

第五章 結論與建議

根據前章資料分析結果，本章除綜合說明研究發現及發展研究命題外，並將討論本研究之研究意涵及對未來相關研究提出建議。本章擬分五節：第一節簡述研究摘要，第二節說明研究發現，第三節則依據研究問題及研究發現發展命題，並調整研究架構，第四節討論研究之研究意涵、理論意涵及實務意涵，第五節則將說明研究限制及對未來研究的建議。

第一節 研究摘要

本研究依據 Giles (1987) 所提出的「溝通適應理論」觀點，認為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。語言的適應調整策略則依目的包括「聚合」或「歧異」二種 (Gile & Coupland, 1991)，過度的「聚合」或「歧異」談話適應行為均可能促成「施惠語言」形式的產生。

而根據本研究對「老年溝通困境模式」之文獻探討 (Ryan, et al., 1986) 發現，個人的語言適應行為多係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」，其中「刻板印象」形成的重要參考架構為談話對象的外表生理特質，至於「互動關係認知」則與雙方互動經驗及角色認知有關。此外，說者的動機 (亦即互動目標) 亦在談話調整的行為中扮演重要角色，不但是談話適應行為的啟動關鍵，也是評估該適應行為是否合宜的重要標準。此外，該模式亦指出，年輕人經常由於年齡的刻板印象影響，傾向與年長者溝通時使用「施惠語言」。

針對「施惠語言」的形成，從文獻探討中可以發現，當說者對談話對象的

外表生理特質抱持負面刻板印象時，較易形成符合「施惠語言」形式的語言調整適應行為；反之，當說者對談話對象存有正面刻板印象時，較可能出現正常的成人談話。在互動關係認知部分，研究發現彼此互動關係認知愈為正面，愈可能形成正常成人談話；負面的互動關係認知則較易形成負面刻板印象，導致「施惠語言」形式的語言適應調整行為。

為探究新聞訪問中的「施惠語言」形式及影響其運用的個人變項與情境變項因素，本研究以四個新聞訪談個案做為研究對象，依據語域分析方法探究新聞訪問中的「施惠語言」形式及功能。此外，本研究亦對四個個案記者進行深度訪談，以瞭解記者個人變項與情境感知變項與語言運用形式（亦即「施惠語言」）之關聯性。

第二節 研究發現簡述

本研究依此將記者對消息來源的「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」及「互動目標認知」視為是新聞訪問中的重要情境感知變項，同時以記者「年齡」及「性別」為自變項，藉此瞭解記者的情境感知變項及個人變項與「施惠語言」形式運用之關聯性，並就記者的個人變項與情境感知變項關聯性進行分析。

綜上所述，本研究企圖回答以下的研究問題：

- 1.新聞訪問的「施惠語言」主要形式為何？
- 2.新聞訪問使用「施惠語言」的目的為何？
- 3.記者在新聞訪問中使用「施惠語言」的重要個人變項為何？

4.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？

5.記者的個人變項與情境感知變項間的關聯性為何？

本研究以四名現職線上記者為研究對象，男性與女性各半，中年記者（30-49歲）與年輕記者（29歲以下）亦各占二位。依媒體屬性而言，廣電媒體與平面文字記者亦各半。本研究在轉錄其訪問錄音帶或側錄帶後，透過語域比較及深度訪談後逐步分析新聞訪問文本資料，並蒐集記者對消息來源的刻板印象認知及互動關係認知資料，所得研究結果簡述如下：

一、記者在新聞訪問中可能運用之「施惠語言形式」及其功能

（一）新聞訪問中的「施惠語言」形式

本研究發現，Hummert & Ryan（1996）提出的「娃娃腔式談話」、「屈就或過份私密的談話」、「直接或命令式的談話」、「膚淺式談話」等四種施惠語言均在記者與消息來源互動的新聞訪問過程中出現。而即使在同一訪問個案，記者亦會根據情境變化及不同情境目標選擇其所認為適合的「施惠語言」形式，致使訪問中可能同時出現不同的「施惠語言」形式。

但綜合前測二個個案及正式施測時之四個訪問個案可以發現，新聞訪問中最普遍的「施惠語言」形式為「屈就或過份私密談話形式」，包括《前測個案一》及正式施測時之四訪問個案均出現該種語言形式。至於「娃娃腔式談話」，則出現在年輕記者與年長記者之互動組合中（即《正式個案一》及《正式個案四》），「命令或直接式」之談話出現於《前測個案二》及《正式個案一》，「膚淺或無關痛癢談話」形式較少出現，僅見於《正式個案二》（在該新聞訪問個案中，中年女性記者對年長男性消息來源的互動關係認知描述為「負面而無交集」之關係模式）。

(二) 新聞訪問中的「施惠語言」功能

「溝通適應理論」相關文獻在討論語言調整適應行為時曾提及，「動機」是影響語言「聚合」或「歧異」行為產生的核心要素 (Giles & Coupland, 1991)，即語言形式反映了說者的溝通動機與目的。西方文化對溝通目的之預設特別強調「資訊交換」功能，但東方文化則重關係建立及維持 (黃懿慧、林穎萱, 2004)。而在新聞訪問中，記者要達成的溝通目標似兼顧二者，取得新聞資訊同時也要維持或建立與消息來源之互動關係，其談話策略運用亦依此而行。

