

本文章已註冊DOI數位物件識別碼

▶ 我聞故我問：從對話分析取徑看廣電新聞訪問者傾聽

I Listen, Therefore I Respond: Towards a Conversation Analysis Approach of Broadcast News to the Listening of Interviewers

doi:10.6195/cjcr.2010.17.08

中華傳播學刊, (17), 2010

Chinese Journal of Communication Research, (17), 2010

作者/Author：江靜之(Chin-Chih Chiang)

頁數/Page：207-234

出版日期/Publication Date：2010/06

引用本篇文獻時，請提供DOI資訊，並透過DOI永久網址取得最正確的書目資訊。

To cite this Article, please include the DOI name in your reference data.

請使用本篇文獻DOI永久網址進行連結:

To link to this Article:

<http://dx.doi.org/10.6195/cjcr.2010.17.08>



DOI Enhanced

DOI是數位物件識別碼 (Digital Object Identifier, DOI) 的簡稱，是這篇文章在網路上的唯一識別碼，用於永久連結及引用該篇文章。

若想得知更多DOI使用資訊，

請參考 <http://doi.airiti.com>

For more information,

Please see: <http://doi.airiti.com>

請往下捲動至下一頁，開始閱讀本篇文獻

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE



我聞故我問：從對話分析取徑看廣電新聞訪問者傾聽^{*}

江靜之^{**}

摘要

傾聽是記者重要的能力，卻未獲得新聞研究應有的注意。本文聚焦於廣電新聞訪問，主張採對話分析，研究訪問者如何在訪問情境中透過語言回應進行傾聽。本文參考 Svennevig (2004) 將訪問者的「聽」區分為「聽見」、「理解」及「傾聽」階段，運用廣電新聞訪問個案指出訪問者如何透過「嗯」校準訪問互動，以及訪問者運用「小結」為閱聽人所作的理解如何在受訪者的言談合作下完成。最後，本文建議以「問答語序」取代「問答語對」研究訪問者如何邁向傾聽。

關鍵詞：問問題、傾聽、對話分析、廣電新聞訪問

^{*} 作者感謝政大鍾蔚文教授的建議及兩位匿名評審的寶貴意見。

^{**} 江靜之為世新大學傳播管理學系助理教授，E-mail: morecc@shu.edu.tw。

訪問是記者取得新聞材料與資訊的重要方法，是現代新聞工作的基礎（Schudson, 1994），廣電新聞訪問更是當代重要的媒體活動。廣電新聞訪問不僅提供資訊，更將訪問雙方及訪談過程展現在閱聽人面前，可創造出另一番景象，正如 Killenberg & Anderson（1989 / 李子新譯，1992：239）所言：「雖然廣播傳播有種種的弊病，但當說話、聲音、形象結合起來向觀眾進行報導的時候，那卻是令人難以忘懷的。」

要做好訪問，傾聽（listening）可謂是基本功夫。訪問者一方面得仔細傾聽以獲得重要資訊，達成訪問目標，另一方面也可透過傾聽表達對受訪者的尊重，展現溝通誠意，增進訪問雙方的關係（Nichols, 1995 / 邱珍琬譯，1998；Wolvin & Coakley, 1996）。可惜與新聞寫作及訪問相比，傾聽卻最不受重視。不但記者容易高估自己的傾聽技巧，忽略傾聽能力的培養（Anderson & Killenberg, 1989 / 李子新譯，1992：121-122），一般新聞教育及傳播研究也未賦予傾聽應有的注意。

有鑑於此，本文聚焦於廣電新聞訪問，提出兩個研究訪問者傾聽之觀點：第一，視傾聽為情境中的語言活動，建議採對話分析研究之；第二，視傾聽為談話雙方協力合作的產物，並參考 Svennevig（2004），將傾聽歷程分為「聽見」、「理解」及「傾聽」等高低不同的階段。透過廣電新聞訪問個案，本文除了說明如何進行傾聽之對話分析研究，也探討訪問者如何運用語言工具達到最高層次的傾聽。

壹、傾聽與情境

什麼是傾聽（listening）？Wolvin & Coakley（1992: 70-73）於十多年前透過文獻檢閱指出，傾聽的定義眾說紛紜，而且學界對傾聽之過程或要素，以及傾聽是否只能發生於口語訊息的接收也有不少歧異。時至今日，雖然「傾聽」已經成爲一個跨學門的研究領域，相關研究也越來越多，但學界對於如何界定傾聽依然莫衷一是，也缺乏統一的理論架構及方法論來研究傾聽（Bodie, Worthington, Imhof, & Cooper, 2008: 104）。

