ryan 指出，這樣的調整常會產生如「施惠語言」的不適當溝通，除限制進一步相互瞭解外，也使年長者產生減少自我控制及自尊降低的的認知，進而減少其心理活動及與外界互動的機會。

基於「自我實現預言」(self-fulfilling prophesy; Snyder, 1981)的觀點，年長者也會因不適當溝通語言對話而產生自我負面刻板印象，甚至產生符合刻板印象角色的行為(如無助、沮喪、虛弱等)，而此行為又會加強年輕人原有負面刻板印象，形成負面循環，導致不同年齡間的溝通困境。要改善這個不良溝通循環，有賴針對年輕人的「施惠語言」給予某些果斷反應(Harwood et al., 1993)

另一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」(The stereotype activation model of intergenerational communication)。這個模式與前述 Ryan 等人(1986)之「年齡溝通困境模式」的最大差異，在於有關老年刻板印象並非只有負面形式，還有一些正面等質，如保守穩重、完美慈祥、行動主義、開朗及親切等。

Hummert 等人(1994)認為，在年輕人與年長者談話行為中正面與負面刻板印象均會發生作用，年輕人的談話行為差異端賴當時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。

由上所述可以明瞭「刻板印象」在「施惠語言」形成過程中扮演著重要角色，以下將說明「刻板印象」之定義及影響因素。

(一) 刻板印象的定義

依據 Webster (1993)的定義，「刻板印象」屬一群人所共同持有的心理圖像，常以簡化的意見或態度或是未經慎思的判斷顯現。李普曼(1922)則認為，「刻板印象」是人們據於反應事實的腦中圖像，經常包含著感情因素。但是人們不僅對客觀真實有所反應，而是先給予真實定義(即刻板印象)才反應，此時「刻板印象」擔負了認知及行動的雙重過濾功能；換言之，人們是事實的主動認知者，不僅被真實模塑，也創造了真實。

Hinton (2000) 針對刻板印象的形成指出，當群體以某些特定特質(如國籍、

宗教信仰、種族、性別、年齡、職業、甚至髮色或支持的球隊等)被指明時即引發刻板印象，其後相關特質組合也會被歸納入此團體，而團體成員並被認為都擁有此特質組合，如年長者常被歸為有灰髮或皺紋的族群，而北歐人則屬身高很高的一群人或義大利人則喜聽歌劇等。反之，成員一旦被歸到某個群體，也易被認為擁有這些特質，如英國人常被視為擁有紳士風格等典型特質。

刻板印象同時也被視為是一種未經獨立判斷就輕易相信或接受的偏見，含有幾分真理卻又易以偏概全，將一些特質加諸整個族群。如在台灣，有人認為客家人節儉樸實、刻苦耐勞、娶妻當娶客家女，這種看法在未經正式統計之前，可謂只是一種刻板印象（江中信, 1997）。

刻板印象被認為是人類在資訊處理過程中所發展的認知基模，難以觀察。Potter 及 Wetherall (1987)指出，刻板印象須經語言表達，即唯有透過語言表現才能觀察到刻板印象，人們係透過論述表達其所持的觀點或偏見。Hinton (2000)亦曾針對刻板印象及語言的關係指出，刻板印象的意念乃透過對話、新聞報導或討論等語言形式表達。同理，人們常透過他人語言表現而探知其刻板印象，即論述表達常與原有價值認同一致。

針對語言與刻板印象之關聯，相關研究認為，語言在社會互動情境中扮演著「傳達刻板印象」、「認知組織化」、「刻板印象之維持」及「表達認同」等重要角色及功能(Maass & Arcuri, 1996)，略述如下(此節多引自 Maass & Arcuri, 1996)：

1. 「傳達刻板印象」

由文化層面觀察，刻板印象常是同一文化內所分享的共同信仰，透過語言從一人傳達到另一人，從一代傳到下一代。幼童從小在反映刻板印象信仰的文化中接受教育與學習，其詞彙常與特定意義連結，如美國社會中的白人兒童被教以「黑人 (the Black)」、「黑鬼 (the Negro)」、「非裔美國人 (the Afro-American)」等詞彙形容暗膚色公民，這些不同詞彙分別暗示著極不相同的想像或連結 (Maass &

Arcuri, 1996)。

大眾媒體也常對傳達刻板印象不遺餘力，包括新聞報導、書籍及談話的各種語言形式之內容也常包含性別、種族的刻板印象，如女性常被媒體塑造成消極、被動的、情緒化、無助或是受害者的角色 (Maass & Arcuri, 1996)。