再者，以 Halliday (1994) 為主的系統功能學派認為所有語言行為均在完成三個基本後設功能 (meta-function)，包括表意 (ideational)、人際 (interpersonal) 和文本 (textual)，此即為新聞訪問的三大目標「表意」、「作人」及「作文」(鍾蔚文等, 2002)。

本研究依此將「施惠語言」視為是記者在新聞訪問中所呈現的「文本」(即作文)，其目的即在實踐「表意」及「作人」。本研究隨後據此討論「施惠語言」在新聞訪問中的功能，研究結果顯示，記者在新聞訪問中會根據不同溝通目的不斷調整語言形式，不同施惠語言形式因此有不同功能。

以《個案一》為例，記者在訪問之始由於體認到消息年紀較大恐有聽力問題，除提高音量及減緩說話速度並咬字清楚外，另為增進與受訪者間的親近感並提高溝通效率，使用自己並不擅長的台語以發展具有「屈就或過份私密談話特質」的施惠語言策略，除詢問消息來源與其配偶相識經過外，並讚美消息來源身體「看起來十分健康」。又為爭取消息來源的好感，在消息來源提及其與配偶相識情形及訴說個人投資損失的慘痛經驗時，個案記者進而以具「娃娃腔式談話」特質之施惠語言肯定並加以安慰。在訪問最後階段，或有感於消息來源表達能力困難或思考問題遲緩，記者主動為消息來源整理歸納訪問問題，並明確告訴消息來源應

如何回答問題；此時，記者的語言形式轉向「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根據情境變化（包括對消息來源的刻板印象、互動關係認知及互動目標）隨時調整語言運用形式。其中「娃娃腔式談話」及「屈就或過份私密談話」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」則可以視為是因「歧異策略」而產生之語言形式，記者以語言形式的歧異強調其權力差異，藉此爭取訪問的控制權。

綜合觀之，記者在試圖增進與消息來源的親近感或建立親切友好之互動關係（亦即為「建立或維持關係」時），其所使用的施惠語言形式符合「屈就或過份私密的談話」特質。若記者有意討好消息來源以爭取好感並順利取得所需新聞資訊時，其新聞訪問之語言運用常符合「娃娃腔式談話」特質。但當記者對消息來源不盡信任，為了取得新聞所需資訊或是為主導訪問進行的節奏及時間，記者經常使用符合「直接或命令式談話」特質的施惠語言形式。至於記者對消息來源外表生理特質及互動關係認知均為負面且認為新聞資訊難以取得，以致訪問僅係為維持談話進行，則會改用「膚淺而無關痛癢」的施惠語言形式。

二、記者的個人變項與其使用「施惠語言」形式之關聯性

（一）記者的「年齡」差異與其「施惠語言」運用形式具有關聯性。

研究結果發現，「屈就或過份私密談話」雖是新聞訪問中普遍的「施惠語言」形式，但在年輕記者與年長消息來源的二個組合均出現帶有撒嬌意味的「娃娃腔式談話」（即正式個案一及個案四）。此種語言形式雖亦出現於「中年女性記者與年長消息來源」之組合，惟仍非中年記者與年長消息來源互動中的施惠語言共同

形式。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。

(二) 記者的「性別」差異與其「施惠語言」運用形式具有關聯性。

研究結果發現，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」以發展其施惠語言形式並藉以討好消息來源，致使其語言形式多偏向具有「娃娃式談話」之施惠語言特質。而男性記者中，年輕男性記者雖亦使用類似「娃娃腔談話」之語言形式進行訪問，該語言形式並非男性記者的普遍形式，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

(一) 記者對「消息來源外表生理特質刻板印象」與其「施惠語言」運用形式具有關聯性。

研究結果發現，當記者對消息來源的刻板印象為「黃金老人」類型時，「屈就或過份私密談話」是新聞訪問中普遍出現之「施惠語言」形式；在消息來源所屬的刻板印象為「完美的祖父母」類型時，新聞訪問中共同出現的「施惠語言」形式則有「娃娃腔式談話」及「屈就或過份私密談話」；而當消息來源被歸為「生理有障礙的」類型時，「娃娃腔式談話」是主要的「施惠語言」形式。

(二) 記者的「互動關係認知」與其「施惠語言」運用形式具有關聯性。

研究結果發現，在記者對消息來源的互動關係認知同為「正面且關係緊密」模式中，「施惠語言」共同形式主要為「屈就或過份私密談話」。至於「膚淺或無關痛癢談話」僅出現在「負面而無交集關係」模式中，顯示「正面且緊密關係」