不過，回頭檢視 Wolvin & Coakley 整理的文獻可以發現，多數傾聽定義還是將焦點放在聽者個人，Wolvin & Coakley（1996: 69）也不

例外。他們從個人生理及心理層次切入，認為傾聽主要由「接收（聽覺與視覺刺激）」、「注意」與「賦予意義」三個成分所構成；「明顯回應」及其形成的「刺激」則是「可發生，可不發生」的次要元素（同上引：71）。

對此，Rhodes（1993）則有不同看法。他批評學術研究與常識一樣都傾向將傾聽視為個人內在（intrapersonal）的溝通活動，以為只要掌握聽者個人的心理活動，便可瞭解傾聽，但實則不然。Rhodes認為，由於對話者只有透過「回應」才能知道傾聽是否已經發生，所以「回應」應為傾聽的必備要素，且唯有能不時做出適當回應者才算真正擁有傾聽能力（同上引：223-224）。

Rhodes將傾聽的必備要素擴展至聽者做出的「回應」，顯然已將傾聽從抽象的個人心理範疇拉至實際的人際溝通情境。這不但與傾聽研究的發展不謀而合：國際傾聽協會（International Listening Association, ILA）已將「回應」納入傾聽的官方定義（轉引自Purdy, 1997: 6），更符合新聞訪問者不能只聽不問（回應）的傾聽特徵。以下分別說明。

一、傾聽是情境中的語言活動

由國際傾聽協會出版的期刊 *The International Journal of Listening* 於2008年特刊探討「情境中的傾聽」（listening in contexts）（Janusik, 2008），顯示「情境」（context）在傾聽相關研究中已成重要議題，學界逐漸關心如何研究不同情境中的傾聽。^[1]

事實上，文獻早已指出聽者是對當下對話情境做出詮釋與回應，強調傾聽是情境中的活動（Barone & Switzer, 1995），而非僅是聽者個人的心理活動。Imhof（2004）曾透過問卷調查發現人們在不同情境有不同的傾聽風格，例如與朋友談話要比在上課時更偏向運用「以人為導向的傾聽風格」（people-oriented listening style），亦即更關心他人，注意他人的情緒及興趣所在（interests），希望能跟他人發現共同的興趣。

如果我們贊成傾聽是情境中的活動，那麼該如何研究「情境中的傾聽」？事實上，「情境」一詞十分模糊，學界對情境所指為何也同

樣沒有定論 (Dervin, 1997; Ginther, 2002: 138; Goodwin & Duranti, 1992: 2)。不過, 研究傾聽者大多將情境視為一組「變項」, 亦即認為情境是外在於傾聽活動的因素, 可以讓研究者清楚界定及劃分。以 Bodie, Worthington, Imhof & Cooper (2008: 112) 提出的傾聽研究架構為例, 情境包括目標 (objectives)、目的 (purpose)、氣氛 (climate)、互動性 (interactivity)、地位 (status)、權力、對話規則及言者特質。這些情境要素與個人知識、能力、記憶、動機及傾聽能力等個人因素同列影響傾聽的兩大先決要件, 與傾聽的心理及行為過程 (process) 相互分開, 卻又彼此影響。

然而, 研究「情境中的傾聽」並非羅列所有情境要素便可竟功, 指出情境與傾聽具有相互影響的關係也不足以解釋「情境中傾聽」的動態及多變。根據 Goodwin & Duranti (1992: 4-6), 情境研究應有三大重點: (1) 研究者要從當事人觀點出發, 描繪當事人如何注意及組織他/她經歷的事件及情況, 而非抽象地描述他/她考慮的所有情境; (2) 對當事人來說, 相關情境 (relevant context) 是由某時某刻表現出來的具體活動所形塑, 各種活動的相關情境不盡相同; (3) 當事人身處於多重情境中, 這些情境會隨當事人從事的活動迅速改變且充滿動態。

因此, 本文認為研究「情境中的傾聽」應從聽者角度出發, 進入談話互動的微觀情境, 且首重「語言情境」。一方面因為聽者要理解對話訊息必須仰賴許多語言線索, 包括文意內容、語音資訊、句法結構、發言次序組織 (sequential organization) 等 (Liddicoat, 2004), 「語言」可謂是最直接也最相關的情境; 另一方面, 就廣電新聞訪問來說, 訪問雙方主要透過語言互動, 「問問題」成為訪問者傾聽的基本工具 (Barone & Switzer, 1995), 要研究訪問者的傾聽不能不從語言著手。值得注意的是, 這裡所說的「語言」並非字典式的字句文義或抽象的語言結構, 而是在實際談話情境中的「語言使用」 (language in use)。