而在人際互動的層次，刻板印象也常透過父母與兒童或老師與學生等關係傳達，如美國白人兒童可能會因父母避免與黑人接觸或是聽父母提及黑人懶惰或具侵犯性，而對黑人抱持負面刻板印象 (Maass & Arcuri, 1996)。

2. 「認知組織化」

依社會心理學的觀點，透過詞彙的運用，語言可對某些已被組織過的資訊提供認知組織化的功能，並且提供人們評估參考的依據。也就是說，語言在某些時候是社會分類的標示，同時提供人們特定認知基模，形塑人們的思想，並在資訊處理過程中將語言標示與其所代表之意義相予連結 (Maass & Arcuri, 1996)。

3. 「刻板印象之維持」

語言有時被用來做為支持既有刻板印象的工具。通常人們習於對自己所屬的團體給予較高評價，對外團體者則持負面刻板印象，即人們會以較正面的辭彙形容符合自身團體的刻板印象。如中國人習稱本國為禮儀之邦，稱外人為蠻夷之屬，或形容內團體的談話有趣、舒服，但與外團體的談話則乏味或有被侵犯的感覺等。

4. 「表達認同」

Giles et al., (1987) 提出「談話適應理論」時即曾指出，語言具有表達認同的功能，即人們會根據彼此關係及認同而調整語言的使用。如在兩性互動中所啟動的性別刻板印象，可能男性僅因外團體考量而以男性化談話方式 (即歧異)，或以內團體的觀點改以較為符合女性談話之方式與女性對談 (即聚合)；然而，不

管是聚合或歧異的語言表現，均與刻板印象認同有關。

(二) 刻板印象的形成

Hummert (1994) 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。

1. 以談話對象生理特質為主形成的刻板印象

一般研究認為，影響刻板印象的因素主要為談話對象的生理特質，包括性別、年齡、膚色、外貌特徵、體格及個人表現等。外貌特徵與刻板印象之關聯性可由 Berry 及 McArthur (1988, 1985) 之研究為例：當一個人被認為符合「大眼睛」、「窄鼻子」、「酒渦」、「娃娃臉」等特徵時，較易被認為是溫暖、仁慈、誠實及天真。而兒童研究 (Montepare & McArthur, 1985; 引自 Berry & McArthur, 1986) 也顯示，兒童普遍認為較多皺紋的人之個性較為自私及嚴厲；同理可知，灰髮及皺紋等年長者的外貌特質同樣也會引發刻板印象。

至於「年齡」在許多社會語言研究中也常被用來做為社會能力的認定，並與個人生理特質連結，成為刻板印象的重要分類。Ryan 等人所提出的「年齡溝通困境模式」強調在兩代互動情境中，年長者的溝通能力經常被負面評估，並形成對年長者的負面刻板印象。相關研究也顯示人們普遍相信記憶力及語言能力隨著年齡增長而降低，形成對老年人的典型負面刻板印象 (Hummert, et al., 1998)。

此外，在與年長者溝通的研究中，年長者的體格也被視為是刻板印象形成的重要因素：健康年長者經常與正面刻板印象連結，生病、衰弱的年長者則與負面刻板印象相關 (Hummert, 1990)。有關溝通對象的生理特質還包括衣著打扮等個人外表表現，即擁有整潔外表或衣著者與外表邋邋的人相較，前者顯較易獲得正面認同。

多數的研究顯示，對於年長者的刻板印象有正面的，亦有負面的 (Crockett &

Hummert, 1987; Kite & Johnson, 1988; Hummert, Shaner & Garstka, 1995), Hummert 等人 (1994) 曾經依據人們基於年齡的差異, 對年長者溝通能力的評估及其生理特質所形成的刻板印象予以分類, 並提出六種有關年長者的主要刻板印象, 其中屬於正面刻板印象的為「(Golden Anger)」、「完美的祖父母 (Perfect Grandparent)」、「約翰韋恩式的保守型長者 (John Wayne Conservative)」; 屬於負面刻板印象的則有「生理有障礙的 (Severely Impaired)」、「沮喪的 (Despondent)」、「潑辣小氣的 (Shrew/Curmudgeon)」及「寂寞的 (Recluse)」(各類刻板印象之特質整理如下)。

表 2-1：與年長者溝通能力及生理特質認知有關之刻板印象類型 (整理自 Hummert, et al.,1994)