模式與「屈就或過份私密談話」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。

(三) 記者的「互動目標認知」與其「施惠語言」運用形式具有關聯性。

研究結果顯示，記者在新聞訪問中的語言調整與其「互動目標」間存有密切關聯性，此互動目標又多以「新聞資訊的取得」為主，次要互動目標則為「建立或維持或關係」或「表現關係的現狀」。分析結果亦發現，記者的「屈就或過份私密談話」同時與「取得新聞資訊」及「建立或維持關係」有關，「娃娃腔式談話」多與「討好安慰消息來源」或「增進消息來源理解能力」有關，「直接或命令式談話」則多為表達彼此間的權力差異或意見歧異（如正式個案一及前測個案二）。至於「膚淺或無關痛癢談話」僅與「關係維持」有關，而與「資訊取得」目標無關。

四、記者的個人變項與情境感知變項之關聯性

(一) 記者的年齡與性別差異與其「對年長消息來源外表生理特質刻板印象」具關聯性。

依據前述有關個案記者對消息來源外表生理特質的刻板印象歸納分類，可以發現年輕記者對於年長消息來源的刻板印象主要為「黃金老人」、「慈祥的祖父母」及「有生理障礙者」等三類，中年記者對消息來源的刻板印象認知則分為「黃金老人」及「生理有障礙者」二者。分析發現，「完美的祖父母」刻板印象類型僅出現在「年輕記者與年長消息來源」的互動組合，顯示年輕記者較中年記者似更能認同年長消息來源因年齡差異而產生的正面特質。

本研究依性別差異分析記者對消息來源的刻板印象類型發現，男性記者對於年長消息來源的外表生理特質刻板印象為「黃金老人」與「完美的祖父母」，

皆屬正面刻板印象類型。女性記者對年長消息來源的刻板印象描述同時存有正面及負面刻板印象，其類型分別有「黃金老人」與「生理有障礙者」二類，而「生理有障礙者」為女性記者對消息來源的共同刻板印象類型。

(二) 記者的年齡與性別差異與其「互動關係認知」不具關聯性。

從研究結果發現，年輕記者對與消息來源的互動關係認知一致，均為「正面且緊密關係」模式，而中年記者對互動關係的認知除「正面且緊密關係」模式外，尚有「負面且無交集關係」模式。其中，「正面且緊密關係」模式雖非四個案的共同關係模式，但仍是普遍的互動關係認知形式，不因年齡差異而有差異。

此外，男性記者在互動關係認知上有較一致之看法，皆認為其與年長消息來源的互動屬「正面且關係緊密」模式。女性記者的互動關係模式認知則較為複雜，分別有「正面且關係緊密」及「負面且無交集關係」模式，但仍無法證明記者的性別差異與其互動關係認知間存在必然的關聯性。

(三) 記者的年齡與性別差異與其「互動目標認知」不具關聯性。

由研究結果發現，不論是年輕記者及中年記者在互動目標的認知上均同時希望達成「新聞資訊取得」及「關係建立或維持」等雙重目標，其對互動目標的認知未因年齡差異而有不同。

此外，不論是男性或女性記者之互動目標認知均同時希望達成「新聞資訊取得」及「關係建立或維持」等雙重目標，其對互動目標的認知未因性別差異而有不同。

第三節 發展研究命題

本研究旨在探討記者在新聞訪問中是否運用「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本研究之架構（如圖 5-1），並試圖發展以下研究命題：