要從談話雙方的語言使用著手, 研究聽者如何在情境中傾聽, 本文建議採對話分析 (conversation analysis) 進行研究, 理由有二:

首先, 對話分析承繼俗民學方法論傳統, 強調從當事人觀點研究社會成員相互理解的過程, 符合本文從聽者角度研究傾聽之主張。

其次，對話分析關心「互動中的談話」(talk-in-interaction)，相信社會規範及秩序是在談話互動中浮現，故將研究重點放在談話順序(如語對，adjacency pairs)與發言輪換(turn-taking)等，從微觀(locally)探究社會互動原則(Drew & Heritage, 1992; Hutchby & Wooffitt, 1999; Titscher, Meyer, Wodak, & Vetter, 2000; Woodilla, 1998; Zimmerman & Boden, 1993)。因此，透過對話分析，我們可從談話雙方的言談互動過程著手，瞭解傾聽如何於談話情境中浮現。

而且，從對話分析角度來看，「情境」展現在談話者的言談行動上，因此刻言談行動既回應上一刻的談話，為情境所形塑(context shaped)，同時又影響下一刻的談話，具更新情境(context renewing)的特質(Heritage, 1984)。舉例來說(過錄符號說明見附錄)：

A：你昨天怎麼沒到？

B：^o嗯^o

A：你昨天怎麼沒到？

上例A的第一次提問：「你昨天怎麼沒到？」為B設下作答情境，而B以「^o嗯^o」回應之，又形成新的互動情境，使得A於第三番(turn)大聲重複之前提問。對話分析強調，社會互動原則就是在一來一往的談話互動中逐漸形成，且隨時可能產生變異(ten Have, 1999)。試想，若B不是以「^o嗯^o」回應A的提問，而是直接說明他昨天沒到的理由，A便極有可能不再重複之前的提問。

對話分析相信社會互動原則是在談話參與者的言談過程中浮現，故研究者多採集未受研究干擾的「自然情境」對話^[2]，將之錄音或錄影後再詳細過錄，標示所有口語和非口語的互動細節(Hutchby & Wooffitt, 1999; Pomerantz & Fehr, 1997; Psathas, 1995)，讓研究者及讀者可反覆觀看及研究。詳細過錄標示的談話互動資料成為對話分析研究者瞭解談話參與者相互理解的最佳資源(Wooffitt, 2005: 33)，亦即研究者是從談話參與者的言談行動瞭解其如何理解對方所言。同樣以之前A與B的對話為例，研究者可從A大聲重複提問得知，A並未將B的「^o嗯^o」視為回答問題的答案，所以他再次提問，促使B回答問題。

對話分析強調所有研究者的解釋都必須依據實際談話資料，不應直接帶入想當然爾的研究關懷及理論視角（Schegloff, 1993；Wilson, 1993），讓自己的先存理論蒙蔽了對資料的觀察與分析（Psathas, 1995），故研究者須從談話參與者的言談細節中找出「情境相關性」。而這也是為什麼 Psathas（1995）說，對話分析之機構談話研究面臨的重要課題為「如何將談話互動資料與機構場景連結起來」（同上引：54）。

雖然批評者認為對話分析將情境概念侷限在可見的談話資料上有其不足，因為並非所有相關情境皆外顯可得（Ehrlich, 2002；Stokoe & Smithson, 2001；Titscher et al., 2000: 113），但對話分析研究者並非全然捨棄自己的語言及文化背景知識（Psathas, 1995: 51），也不是毫無理論地進入資料（Chouliaraki & Fairclough, 1999）。只是，承襲了俗民學方法論觀點，對話分析力促研究者重視談話參與者的行動過程，且再三強調研究者的所有推論皆須與實際發生的現象相符（Psathas, 1995）。

總而言之，本研究建議使用對話分析研究傾聽，一方面可知聽者如何受言者談話（情境）的影響，捕捉傾聽隨情境而變的動態特質，另一方面凸顯聽者「回應」乃談話情境的一部分，是傾聽的必備要素——談話雙方及研究者都得透過聽者「回應」方知傾聽已經發生（Rhodes, 1993: 223-224）。而且，這樣的分析觀點也較貼近廣電新聞訪問者的傾聽本質，以下我們繼續討論。

二、廣電新聞訪問情境與訪問者傾聽

傾聽是情境中的語言活動，尤其要研究廣電新聞訪問者的傾聽，須先了解廣電新聞訪問的特殊情境、它與訪問雙方語言使用的關係，以及訪問情境如何影響訪問者之傾聽。

廣電新聞訪問是與工作有關的機構談話（Drew & Heritage, 1992；Heritage, 1985；Heritage & Greatbatch, 1993），有三項基本特徵：(1) 訪問者是專業記者，受訪者是與新聞事件有關之人，閱聽人則不直接參與互動；(2) 討論內容通常聚焦於最近的新聞事件；(3) 訪問雙方主要透過一問一答方式互動，具高度正式性（Clayman & Heritage, 2002: 7-8）。