刻板印象類型	特質
黃金老人 (正面刻板印象)	活潑的、警覺的、具冒險性的、主動的、社交能力強、機智的、獨立的、專業的、具生產力的、成功的、有能力的、志願的、具感染力的、未來導向的、喜愛製造樂趣的、快樂的、好奇的、健康的、性感的、肯定自我的、有趣的、消息靈通的、有勇氣的、心態健康
完美的祖父母 (正面刻板印象)	慈祥的、可愛的、家庭傾向重的、慷慨的、高興的、配合度高、善解人意的、值得信賴的、聰明的、有智慧的、學問淵博的
約翰韋恩式的保守型 (正面刻板)	愛國的、宗教信仰虔誠的、懷舊的、退休的、保

刻板印象類型	特質
印象)	守的、激動的、老練的、有決心的、驕傲的
生理有障礙的（負面刻板印象）	思考遲鈍的、無能力的、衰弱的、沒有條理的、發音不清楚的、老邁的
沮喪的（負面刻板印象）	失望的、悲傷的、無助的、害怕的、被忽視的、孤獨的
潑辣小氣的（負面刻板印象）	愛抱怨的、脾氣古怪的、尖酸刻薄的、有偏見的、要求多的、缺乏彈性的、自私的、善妒的、倔強的、囉嗦的
寂寞的（負面刻板印象）	安靜的、膽小的、天真的

2. 以個人的自我認知系統為主形成的刻板印象

個人的自我認知系統可分成二部分 (Coupland, et al., 1988; Ryan, et al., 1986), 分別為「認知複雜度 (cognitive complexity)」及與年長者互動關係的經驗或預期。其中「認知複雜度」指的就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。Burlinson (1987) 曾就刻板印象與認知複雜度的關聯性進行研究, 發現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, 而能避免負面刻板印象產生, 並以複雜訊息適應談話對象的需要。此外, 具高度認知複雜性的人對溝通對象的自尊及面子也會有較高敏感度, 因而也會更小心地避免使用危及對方面子的「施惠語言」, 而多使用正常的成人談話方式。

Hummert (1994) 曾就「年齡」與「認知複雜度」的關係研究指出, 年齡愈大的

人可能愈有複雜的刻板印象基模，也更能認同年長者刻板印象的正面特質（年長者 > 中年人 > 年輕人）。相反的，年輕人對年長者的負面刻板印象認知遠多於中年人及年輕人。

在互動經驗或預期部分對刻板印象影響部分，有別於「年齡溝通困境模式」及「兩代溝通刻板印象知覺模式」二者所強調的以溝通對象「生理特質」為認知基礎的刻板印象，Harwood, Mckee, Lin (2000) 認為在刻板印象的認知形成過程中「對彼此互動關係的預期」較「生理特質」更為重要。他們並指出，人們對於任何溝通情境都有預期想像，其認知基模影響刻板印象的形成並進而產生不同談話形式。以年輕人與年長者的互動為例，其認知基模可分為「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」。

在「正面而緊密的關係」中，年輕人對於與年長者的互動認知描述的非常正面，並且認為彼此存在著適度的禮貌與尊重關係，年輕人對這樣的關係的感受為溫暖及關心，同時也希望彼此的互動能對年長者有所幫助。

至於在「正面且尊敬的關係」中，年輕人可能出現兩種認知形式，一是年輕人對於與年長者的互動表現出高度的尊敬及克制，對年長者的描述亦十分正面，但另一種認知則是年輕人評估與年長者的溝通或對話為一正面之互動，並且感覺彼此存在禮貌及克制的互動關係，但年輕人也可能對彼此的互動產生無聊或想要離開的感覺。

「負面但有同情及幫助的關係」中，年輕人對於與年長者的互動及年長者本人的評價較為中性，對年長者有同情的感覺及想要幫助對方的欲望，但同時也預期彼此間是禮貌及克制的互動關係。

「負面而沒有交集的關係」亦可分為二類，一是指年輕人對於兩者的溝通評估較為中性，雖然也認為彼此存在適當程度的禮貌及克制的關係，但對於年長者

的描述則顯然較為負面，年輕人並希望能幫助年長者；另一類是年輕人以負面特質描述年長者，在互動時並有想要離開或覺得無聊的感覺，年輕人也可能想要幫助年長者。

「負面且具有敵意的關係」中，年輕人覺得年長者對自己懷有敵意，並且想要從互動中離開或結束對話。

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。

此外，相關研究認為與年長者的溝通品質與個人對談話對象的認知及態度具正面相關 (Fox & Giles, 1993)。如果談話雙方過去曾有愉快溝通經驗，即可能形成正面刻板印象；但如過去溝通經驗並不愉快，則負面刻板印象將更易形成。