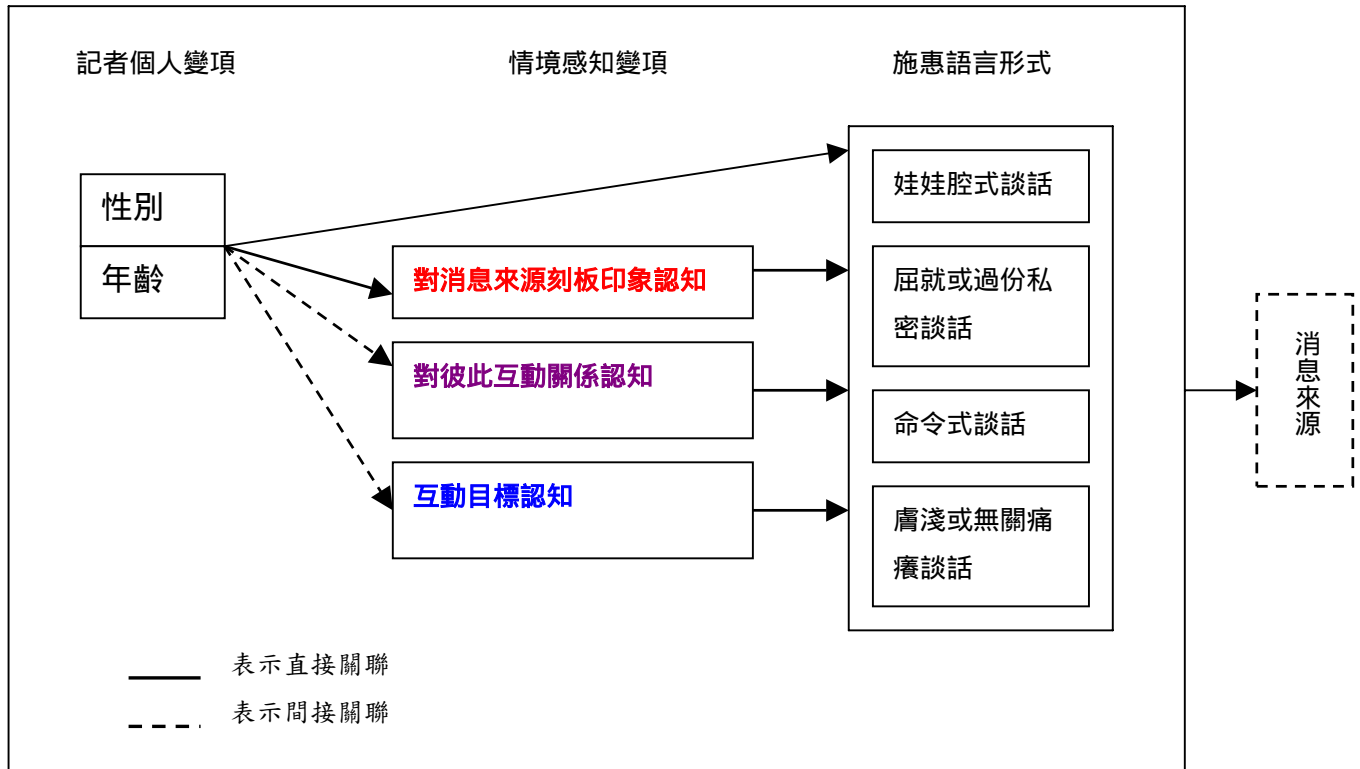


圖 5-1：本研究修正後之研究架構（消息來源部分未測試）

上述研究架構之修正，旨在根據研究結果發現，說明記者的個人變項與其「對消息來源的刻板印象認知」及其「施惠語言」運用形式存有關聯性，至於記者「對與消息來源的彼此互動關係認知」及「互動目標認知」等不因記者的個人變項而有明顯差異；惟記者的情境感知變項與「施惠語言」形式間則均存有高度相關性。

命題 1：記者個人特質變項與其對消息源來源的刻板印象有關

命題 1-1：與男性記者相較，女性記者較可能對消息來源之外表生理特質持負面刻板印象。

根據劉秀娟、林明寬（1996）對男、女刻板印象的歸納分析發現，女性在「溫暖」及「表達」等特質的能力較被期待，其中與女性有關的語言特質包括「從不使用嚴厲語言」、「非常溫柔」、「善於察覺他人的感受」、「非常機敏」及「對外表非常感興趣」等。相對而言，男性則被認為「會使用嚴厲的語」、「非常粗魯」、「無法察覺他人感受」、「非常遲鈍」及「對外表沒有興趣」。因此，女性在與年長消息來源互動時可能被預期較會注意年長消息來源與年齡有關之負面生理特質，傾向產生負面的刻板印象認知，並較易進行語言適應調整。

本研究結果顯示，女性記者易因年齡對生理特質造成的不良影響而將年長消息來源歸為「生理有障礙者」之負面刻板印象類型。

命題 1-2：與中年記者相較，年輕記者可能對消息來源持較多之正面刻板印象。

依據 Hummert 等人（1994）的觀點，與年輕人相較，年長者因為擁有較高的「認知複雜度」，在與年齡有關的情境中較可能認同其他年長者的正面特質，而非僅注意年長者的年齡負面刻板印象。。

但新聞訪問中，記者與年長消息來源互動卻呈現不同情形：政府機構中的年長消息來源因年齡因素而被冠以負面刻板印象情形並不常見，原因在於在官方新消息來源常在訪問中因年齡較長而被視為擁有較大權力，其與年齡有關的刻板印象因而多屬正面。

從「認知複雜度」觀之，中年記者由於擁有較高的「認知複雜度」，不會僅

依年長消息來源之正面特質進行判斷。年輕記者則可能因「認知複雜度」較低，易於傾向認同年長消息來源之「正面特質」

命題2：記者對消息來源之刻板印象認知與「施惠語言」運用形式具關聯性

命題 2-1：記者對消息來源持正面刻板印象時，傾向使用「屈就或過份私密話」形式。

本研究結果發現，記者對消息來源的刻板印象認知與其「施惠語言」之使用選擇產生關聯。亦即當記者對年長消息來源的刻板印象趨向正面時，記者傾向使用「屈就或過份私密談話」形式與消息來源互動，以示其親近關係。

命題 2-2：記者對消息來源持負面刻板印象時，多運用「娃娃腔式談話」。

當記者對消息來源的刻板印象趨向負面時，傾向使用簡單辭彙、提高音量，並以誇張且帶推銷性的語調對話，即採符合「娃娃腔式談話」的施惠語言進行訪問。

在針對醫院中的醫護溝通研究結果同樣支持此論點（Caporael, 1981），顯示護士對在醫院中的年長病患常基於生理障礙及溝通困難等刻板印象而以「娃娃腔式談話」方式進行互動。

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，其語言形式主要為「屈就或過份私密的談話形式」或「娃娃腔式談話形式」。