從對話分析角度來看，廣電新聞訪問一問一答的固定互動方式是訪問雙方汲取日常對話之語言資源，因應（新聞）機構情境而形成（Heritage, 1997）。對話分析研究者強調，此種因應機構情境而浮現的結構傾向是一種情境化活動，是在談話參與者每刻微觀談話中實踐而成（Zimmerman & Boden, 1993；Psathas, 1995），是從下（微觀互動）到上（結構傾向）的動態過程，而非從上到下的靜態規則。

瞭解上述原則後，本文進一步整理廣電新聞訪問之對話分析研究結果，說明廣電新聞訪問情境如何影響訪問者的傾聽活動：

首先，廣電新聞訪問的主要對象是不直接參與訪問的閱聽人（Clayman & Heritage, 2002；Schudson, 1994），所以訪問者會為閱聽人做類似獨白的開場白（Clayman, 1991；Clayman & Heritage, 2002: 59；Hutchby & Wooffitt, 1999）及整理受訪者所言（Heritage & Greatbatch, 1993）。傳統廣電新聞訪問者甚至避免使用日常對話中用來表示接收訊息的「第三番接收」詞（third-reception turn）如「喔」（Oh）（Heritage, 1985）與「襯托型反饋形式」言談（back-channel）如「嗯」（Heritage & Greatbatch, 1993），好讓閱聽人覺得受訪者在對自己，而非對訪問者說話，將聽者角色交付給閱聽人。

其次，在廣電新聞訪問中，受訪者的發言番通常有一定的長度（Heritage & Greatbatch, 1993），而且訪問者常用「小結」（formulation）將受訪者所言做部分的選擇、聚焦與延伸，重新整理受訪者所言（Heritage, 1985；Heritage & Watson, 1979），為閱聽人整理受訪者的主要論點（Hutchby, 2006: 129）。換言之，廣電新聞訪問者主要為了閱聽人而聽，且以「小結」取代日常對話的「複述」（paraphrase），為閱聽人進行理解工作。

除此之外，廣電新聞訪問者也能透過「小結」設計主題、重新指涉受訪者之前所言、構連受訪者之前沒有說明的關係、發展受訪者提供的資訊、探測受訪者的意圖或態度和再現受訪者立場（Heritage, 1985），指出受訪者所言爭議之處卻又不失中立（Hutchby, 2006: 129）。

最後，不同於一般日常對話，談話者可隨意變換發言番類型及次序，且有許多展現傾聽的方式，包括點頭、移動姿勢、回應標記（acknowledgements，如「Yeah」）、重複、複述、評估（assessments）

與問問題等 (Gardner, 2001: 2; Svennevig, 2004; Wolvin & Coakley, 1996: 69)。廣電新聞訪問則有固定的發言番類型：「訪問者提問、受訪者回答」，以及一定的互動次序：「問題—答案—下一個問題」(Clayman & Heritage, 2002: 7-8; Schudson, 1994)。這不但使得訪問者不能只聽不應，更讓「問問題」成為訪問者傾聽的基本工具 (Barone & Switzer, 1995)，甚至限制他／她使用其他表現傾聽的語言資源，包括確認及評價受訪者所言，以及如「yeah」、「真的？」等在內的口語回應 (Hutchby, 2006: 124)。

綜上所述，廣電新聞訪問者並非只為自己、為溝通而聽，更重要的是，訪問者是為了向受訪者抽取資訊、為了閱聽人而聽。而且，受限於廣電新聞訪問情境，「問問題」成了訪問者傾聽的基本工具，「複述」也為「小結」所取代，變成訪問者為閱聽人進行理解工作的論述資源。同時，訪問者也盡量避免日常對話聽者經常使用的各種口語回應及評價，如此不但可將聽者角色交付給閱聽人，也可保持訪問者中立的形象。

貳、傾聽的層次

將傾聽視為情境中的語言活動，研究者不但有具體的分析工具——談話參與者的語言使用——研究抽象的傾聽概念，更能區別不同層次的「聽」，進而探討廣電新聞訪問者如何透過語言工具達到最高層次的「傾聽」。