綜合前述，可以說刻板印象在與人際互動溝通過程中確會影響語言，惟刻板印象的產生不僅來自談話對象的特質，最重要的應是談話者對互動關係的預期。

3· 刻板印象與情境之關聯性

所謂情境，是指「某個足以影響個人的社會場合的特性總合」(苗延威、張君玫譯，1998)。Cantor, Mischel, Schwartz (1982) 在研究中提出「情境中的個人」(person in situation) 的典型，認為人們會依「情境中的個人」分類、組織其世界知識。

社會心理學研究指出，語言具有或被情境決定或決定情境的本質 (Pellowe, 1990)，其研究取向可續分為「語言立基於情境之上」(Hermann, 1982) 及「語言反映情境」(Gumperz, 1982) 等取向，前者認為語言運用必須建立在談話雙方

之共享前提或共享社會情境知識，互動雙方可能分享共同假設；分享假設愈多，就會有更多相互主體性。如互動雙方對權力關係有更多共識分享（如某甲權力高於某乙），語言所產生的命令力量也就愈大（如某甲以帶有命令的口吻與某乙溝通並為某乙接受）。

至於主張「語言反映情境」取向者則認為，語言常受其使用情境影響。如個人談話風格不僅是其個人能力及性格的靜態反應，同時也關係到他們如何定義情境中的自己（Giles & Coupland, 1991）；如果談話雙方不瞭解語言情境的限制，易導致錯誤溝通判斷。

Hymes（1972）曾針對「情境」的形成要素指出三個要素，分別為參與對象、地點及動機目的，並強調語言使用的社會規範亦是特定情境的一部分。

針對上述情境要素，參與對象涵蓋談話對象特質與彼此間的溝通關係，前已就此部分對刻板印象影響進行討論。至於地點影響部分，由「施惠語言」相關研究顯示，在對溝通對象的刻板印象形成過程中，「情境」（此即指地點）扮演著重要角色。當情境明顯與溝通對象所屬群體有關，將促使說者將溝通對象與情境特質予以連結以致產生刻板印象。如有關醫病溝通關係的研究發現，醫護人員對於不同病患群體都持有不同刻板印象，但特定情境地點將可能增強醫護人員的刻板印象。如躺在床上或醫院的病人與生活在社區中的老人相較，更可能加深人們認為其無助、焦慮的負面刻板印象，導致醫護人員使用更多問句形式及一再重覆的談話方式。某些時候，醫護人員可能使用類似與孩童談話的方式與病患交談，因為他們相信這樣的談話方式會更有效率（Caporeal, Lucaszewski, Culberston, 1983）。

Hummert, et al.,(1998)的研究也發現特定的情境與刻板印象的關連性。其研究結果顯示，人們在療養院遇到一個老人的話，很可能會將老人與生理有障礙之負面印象予以連結，因而認為應該進行談話調整。相反的，如果是在校園裡遇到同

一個人，就可能會將其溝通能力與正面印象予以連結，意即溝通者即使先前即對某一目標群存有特定之刻板印象，但特定情境仍可能會加強或是削弱他原來即有的刻板印象。

至於動機目的部分，從社會行為層次觀之，「動機」可以被定義為尋求某種目的的持續傾向，是一種能量來源；當人們追求目標時，動機即會跟著出現（王文秀、陸洛譯，1995），並成為情境的一部分。

「動機」依字典解釋為：「一件事情發動的根本原因」。Spitzberg & Cupach (1989)則認為動機乃是個人在不同社會情境驅避的動向。因種種理由人們會接近某些特別事件（驅），並打消參與某些特別事件的念頭（避）。人際互動則被視為是動機的產物，亦即人們進行互動時，常想藉由互動中所發生的事情獲得滿足。通常互動者會精心安排自己的行為程序，目的是為了引出對方的某種反應（苗延威、張君攻譯，1998）。

談話動機目的同樣也構成情境的一部分並影響語言使用。前節討論「溝通適應理論」時即曾指出，人們會依據溝通的需要（即動機目的）及對他人溝通行為的認知或預期（即刻板印象）而轉換不同的語言策略，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，為適應老年人的溝通需要而調整、改變語言形式的使用，但一旦調整即易形成「施惠語言」。亦即在此情形下，對年長者認知困難的負面刻板印象與希望增進聽者理解的溝通需要結合，促使說者改用簡單詞彙、修正停頓時機、改變聲調或特意將主題限制在易於理解的範圍內，但此為增進對方理解的動機及行為反而增強對年長者原有之負面刻板印象認知。