本研究發現，當記者認知其與消息來源互動關係為「正面而尊敬」或「正面而緊密」時，傾向採取「屈就或過份私密」及「娃娃腔式談話」等二關心程度

較高之「施惠語言」形式以表現彼此親近關係。

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」。

依據 Hummert (1996) 對施惠語言形式的分類可以發現，「膚淺或無關痛癢談話」及「命令式或直接談話」的關心程度皆較低，互動雙方呈現較為疏遠之關係。

本研究發現，當記者認知到其與消息來源的互動關係為負面時，即可能出現前述關心程度較低的「膚淺或無關痛癢談話」及「命令式或直接談話」。

命題 4：記者對消息來源之互動目標認知與「施惠語言」運用形式具關聯性

命題 4-1：記者的互動目標認知如為「資訊取得」，其施惠語言形式多為「屈就過份私密談話」及「命令式或直接談話」二種形式。

Giles (1973) 曾提出「溝通適應理論」觀點，認為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口語風格以適應或包容他人，藉以增加溝通效果與認同感。「施惠語言」即是記者為達成溝通目標而調整其語言行為所產生之語言形式，顯示「施惠語言」較具有目標性與功能性。

同樣的，新聞訪問語言強調工作與人際關係等多重目標，使得記者在新聞訪問中必須根據不同情境變化及情境目標隨時調整語言運用形式。本研究發現，當記者的互動目標為「新聞資訊取得」時，其施惠語言形式多為「屈就過份私密

談話」及「命令式或直接談話」二種形式。

命題 4-2：記者的互動目標為「關係的建立或維持」時，其施惠語言形式則有「娃娃腔式談話」、「屈就或過份私密談話」及「膚淺或無關痛癢談話」等三種形式。

當記者的互動目標主要在「關係建立或維持」時，其語言運用多採取「娃娃腔式談話」、「屈就或過份私密談話」等與關係目標顯著相關之施惠語言形式。其中，「娃娃腔式談話」使用目標多為「討好安慰消息來源」或「增進消息來源理解能力」，至於「膚淺或無關痛癢談話」則僅與「關係維持」有關而與「資訊取得」無關。

命題 5：記者的個人變項與「施惠語言」運用形式具關聯性

命題 5-1 女性記者較常使用「娃娃腔式談話」

一般而言，女性較常被視為具有「從不使用嚴厲語言」、「非常溫柔」、「說話婉轉」等口語溝通特質（劉秀娟、林明寬譯，1996），亦即女性較易在談話中表現柔軟、溫暖的一面，而「娃娃腔式談話」在施惠語言中恰是最能表現柔弱感覺之語言形式。本研究發現，與男性記者相較，女性記者常使用具有刻意語調、撒嬌語氣的「娃娃腔式談話」，此點應與女性的口語溝通特質有關。

命題 5-2 年輕記者較常使用「娃娃腔式談話」

Hummert（1996）曾表示，與年長者相較，年輕人由於「認知複雜度」較低而更常使用「施惠語言」，本研究發現，「娃娃腔式談話」可能是年輕記者與消息來源互動的共同形式，顯示年輕記者與中年記者相較更常使用「娃娃腔式談話」進行新聞訪問。

第四節 研究意涵

「問問題」一直是新聞訪問工作中的重要課題，也是記者與消息來源互動的重要基礎。過去相關研究多著重探討記者問問題的技巧，包括限制性問題或開放式問題、記者提問的立足點研究（俞明瑤，2003）及追問策略的探討（翁維薇，2000），但是對於記者的訪問語言形式卻少有描述。本研究試圖以「溝通適應理論」為基礎，從「對消息來源的刻板印象」及「互動關係認知」及「互動目標感知」等變項探究記者如何在與年長消息來源的互動中運用「施惠語言」進行新聞訪問。本節將依序說明本研究之理論意涵、研究意涵及實務意涵：

（一）理論意涵

1. 支持「溝通適應理論」之語言調整策略與情境感知及個人變項有關論點。

Giles 等人（1991）在說明「溝通適應理論」時指出，人們在互動時會依據情境、個人及互動變項而調整其溝通策略，其語言策略包括「聚合」與「歧異」，過度的適應行為或調整不足行為將形成「施惠語言」。

本研究結果發現，記者的個人特質及「對消息來源刻板印象認知」、「互動關係認知」及「互動目標認知」等情境變項感知及互動變項與記者的語言策略間的確存有關聯性，研究結果支持 Giles（1991）對於語言適應行為形成的主張。研究結果同時也發現，記者由「聚合策略」所發展出「施惠語言形式」多為「娃娃腔式談話」及「屈就或過份私密談話」；由「歧異策略」則發展出「命令式或直接談話」及「膚淺或無關痛癢談話」等「施惠語言」形式。

2. 對「老年溝通困境」模式的延伸 -- 正負面的年齡刻板印象均可能出現「施惠語言」形式。

Ryan 等人 (1986) 在討論「施惠語言」的形成時指出，兩代溝通間出現「施惠語言」之因多由年輕人對年長者的年齡負面刻板印象所致，即負面刻板印象經常形成「施惠語言」，正面刻板印象始能發展正常成人談話。