一、「傾聽」是談話雙方協力合作的產物，且有高低層次之分

Svennevig (2004) 指出「聽」不但需要談話雙方的言談協力合作，更有高低層次之分。他用對話分析及 Clark 的協力行動階層 (a ladder of joint actions) 研究挪威說母語的政府機關辦事人員如何透過「重複」(repeat) 及「複述」(paraphrase) 與非母語的辦事民眾互動，共同完成「聽見」(hearing) 及「理解」(understanding) 不同層次的聽。

根據 Svennevig (2004)，當發話者 A 展現信號 s 給受訪者 B，且為受話者 B 所辨識，「重複」信號 s，雙方便共同完成第二層的「聽見」

協力行動。進一步當受話者 B 「複述」——用自己的話重新敘述發話者 A 所言 (p)，便完成第三層的「理解」協力行動。而當談話雙方使用由一問一答組成的「問答語對」，^[3] 亦即由發話者 A 向受話者 B 提問 w，受話者 B 考慮發話者 A 的提問 w，便表示談話雙方已經超越第三層的「理解」進入更高層次的協力行動（同上引：493）（見表 1）。

表 1：傾聽的協力行動階層

層次	Clark 的「協力行動階層」		Svennevig 的研究
	發話者 A 的行動	受話者 B 的行動	
4	A 提議 (proposing) 協力計畫 w 給 B	B 考慮 (considering) A 的提議 w	-- 如「問答語對」(adjacency pair)
3	A 示意 (signaling) p 給 B	B 確認 (recognizing) A 的示意 p	理解 (understanding) 如「複述」(paraphrase)
2	A 展現 (presenting) 信號 s 給 B	B 辨識 (identifying) A 展現的信號 s	聽見 (hearing) 如「重複」(repeat)
1	A 為 B 執行 (executing) 行為 t	B 注意 (attending) A 執行的行為 t	--

資料來源：Using language. (p.152), by H. H. Clark, 1996, Cambridge: Cambridge University Press. “Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance,” by J. Svennevig, 2004, *Discourse Studies*, 6(4), 489-516. 本研究整理。

Clark (1996) 提出的「協力行動階層」具有先後關係，不可跳過或逆轉。亦即要達到上層行動，談話雙方就得完成下層行動，Clark 稱之為「向上完成」(upward completion)，而一旦達到上層行動便可證明其下各層行動皆已完成，Clark 稱之為「向下證據」(downward evidence)。舉例來說，當談話雙方使用「問答語對」互動(第四層)，表示他們已完成「理解」(第三層)及「聽見」(第二層)兩層協力行動(Svennevig, 2004)。

Svennevig (2004) 的架構提供我們從聽者的語言使用區辨「聽」的不同層次。根據 Svennevig 的研究，「聽」至少可分四個層級，雖

然第一層受話者的「注意」(attending)沒有具體的語言線索可供研究,但第二層的「聽見」、第三層的「理解」及第四層的協力行動皆有語言線索可循。可惜相較於第二層的「聽見」及第三層的「理解」, Svennevig 僅以「問答語對」說明第四層協力行動,既未將之命名,也沒有詳加闡述。

如前所述,由於「問答語對」是廣電新聞訪問雙方主要互動方式,「問問題」是訪問者傾聽的基本工具,故本文尤其關心在廣電新聞訪問情境中,「問答語對」是否顯示訪問者已跨越「理解」層次,邁入第四層的協力行動——本文將之命名為「傾聽」(listening)?「問答語對」又是否為研究訪問者傾聽的最佳分析單位?

二、廣電新聞訪問者的傾聽層次

奠基在 Svennevig (2004) 的架構之上,本文以下透過實際的廣電新聞訪問個案,分層討論如何研究訪問者的傾聽活動。本文首先以「襯托型反饋形式」言談「嗯」為例,指出訪問者如何用之校準互動,行使除了「聽見」以外的其他功能。接著聚焦於廣電新聞訪問者特有的論述資源「小結」,闡述訪問者如何在受訪者的回應合作中為閱聽人完成「理解」行動。最後討論廣電新聞訪問者最基本的傾聽工具「問問題」,指出「問答語對」無法保證訪問者超越理解,邁入更高層次的傾聽。本研究建議以「問答語序」取代「問答語對」,分析訪問者如何跨越理解層次,邁入更高層的「傾聽」階段。

(一) 用「襯托型反饋形式」言談「嗯」校準互動且執行多重功能

理論上來說,廣電新聞訪問者並不需要執行「聽見」行動,理由有二:第一,如前所述,廣電新聞訪問的主要接受對象是閱聽人,訪問者不但無須顯示自己聽見受訪者所言,甚至要避免日常對話聽者使用的「嗯」或「喔」,好將聽者角色交付給閱聽人。而且訪問者也較少使用日常對話聽者用來展示傾聽的「重複」,因為這不但可能干擾閱聽人收聽,也容易讓受訪者誤以為訪問者在問問題(Jucker, 1986: 114)。第二,根據 Svennevig (2004),訪問者的提問(屬第四層協力行動)已證明第