第三節 新聞訪問語言與「刻板印象」

一、新聞訪問的語言策略

「訪問」(interview) 涉及個體間的密切社會互動，與社會學、語言學和認知心理學皆有關連。Stewart & Cash (1988) 曾對「訪問」一詞提出完整定義：「我們可將訪問定義為一個提問者與受訪者互動的過程，乃具有動機與目的設計的相關性傳播行為；這樣的交換行為，係藉由一問一答的語言行動展開」(引自翁維薇，2000：2)。

新聞訪問是新聞工作中最基本的工作及最重要的資訊蒐集工具。成功的訪問不僅可增加新聞報導的可信度及權威性 (Adams & Hicks, 2001)，記者同時也會因高明的詢問技巧而獲得專業的名望。一般而言，新聞訪問與一般會話最明顯的差異在於其具有特定參與者、特定主題及特定的互動模式等特質。也就是說，在新聞訪問中，提問人都有一個特定的身份 (即記者)，談話的焦點皆與新聞事件有關，而其互動模式則是以問答形式為主 (Clayman & Heritage, 2002)。

新聞訪問可視為是記者與消息來源間的日常交往互動，記者在互動中所獲得的資訊就是新聞的材料來源。早期學者在研究新聞訪問的時候，關心的焦點主要有四類 (Clayman & Heritage, 2002)；第一類主要為記者的問題形式，如封閉式問題與開放式問題如何影響受訪者的回答或是記者的追問技巧；第二類為政治人物的回答技巧，如採用「模糊」或「迴避」之回答策略；第三類則檢視構成新聞訪問的互動系統變項，藉以說明其與一般會話不同之原因；第四類研究焦點則藉由檢視新聞訪談實務分析由個人參與者層次到社會歷史情境層次的不同訪問方式。

此外，亦有研究者以「遊戲」觀點探討新聞訪問的歷程，指出新聞訪問可以視為是記者與消息來源間的互動遊戲，在這個遊戲模式中，雙方同時分享包括問答的形式、對主題的認識及對彼此的角色認知等共同的遊戲規則 (Clayman &

Heritage, 2002)，在不同情境下不同參與者都會發展出不同互動遊戲，而其對遊戲規則的認知將影響訪問中的語言運用。

上述與新聞訪問有關之研究鮮少就記者如何運用「施惠語言」形式之語言策略與消息來源互動進行理論性的分析，但許多新聞訪問指導手冊在提及新聞訪問技巧時，卻皆強調記者必須具備「同理心」(to be sympathetic)，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調整自己談話方式以適應消息來源的需要，如以表示禮貌或恭敬態度的問句爭取消息來源的好感，達到採訪的目標，Adams & Hicks (2001) 在提醒新聞記者要如何透過訪問建立與消息來源的互動關係時指出，「恭維巴結」及「甜言蜜語」是很少出錯的技巧，記者必須讓消息來源覺得自己極具吸引力，而不只是一個提供消息的來源。此外，模仿對方的身體語言及配合對方的談話速度，也是與消息來源建立關係的重要方式。

在這樣的新聞訪問技巧指導手冊中，我們發現了「談話適應理論」在新聞實務中的運作，並看到「施惠語言」的談話方式已成為記者訪問的重要語言策略之一，亦即新聞記者在訪問中為達到採訪新聞目標及建立與消息來源關係的動機，常須透過包括「甜言蜜語」、「配合對方談話速度」等類似「施惠語言」特徵之語言形式調整來達到上述的目的。

為探討新聞訪問中的「施惠語言」如何被形成，本節將延續前述所提之「施惠語言」討論，進一步探討記者對消息來源的刻板印象如何形成及其如何影響記者的訪問語言策略。

二、新聞記者對消息來源的「刻板印象」

李普曼 (1922) 在《民意》一書中描述了很多 (包括記者) 觀察世界的方式：「在多數情況下，我們不是先觀察，後確定；而是先確定，後觀察。我們從外面紛擾複雜的世界中找出文化早已為我們確定下來的事務，再以文化所給我們

制定的成見去認識所挑出的事物」(引自李子新, 1992: 27)。李普曼在此指明了「刻板印象」在人們的資訊處理過程中的重要性, 影響了人們與他人互動, 但李普曼卻未及深入討論新聞工作者如何以刻板印象來採訪或報導新聞事件。

整體來說, 新聞訪問是記者與消息來源間的語言互動行為, 記者在訪問過程中無可避免地將受到「刻板印象」影響。如其第一印象經常基於和被訪者真正見面前所獲得的零碎資料影響, 來源包括剪報資料、同事閒談等。在正式見面後, 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來形成對消息來源的視覺感知(李子新譯, 1992), 而此視覺感知必然將啟動記者與談話對象有關之刻板印象, 並影響其後的語言運用策略。