但本研究發現，「老年溝通困境模式」(Ryan, et al., 1986) 所提及之「負面刻板印象」與「施惠語言」聯結並不能解釋新聞訪問中的「施惠語言」運用。記者對消息來源的年齡刻板印象不論正面或負面，均可能運用「施惠語言」形式進行訪問，「年齡的刻板印象」與「施惠語言」的關聯主要是在「形式」的差異而非運用的有無。

此研究結果顯示，「施惠語言」與「年齡負面刻板印象」呈現正面等相關論點無法解釋新聞訪問中的「施惠語言」運用情形，亦即「年齡的負面刻板印象」並非影響記者使用「施惠語言」形式的唯一或主要因素，尚有其他情境變項影響兩者互動。

3. 正負面的互動關係認知均影響「施惠語言」形式的產生

在論及互動關係基模與「施惠語言」關聯性時，Harwood, et al., (2000) 指出，對互動關係的認知基模影響刻板印象的形成：正面互動關係有助形成正面刻板印象並促成正常成人談話；反之，負面互動關係基模可能形成負面刻板印象，進而導致「施惠語言」形式的談話。

但本研究結果發現，記者在新聞訪問中使用「施惠語言」並不受其對彼此互動關係的認知影響，亦即不論記者對互動關係所持認知為正面或負面都會使用「施惠語言」的訪問形式，其差異僅在當記者對互動關係持負面認知時，其語言形式多屬「歧異策略」的「命令式或直接談話」與「膚淺無關痛癢談話」；反之，當記者對互動關係持正面認知時，其使用之語言形式多屬「聚合策略」的「娃娃

腔式談話」及「屈就或過份私密談話」。

(二) 研究意涵

1 「施惠語言」為新聞訪問中的普遍形式，亦是記者的重要語言策略

Ryan 等人 (1986) 提出「老年溝通困境模式」時指出，「施惠語言」形式的談話係為年輕人與年長者的典型談話形式，此語言形式由於具備「過份簡單」、「過份禮貌」、「談話內容較溫暖」、「具高度變化性音調」或「帶有輕視性語調」等特質 (Ytsma & Giles, 1997)，而被認為是一種特殊的語言形式，而此談話形式也被預期會對溝通效果造成不良的影響 (Hummert & Ryan, 1996)。

本研究透過語域分析方法觀察四個個案之新聞訪問語言形式，果發現此種「特殊語言形式」卻是新聞訪問中的「普遍形式」，而其運用形式不但與記者的「個人特質」有關，同時亦受記者的「情境感知」影響。另由於新聞訪問情境目標不斷變化，記者的情境感知亦會不斷改變，致使須依情境的變化及溝通目標的變化不斷調整其「施惠語言」形式，導致一段新聞訪問中所出現的「施惠語言」形式經常不只一種。因此，「施惠語言」是記者在新聞訪問中的重要語言策略，記者以此達成建立關係、取得新聞資訊等多重目標。

2. 延伸記者與消息來源的互動關係研究領域

過去有關記者與消息源的互動關係研究多從社會結構面探究記者與消息來源的互動關係模式，本研究試圖從語言形式的運用探究記者與消息來源互動的關係，並發現記者對消息來源的「刻板印象」、「互動關係」及「互動目標」等認知均可能影響記者運用「施惠語言」作為新聞訪問策略。此語言形式的運用不但反

映記者與消息來源的互動關係模式，同時也是記者建立與消息來源互動關係模式的重要工具，此研究結果將可為記者與消息來源的互動研究擴展至語言領域層面，提供新的研究方向。

(三) 實務意涵

1. 對新聞工作者的啟示

(1) 避免單一刻板印象影響，謹慎使用「施惠語言」策略

本研究發現，「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., 1995) 及「過份禮貌」或「帶有輕視性語調」等特質 (Ytsma & Giles, 1997) 而被視為是一種有害溝通效果的特殊語言形式，但卻是記者與消息來源互動中的「普遍形式」，是記者經常不自覺，但可能有目的性地使用的語言形式，「施惠語言」因此可被視為記者的「新聞訪問策略」之一。

長久以來，傳統新聞教育總是提醒新聞工作者應該要維持客觀而中立的提問者角色，不應以糾纏消息來源的採訪手段取得新聞(陳韜文、羅文輝、潘忠黨，2003)，致使記者須在採訪中盡力保持中立立場。新聞採訪手冊中亦告訴記者：「在新聞訪問中，應該要以成人對成人，四目相對。不要看低也不要抬高自己，除非你的受訪者不願意談，在人人平等的今日，不必要打壓也不必吹捧(郭瓊俐，曾慧琦譯，2004)」。

但 Adams & Hicks (2001) 在提及記者採訪技巧時亦強調，記者在與消息來源互動時應該「安撫而非威嚇」、「柔軟、再柔軟」、「記得奉承，讚美永遠不嫌多，