二層的「聽見」協力行動已被完成，訪問者實無須再使用其他語言行動展示聽見。

然而，觀察實際廣電新聞訪問個案便可發現，有些訪問者反而運用日常對話模式，包括不再恪守一問一答的固定互動方式，以及使用日常對話聽者表示接收到訊息的「嗯」或「喔」等，以提高閱聽人的涉入感或拉近與閱聽人的距離，產生所謂「對話型新聞訪問」（Fairclough, 1995; Scannell, 1991; Tolson, 2001）。以「襯托型反饋形式」言談「嗯」為例，訪問者可藉此將自己設定為受話者，營造與受訪者對話的感覺：

(例 1) [飛碟早餐：88：2003/9/18；IR：周玉蔻；IE：台北市長馬英九]

IE：=我覺得昨天的那個呃，行政院發言人的轉述哦。

→ IR：嗯。

IE：我覺得有斷章取義哦，而且把很多東西截在一起，昨天晚上後來中天有訪問我們嘛，=

→ IR：

〔嗯哼〕

IE：=哦那，結果他一講出來之後，連中天的主持人都講，說> 嗶你把馬市長的話濃縮了<。

→ IR：嗯。

IE：事實上，我覺得哦，我在這裡哦，鄭重地要求行政院公布昨天，我們院會的發言記錄。

→ IR：

〔嗯〕

〔嗯〕

IE：=也就是說，讓，最好把錄音帶都公布出來。

不過，即使在嚴守一問一答互動方式的傳統新聞訪問中，如中廣《新聞話題》，訪問者也未能完全避免使用「嗯」。這裡因而產生一個有趣的問題，亦即訪問者如果不需要用「嗯」來展示「聽見」，那麼他／她用「嗯」執行什麼功能？以下我們用中廣《新聞話題》之訪問為例討論。

首先，當受訪者質疑（如例 2）或直接指涉（如例 3）訪問者之前提問內容時，訪問者會使用「嗯」將自己放在言談接收者位置，讓受訪者知道自己已經「聽見」受訪者所言，促使受訪者繼續作答：

(例 2) [中廣新聞話題：B16：2001/1/8；IR：蕭德真；IE：警察大學法律所所長翁玉容]

IR：嗯哼，監察官羈押權已經改歸法官喔，如果說，現在搜索權再歸給法官，檢察官的職權是不是：更被削減，那麼位階上會差別更大？

→ IE：這本來就不是同一個位階，因為檢察官就是原告。有原告跟被告跟要求跟法官同一個位階 =
IR：〔嗯〕
IE：= 嗎？這個不是 < 高低的問題 >，這是制度的問題。...

(例 3) [中廣新聞話題：C05：2000/12/19；IR：姚愛真；IE：陸委會經濟處處長傅棟成]
→ IE：我想您剛才所提的問題我就是說噯：有關立法院立法院的事情我 那：噯：我想這是一個政 =
IR：〔嗯〕
IE：= 策上的一個事情：哦。噯 :::> 所以所以這個這個 <() 有關這個事情到目前為止是還沒有確定的一件事情。那我要特別 - 特別要說明。

其次，與例 1 訪問者平均在受訪者發言 1-2 行便使用「嗯」，中廣《新聞話題》訪問者使用「嗯」的頻率顯然較低，如例 4 訪問者平均在受訪者發言 4-5 行才使用。而且，例 4 訪問者偏向在受訪者發言聽起來像是「告一段落」，有停止作答的可能時，才使用「嗯」讓出發言權 (Gardner, 2001: 5)，促使受訪者繼續發言。這包括第 5 行：「...我覺得不是很適當。」、第 10 行：「...講一點好像是苦肉計」及第 14 行「...哦鐘樓怪人，那還得了。」：