對消息來源的刻板印象究竟如何形成, 依先前所提的「溝通適應理論」觀點及刻板印象形成相關研究發現, 「外表生理特質」、「互動關係認知」及「情境」是刻板印象形成的三大來源。

(一) 外表生理特質

「外表生理特質」是刻板印象形成的基礎(Zebrowitz, 1996), 從外表即可分辨亞洲人與歐洲人在種族的明顯差異, 同樣也可以區分男性、女性及年輕人與年長者, 而這些外表特質的差異在成為刻板印象後, 易對傳播行為造成影響。李子新(1992)曾指出, 年輕記者採訪老一輩的消息來源時, 對這些記憶力下降或漸變成「老糊塗」等錯誤假設, 將易導致年輕記者改變其交談態度及方式。

同樣的看法也曾出現在 Wenger (2001) 的新著: 他提醒記者, 聽力不佳是年長者普遍共有的問題, 因此說者必須注意讓自己的談話速度更慢、咬字清楚, 以確認對方完全明瞭問題(Wenger, 2001: 259-278)。此外, Odendahl & Shaw (2002) 則發現女性訪問者在訪問屬男性社會菁英時, 常因知覺男性受訪者對女性所持偏見影響而改變自己的談話方式以適應對方的溝通需要。

除此之外, 衣著打扮等外表特質同樣也影響刻板印象的形成, 記者可能因為

消息來源衣著破爛而認為其社會地位低下，並以驕傲語調進行訪問。反之，記者如常人一般也會因衣著光鮮而認為受訪者社會地位崇高。Ostrander (1995) 在研究社會上層菁英的訪談時即指出，社會菁英多有崇高社會地位或權力、財富，同時亦習於別人服從，「謙虛」、「友善」及「專業素養」最易為其所肯定。因此，訪問者在訪談時不可表現自大或傲慢，而應儘量以討好態度進行訪談，此即生理特質刻板印象影響談話適應調整。

由上述有關新聞訪問的技巧分析顯示，消息來源的年齡、外貌裝扮等生理特質確實可能影響記者對消息來源的刻板印象形成，並且可能影響記者採用不同的語言策略。

(二) 互動關係認知

記者與消息來源互動時的關係認知主要來自於雙方對自我及彼此的角色認知、對媒介角色的認知及對兩者關係的評價。施曉光(1993)曾定義「角色認知」為：「以表現的各種行為為依據對其位置所做的認知」，即互動雙方因角色認知而常期待對方表現符合角色的行為。新聞訪問被視為是一種資訊交換的過程，雙方在此過程中對彼此「角色認知」影響了對彼此所擁有資源的判斷，並且易成為兩者互動的重要基礎。

早期有關新聞工作者與消息來源的互動研究，多以雙方的相互認知評價作為主要的探討對象，其中多數研究結果顯示，新聞記者對消息來源的認知評價多為負面。Aronoff (1975)調查發現，新聞記者普遍對公關人員持有負面態度，質疑公關人員的可信度，且認為自我的新聞價值傾向較公關人員優秀，同時認為公關人員意圖操縱媒體。Cutlip, et al. (1985)亦曾歸納記者對公關人員所持的負面看法，包括企圖粉飾新聞、奪取版面充作免費廣告、間接或直接賄賂記者、忽略新聞要素且缺少新聞概念等（引自臧國仁, 1999：335）。

但對消息來源的看法也共不全然為負面。Belz, et al.(1989) 研究發現，新聞

工作者對公關人員的角色認知多與「主張 (advocacy)」、「勸服 (persuasive)」、「扣壓資訊」或「精力旺盛 (aggressiveness)」有關 (引自臧國仁, 1999: 336)。另 Gurevitch & Blumler (1978) 曾經研究閱聽人、新聞工作者及政治人物之間的角色關係時, 發現對記者而言, 政治人物的角色多為「積極者」、「理性說服者」、「資訊提供者」、「演員或表演者」, 亦多屬正面刻板印象。由此可見, 記者對消息來源的角色認知同時存在著正面與負面的刻板印象。