它從來不失誤」；此外，記者亦可適時向消息來源「懇求或激將」或「表現強悍」等，顯示傳統新聞教育中的「新聞訪問語言應維持客觀中立」的理想在現今的新聞實務環境中並非全然適宜，記者仍須依情境變化而採用不同的語言策略，此種論點似符合本研究之發現，即「施惠語言」形式是記者重要訪問語言策略。

但如前述所提，「施惠語言」雖係為滿足他人的溝通需要而產生，但其溝通效果卻不見得全然正面，此乃因說者可能基於錯誤刻板印象而過度調整其語言形式，造成聽者的不悅。而在新聞訪問情境中，記者即應謹慎避免單一刻板印象之影響而輕啟「施惠語言」進行訪問，而應培養「認知複雜度」並多方考量情境變項後，選擇適當語言策略與消息來源進行互動。

(2)「施惠語言」運用及記者與消息來源權力關係之關聯性

相關研究曾發現，從權力的觀點來看，「施惠語言」多由「擁有權力或資源的一方」向下聚合「較無權力及資源的一方」(Giles, et al., 1987)，但在新聞訪談中，記者的「娃娃腔談話」、「屈就或過份私談話」卻可能是記者因自覺權力較小而欲欲獲取新聞資訊等因素所而選擇之語言形式；記者在此互動關係中顯然是權力較少的一方。

而「命令式或直接談話」及「膚淺或無關痛癢談話」談話形式之出現則顯示記者認為自己擁有較高權力，意圖控制消息來源。

由此可知，「施惠語言」的運用形式某種程度上反映了記者與消息來源間的權力關係。但值得注意的是，此種語言形式的運用可能強化了原有的權力關係或刻板印象，亦即記者可能由於使用較無權勢的「施惠語言」(如「娃娃腔式談話」)而強化其自認較無權力之認知，或因運用較具權力意味的「命令式談話」而認為自己確高於消息來源，致使彼此互動關係模式錯誤發展，影響日後雙方來往。

(3)「施惠語言」可能增進或傷害記者與消息來源之互動關係

記者在新聞訪問中必須瞭解「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，甚至爭取消息來源好感或取得新聞資訊，但如使用不當亦可能傷害新聞工作之專業性，破壞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採取「施惠語言」溝通，不但無法達成溝通效果亦可能傷害消息來源自我認知。

2.對公共關係人員的啟示

「語言的運用」在公共關係領域中原亦屬重要的溝通工具，反映也建立了人際間之關係，「施惠語言」運用可能也有同樣功能。因此，如果「施惠語言」形式可視為是記者的新聞訪問手段及工具，公共關係人員似亦可透過觀察記者如何運用「施惠語言」而判斷其對公關人員的角色認知及互動關係認知與互動目標，據以建立、改善或調整與記者間的互動關係。

此外，本研究亦發現記者對消息來源均存有「刻板印象」，依此產生互動關係模式。瞭解記者對消息來源的外表認知及其溝通模式應是公共關係人員所應具備之知識，本研究對「互動語言策略」的發現應可提供公共關係部門參考，藉此了解記者的情境認知及語言形式，增進彼此互動關係。

第五節 研究限制及對未來研究之建議

一、研究之限制

(一) 研究方法對研究結果推論之限制

前章文獻探討顯示，相關研究業已對「施惠語言形式」作出定義，但在進行實際語域分析時，本研究仍然難以根相文獻逕行判定何種語言形式、語氣調整或音量變化符合「施惠語言」特質。研究者雖曾試圖以「內義」觀點透過深度訪談邀請記者說明其語言調整變化情形及動機，惟仍未能對「施惠語言」形式描述更為細緻，僅能說明大致輪廓，此點似囿於有關中文之「會話分析」尚未有具體研究策略。

（二）訪問個案組合選擇的限制

本案在個案選擇上雖然兼顧了記者的年齡及性別差異等因素，卻未擴及消息來源的類型差異。個案中之消息來源雖皆為年長者，但其多為現任或曾任政府部門之高級官員，亦均具有一定政治或商業影響力，此點與老人研究中強調年長者一向被視為是「溝通能力差、聽力有問題」等負面刻板印象的弱者形象有明顯不同。

此外，由於目前國內新聞訪問情境中女性消息來源仍較少見，研究者為求研究個案之易得性，未曾納入「記者與女性消息來源」之訪問個案，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。

另外，本研究中所觀察的四個研究個案，其涉及議題亦多具專業性，致使得消息來源之主導權明顯高於記者，即記者多須仰賴消息來源提供資訊，彼此權力關係較易呈現不平衡情形，致使研究結果亦僅較適合解釋財經記者與消息來源之互動，不應推論到其他不同訪問情境。

未來研究在個案選擇上或可挑選個人背景變項歧異較大之消息來源，方可有利研究結果的推論與衍伸。

（三）個人變項及情境感知變項的選擇限制

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」，惟在新聞訪問情境中所涉及之情境感知因素並非如此單純，尚應包括記者的路線屬性、情境地點的正式性、事件的性質及彼此的權力差異認知等，此部分仍待後續研究繼續探究。