(例 4) [中廣新聞話題：B01：2001/1/9；IR：蕭德真；IE：胡幼偉教授]
1 IE：嗯，我今天在網路上面看到這到消息的時候，我也蠻驚訝的哦，因為，我一開始以為
2 嗯，蔡明華女士她是在某一個場合跟記者非正式開玩笑講的話，然後來我細讀的相關
3 報導全文，我覺得她好像是想要用一個比喻，來說明嗯呂副總統跟新新聞之間這場官
4 司，嗯呂副總統的這些委屈跟無奈，哦。那我想她用的這樣一個比喻呢，嗯，就我個
→ 5 人看法呢，我覺得不是很適當。呢因為她這樣做不見得能夠搏取到民眾對呂副總統的 =
→ 6 IR：〔嗯〕
7 IE：= 同情，但是首先呢，嗯她，在我看來她已經犯了一個很大的忌諱就是，她應該是要
8 呂副總統幫外界溝通的，但是她似乎是嗯用，就是，我不曉得應該不應該這樣講哦，
9 就是說她似乎已經是用了非常極端的醜化自己的嗯這個老闆的方式哦，來搏取大家的同
→ 10 情，這個在我們中國人講一點好像是苦肉計這樣的做法哦。那這樣的做法，事實上在 =
→ 11 IR：〔嗯〕
12 IE：= 我的經驗裏面，這樣的做法不太能夠搏取大家的認同，因為人家會馬上先咬住妳的話
13 說，妳看妳們自己的發言人都說，哦自己的，這個副總統辦公室發言人都說副總統
→ 14 是哦鐘樓怪人，那還得了。那那，難怪大家也會這麼覺得說副總統好像是一個什麼 =
→ 15 IR：〔嗯〕
16 IE：= 樣的政治人物，所以我覺得她這樣的比喻是非常不恰當的。

要判斷訪問者是透過「嗯」讓出發言權，促使受訪者繼續發言的最好方法是找一個失敗的例子。以下例 5 訪問者於受訪者回答結束時並未提問，而是在第 4 行使用「嗯嗯」讓出發言權，但當受訪者於第 5 行使用「欸」將發言權丟還給訪問者，訪問者便於第 6 行提問，促使受訪者回答：

(例 5) [中廣新聞話題：B05：2001/1/17；IR：蕭德真；IE：孫立群教授]

- 1 IE：... 那我想如果用中華電信的這些... 消費者就知道您過了十二點以後，晚上，或是快到十二點的時候大概〇八〇就，就很難打進去，就因為人很少或根本就，不能用，我想這就
- 2 二點的時候大概〇八〇就，就很難打進去，就因為人很少或根本就，不能用，我想這就
- 3 是一個企業精神，跟一般民營很不一樣的地方。
- 4 IR：嗯嗯
- 5 IE 欸。
- 6 IR：嗯嗯所以您覺得消費者處於弱勢只有等到開訪固網市場以後，才會，進入一個真正的消費導向。
- 7 費導向。
- 8 IE：我想這個是，這是最具體的因為::以現在的一個狀況消費者當然有很多管道來，來...

透過例 5 可知，訪問者不僅使用「嗯」展示聽見，更藉此讓出發言權，鼓勵受訪者繼續發言，但例 5 也突顯「嗯」不像問答語對中的「問題」有促使受訪者作答的規範壓力 (Schegloff & Sacks, 1973: 295-7, 轉引自 Goody, 1978: 23)，故受訪者可輕易地將發言權交還給訪問者。

簡言之，雖然廣播新聞訪問的主要對象是閱聽人，訪問者無須於受訪者發言時使用「襯托型反饋形式」言談「嗯」展示「聽見」，但訪問者卻可使用「嗯」執行多種功能，包括藉此校準當下言談互動，「適時」展現聽見及讓出發言權，促使受訪者繼續發言。

本文也經由以上分析展示研究者可透過細緻的對話分析，一探訪問者如何透過語言校準互動，並「適時」展現聽見及促使受訪者發言。進一步，本文建議未來研究可參考 Gardner (2001: 2-3) 提出的各類「襯托型反饋形式」言談，包括將發言權交還給上一個言者的接續標記 (continuers) 如「Mm hm」、表示同意或瞭解的回應標記如「Yeah」、接受新訊息之標示 (newsmarkers) 如「真的？」，以及活動轉換標記 (change-of-activity tokens) 如「好的」，分析廣電新聞訪

問者如何隨受訪者談話使用不同的「襯托型反饋形式」言談，並藉此引導（project）之後的訪問活動。

值得注意的是，研究者雖能從談話資料一探談話參與者「如何」及「有何」言談結構偏向，卻無法瞭解談話參與者如何因應多重情境的需要發展各種語言策略。舉例來說，本文作者從 2007 年對線上廣播新聞訪問者的研究訪談中發現，因為空中廣播不能容忍沒有聲音的空白，所以訪問者會使用「嗯」填補言談互動的空白、爭取思考下一個提問的時間，也可消耗訪問時間：

……如果今天他是一個（回答簡短的）受訪者，一個簡答題，就完蛋了，那有的時候你可以啊，「那我想請問喔」，「我們也知道」，你看有拖了幾秒鐘。……可是時間不夠，我就要啪啪啪，（時間太長）我可以再加上一些嗯嗯阿阿的喘氣啦。你了解我意思。（江靜之，訪談紀錄，2007.04.04）