記者對與消息來源間所存在的認知差異及刻板印象往往影響到彼此的互動模式, 同時也影響雙方對溝通互動關係的預期。Harwood, Mckee, Lin (2000) 指出, 互動雙方對溝通關係的認知預期將會影響刻板印象的形成, 同時也影響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, 以及對兩者關係的評價等面向發展出新聞記者與消息來源三種互動關係模式, 根據兩者彼此利益或價值觀重疊的程度可區分為「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 (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, 彼此是獨立且互相抗衡的。在合作關係中, 記者傾向認為與消息來源在溝通角色和行動中都享有相同價值觀, 會為了彼此利益相互合作與回饋, 共同完成大眾溝通的目標。在同化關係中, 記者和消息來源之間有一方被對方同化, 彼此角色認知與價值觀十分相似, 雙方參考網絡接近。

此外, Davison (1975) 首先運用「共生」模式分析記者與消息來源間的互動。所謂「共生關係」, 指的是兩個不同個體發展互相有利的關係, 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

記者與消息來源之間的互動是以交換訊息達到互利為始，繼而因為各自擁有不同利益立場而隨之改變關係，可謂是一種「競爭的共生關係」。

喻靜媛（1994）則依據消息來源的特性認為記者與消息來源的關係特性可分成「對立關係」、「共生關係」、「同化關係」及「表面接觸關係」。在「表面接觸關係」中，因當事人並非記者路線上的固定消息來源，兩者僅因事件結合，也因事件結束而停止交往，僅能維持「表面接觸關係」，不含感情連結。

黃光國（1985; 1988）曾將人際關係依成分之不同分為情感性、工具性和混合性三種關係，並指出處於「情感性」關係的雙方互動乃是基於真誠的彼此關係，希望關係能穩定長久，而工具性的關係，則是建立在各自為了達到目的的基礎。記者與消息來源間的人際關係起初多因工具性目的而結合，雙方交往愈久，愈有可能發展出情感性成分而轉變為混合性關係，但又因雙方各有利益考量，幾不可能發展為純粹情感性關係（楊怡珊，2002）。

由上述文獻，我們可以歸納出，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。但值得注意的是，新聞記者和消息來源間的互動關係將會因新聞事件性質、雙方權力地位、互動經驗及交往時間長短而呈現動態變化。孫秀蕙（1997）即曾提出，消息來源和媒體記者間的權力關係不必然處於常態，乃因許多外在因素均可使彼此關係流動轉換。而臧國仁（1999）也曾歸納指出，記者與消息來源的互動的確可能因為交往時間延伸而逐漸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。

如前述 Harwood, Mckee, Lin（2000）曾將年輕人對與年長者的互動關係認知基模可分為「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。以此年輕人與年長者互動之認知基模與前述之記者與消息來源互動關係類型之內涵進行比較分析後，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。

(三) 新聞訪問情境

語言學家常以為語言依「情境」而變化(張君玫, 1997)，而記者從事特定語言策略時(如扣應或撰寫新聞稿)，亦需斟酌情境特性(如組織文化、社會氣氛等)，進一步形成語言策略，產出適當的語言形式(如新聞稿，見鍾蔚文等, 2002)。換言之，互動情境影響個人語言行為，而個人語言行為之結果也會改變情境。

新聞訪問可視為是記者與消息來源間的人際互動過程，其最重要功能即是獲得新聞報導所需資訊，並追求事實真相，完成報導任務，在此同時，記者也透過新聞訪問建立與消息來源間的密切關係。

如前述 Giles (1987) 在論及「溝通適應理論」時即指出，語言策略因互動目標不同可分為「理解策略」、「論述管理策略」及「人際控制策略」等三類(Ylanne-McEwen & Coupland, 2000)。

其中，「論述管理策略」的關注焦點主要有三點，分別為語言領域(field)，指的是談話的主題及範圍；語言關係(tenor)，關注人際間的社會地位、角色及面子及語言模式(mode)，指的是構成談話的程序及原意(N. Coupland, Coupland, Giles, Henwood, & Wiemann, 1988)，其意旨十分接近 Halliday (1994) 所提出的語言活動具有語言表意(表達命題)、人際(建立關係)及文本(完成意義交換)等不同語言功能。鍾蔚文等人(2002)即探討新聞工作中之專家與生手表現差異，

將新聞記者的工作目標設定分成表意目標（representational goal）、作人目標（relational goal）及作文（文本）目標（logical goal）等三項；此新聞訪問的多重目標構成了新聞訪問的特殊情境。

首先，「表意」指使用語言表徵外在世界現象，即一般人最能明白感覺到的再現功能，透過語言人們得以表現事物、感覺狀態。

「作文」指語言之內在邏輯關係，文脈具有連貫性，使人容易瞭解其意。

「作人」則指使用語言以反映、維持並發展和諧人際關係，如中國人所謂之「談話得體」或「通情達理」、「應對進退有方」，皆在說明人際互動間須懂得應時制宜，擅長體察說話時的情境（包括和談話的關係）並說出適當的話。也就是說，人們使用語言除了表意的功能外，也在反映和控制人際關係。