另在記者的個人特質變項部分，本研究之記者個人特質變項僅有「年齡」與「性別」二項。前章文獻探討研究曾提及，記者對消息來源的刻板印象認知與其「認知複雜度」有關，而「認知複雜度」亦可能與記者的教育程度、媒體組織屬性、記者的專業意理、政黨傾向、議題的專業性及個人特質等有關，因此個人特質變項類目未來仍須再予以擴充。

二、未來建議研究方向

「施惠語言」的運用與個人的情境感知變項有極大相關，本研究僅係針對新聞訪問中的「施惠語言」研究進行初步探索，未來仍有許多面向值得後續研究者繼續深入的研究。

(一) 擴充「個人變項」與「施惠語言」之關聯性研究

如前前研究限制所示，在記者與消息來源互動情境中，影響彼此語言互動之個人因素不僅「性別」與「年齡」二項，尚可包括記者的教育程度、媒體組織屬性、專業意理、政黨傾向、議題的專業性及個人特質等個人特質，未來「施惠語言」研究或應增加記者個人變項與其語言策略之關聯性研究。

(二) 情境變項納入「性別刻板印象」影響，並探究其與「施惠語言」關聯性研究

Ryan 等人的「老年溝通困境模式」指出，「年齡的負面刻板印象」是影響

「施惠語言」形式產生的重要情境變項，意味著年輕人與年長者的互動中與外表生理特質有關的僅「年齡刻板印象」一項。但 Deutsh, Zalenski & Clark (1986) 的研究顯示，「性別刻板印象」亦影響雙方溝通認知與行為，如年長男性常被認為較年長女性更具吸引力。Kite, Deaux, & Miele (1991) 的研究則顯示，男性年長者被認為會因年紀而逐漸減少男性氣概，但女性年長者的外貌與否則不被認為與年齡增長有直接相關。Hummert 等人 (1997) 因此提出「性別刻板印象」亦將影響個人與年長者的溝通語言形式。

本研究對消息來源之設定僅為五十歲以上之年長者，並未考慮其性別因素，又因官方消息來源中女性僅占少數，致使本研究個案中之消息來源均為男性，無法觀察消息來源的性別差異是否影響記者對消息來源的刻板印象及互動關係認知，是否影響其施惠語言形式亦無從得知。如將「施惠語言」視為是一種「新聞訪問語言」，瞭解「性別刻板印象」的影響將可有利於記者採取更適宜的「施惠語言」形式。

(三) 增加對「施惠語言」的溝通效果評估研究

1. 消息來源對「施惠語言」的滿意度研究

在哲學家 Austin (1955) 的眼中，語言充滿行動力。他提出「語言即行動」的觀點，認為語言行為的目的即在採取行動（或已是行動的一部分），且是目標導向，其溝通效果亦被視為是評估該語言行為是否適宜的重要指標。

從過去文獻中可知，「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」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，亦即消息來源的滿意度應納入「施惠語言」形式的判定參考。

2.探究「施惠語言」訪問與新聞報導的關聯性

本研究發現，記者運用「施惠語言」作為新聞訪問策略並表現不同新聞訪問目標，或透過「娃娃腔式談話」或「屈就或過份私密談話」來表現與消息來源的一體感，或以「命令式或直接談話」及「膚淺或無關痛癢談話」表現與消息來源的歧異或質疑。

但此新聞訪問中的目標是否與記者的採訪報導目標一致，則無從得知。亦即記者可能在訪問中爭取消息來源好感，取得新聞資訊，而在最終的報導中亦支持或肯定消息來源觀點，但亦可能記者在最終報導中批評或質疑消息來源，與新聞訪問中討好消息來源的表現迥異。

因此，未來研究應可探究記者運用「施惠語言」與其新聞報導的關聯性，以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。

（四）消息來源的「施惠語言」運用研究

本研究探討了記者在新聞訪問中可能運用的「施惠語言形式」及功能，發現新聞訪問中最普遍出現的「施惠語言」形式為「屈就或過份私密談話」形式。但是消息來源在回答問題時，是否也可能以「施惠語言」與記者進行互動？其主要形式可能為何？其所牽涉的個人變項及情境感知變項又是為何？均是值得未來相關研究進行探討。

（五）公共關係人員的「施惠語言」研究

本研究發現，在新聞訪問中，記者常因自覺權力低於消息來源而運用「施惠語言」作為訪問策略。但在公共關係人員與記者的互動中，公共關係人員亦是經常自覺為權力較小的一方，在與記者互動時亦多是採取語言適應調整的一方。

公共關係人員是否使用「施惠語言」與記者進行互動，似亦應是值得探討的現象。

(六) 探究其他新聞訪問形式

Brown & Levinson (1987) 曾提出「禮貌理論」，認為人們在溝通時最關切的就是彼此的身份與面子。如果「施惠語言」在某些時候被視為帶有貶抑對方或自我看輕的意味，無法兼顧彼此的身份與面子，那麼得以兼顧此二者之語言形式為何？亦即記者如何在兼顧身份與面子而施展某些語言形式，而此些語言形式如何影響其與消息來源之互動，亦是未來可進一步探討之研究方向。