鍾蔚文等人認為，新聞工作常以表意為主，但語言如何構成語意的掌握。亦要顧及做人目標。Dickerson（2001）曾就日常對話與廣播或電視政治性訪談進行分析後指出，日常生活對話以追求協同意見為主，但電視或廣播政治性訪問則期待訪問者和受訪者持不同意見，以話題衝突性及聳動性達到較高的閱聽率。一般而言，電子媒體也較允許訪問者以激烈措辭來刺激人際關係，這也使得做人、作文及表意目標產生競爭關係。

在國內新聞實務環境中，記者在新聞訪問中亦常關心如何實踐「表意」、「作文」及「作人」的目標。張國榮（2003：98-103）即謂：「對採訪總統府路線的記者而言，馬永成雖是陳水扁總統的第一機要，但不少媒體卻習直呼其『小馬』以表示友善」，而此暱稱的使用即為記者為實踐「作人」目標所採取之「施惠語言」策略。又如台塑董事長王永慶習於使用台語作為溝通工具，遂使得其主持召開之記者會時，記者也「被迫」全程使用台語提問，同時完成「表意」及「做人」目標。

新聞工作除了須兼顧「表意」、「作人」及「作文」等多重目標而成為新聞訪

問的特殊情境外，楊怡珊（2002）指出，影響記者與消息來源互動的關係的情境因素還包括路線性質、媒體屬性及新聞事件性質。

在路線性質方面，不同路線記者常因採訪機構之業務性質而與消息來源發展出截然不同的關係。如在資訊流通較為公開的立法院路線，雙方較易出現合作友善的關係，但如係資訊較封閉的檢調系統，雙方則易出現敵對或競爭關係。

在媒體屬性部分，由於各媒體截稿時間不同，電視台記者為搶時效而與消息來源接觸談話時間短。日報記者因截稿時間較為充裕，且新聞內容須兼具深度與完整性，顯然較常與消息來源相處並較易與消息來源培養深厚互動關係，並可能對消息來源存有較正面之刻板印象。

至於可能影響記者與消息來源互動關係之新聞事件性質，係指新聞事件對消息來源是有利、中立或不利。事件對消息來源愈有利，消息來源愈傾向以合作友善態度與記者互動；反之，當事件對消息來源不利，則消息來源易出現敵對或競爭的態度與行為。

除上述所提路線性質、媒體屬性與新聞事件性質為為記者與消息來源互動關係的重要情境因素外，新聞訪問過程中的情境正式性質亦是構成情境重要變項。Labov（1966）指出，情境的正式與非正式性是影響談話風格的決定因素，正式場合可能產生正式對話，非正式的場合則可能會出現較親切、輕鬆的對話。如在正式公開召開的記者會中，受會場氣氛、事件主題或同業注視壓力下，記者與消息來源之間因有限的時間僅能發展或表現較正式、客套的關係，對話將更為正式、簡要，措辭也可能更為嚴謹。但在私下閒聊的訪談中，雙方可能發展輕鬆或親近的私人關係，對話內容除可能較不正式外，亦可能較散漫、冗長或無組織。

綜上所述，當情境因素易於營造記者與消息來源良好而友善的互動關係時，將有助於記者對消息來源產生正面的刻板印象，而在敵對或競爭的情境中，則較易形成對消息來源的負面刻板印象，並因而強調彼此間的角色認知差異。

本章小結

由本章討論可以瞭解，「施惠語言」形式的產生與「刻板印象」存有密切關係，而說者對互動關係的預期及情境因素又直接、間接影響了「刻板印象」的內涵變化。「施惠語言」在「兩代溝通」研究中雖被視為是年輕人與年長者談話的典型形式，但在日常生活中此種語言策略的運用並非少見，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 (1983) 曾指出，此種智能雖然人人皆有，但有高下之分。具體而言，語文智能表現在以下幾個層面：對字義、聲音、顏色敏銳的感覺、對語言結構（文法）的操控、對語言功能的掌握、深知何運用語言去感動、遊說和傳達資訊。而語言形式則是語言策略的外在彰顯，一個優秀的新聞工作者須能配合情境以適當的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，仍有進一步研究之必要。本研究因此即擬探討存在新聞訪問中的「施惠語言」形式及其與「刻板印象」等相關變項之關連性。