如前所述，對話分析強調研究者的意義詮釋必須根據實際談話資料，但並不否定研究者的語言文化或理論知識。因此本文認為未來研究廣電新聞訪問者傾聽，也可輔以深度訪談或田野調查法，瞭解訪問者感知的情境及發展之語言策略。

（二）以「小結」達成之理解有賴受訪者的言談合作

在以閱聽人為導向的廣電新聞訪問中，訪問者多以「小結」取代「複述」，為閱聽人執行「理解」行動。訪問者的「小結」不但展示了他／她的理解及欲維持理解的誠意（Heritage & Watson, 1979: 138），更同時賦予受訪者回應的機會（Hutchby, 2006: 130-131）。

不過，「小結」只能讓廣電新聞訪問者「片面」展示理解與誠意，要「完成」理解還有賴受訪者的言談回應合作。本文以下透過對話分析說明訪問雙方如何在言談互動中協力合作，為閱聽人完成理解行動。

首先，沉默可說是受訪者所採取最普遍的合作方式，因為訪問者的小結是為閱聽人而作（亦即真正受話者是閱聽人，而非受訪者），所以受訪者通常選擇沉默不語，讓訪問者做完他／她的工作。以例 6

來說，雖然訪問者說完「就是一切就緒了」後稍作停頓，但受訪者沈默以對，顯示受訪者將之視為替閱聽人作的小結，而非對自己提問的問題。有趣的是，受訪者的默不作聲一方面回應了訪問者的小結，讓訪問者的理解行動得以完成，另一方面也顯示受訪者對訪問者的小結內容沒有異議，營造出訪問者理解無誤的印象：

(例 6) [中廣新聞話題：B13：2000/12/19；IR：姚愛真；IE：陸委會經濟處處長傅棟成]

IE：() 順利通航。
→ IR：= [() 就是一切就緒了 () 是處長已經提到了就是：立法委員在本月底要先行試航 ...

當然，受訪者有時也會正面回應訪問者的小結，例如透過「對」(例 7) 或「重複」訪問者所言(例 8) 表示贊成。此時受訪者的回應不但顯示他／她已經接收到訪問者的理解行動，更肯定訪問者的理解是正確的：

(例 7) [中廣新聞話題：B19：2001/1/11；IR：李雅媛；IE：台大海洋研究所白書禎教授]

IR：是，就是在學術的研究它主要是要討論這個海洋污染的情況哦，倒不對說對於民生問 =
→ IE： [對]
IR：= 題的一個影響哦。那接著就要請教一下白老師哦，……
→ IE： [對]

(例 8) [飛碟電台李艷秋合眾國：65：2003/9/1；IR：李艷秋；IE：輔大統計資訊系謝邦昌教授]

IR：嗯哼，所以，嗯：其實謝老師看說，四十加上十五，其實那個十五可能已經是內含了
喔，已經不能再外加了喔，已經，已經不是再外加，所以那個十五其實不管怎樣……
→ IE： [內含了，內含了，對。]

即使受訪者出言反對，但反對本身也是一種回應，表示受訪者已接收到訪問者的小結，肯定訪問者透過小結展現的理解行動。而且，在廣電新聞訪問情境中，受訪者通常會說明他／她的反對理由，增進訪問者和閱聽人之理解，就像受訪者碰到 yes/no 問句，除了表達贊成

與否外，還要說明理由（Jucker, 1986: 111）。舉例來說，例 9 主要討論花蓮縣長補選的查賄狀況，受訪者在訪問者小結後（第 3 行）立即糾正訪問者對花蓮當地「三步一崗五步一哨」的預設（第 4 行），同時提出反對理由：「因為，因為花蓮是一個 < 很大很大 > 的地方」：

（例 9）[飛碟李豔秋合眾國：49：2003/7/31；IR：陶令瑜；IE：聯合報記者]

- 1 IR：所以現在就是說，我們前一陣子看這個：內政部喔，他這個大軍壓境，然後大家都用
2 這個三步一崗五步一哨來形容。可是事實上好像就是說，有地面上跟地面下，還是有
→ 3 一些暗道中的在進行喔。那：問題是說。
→ 4 IE：不過，嗯你剛剛提到三步一崗五步一哨跟這邊的感覺也
5 差很多啦。因為，因為花蓮是一個 < 很大很大 > 的地方。

以上分析顯示廣電新聞訪問者用小結為閱聽人所作的理解行動是在受訪者的回應合作下得以完成。透過對話分析，研究者可從受訪者的言談行動瞭解其如何理解訪問者的小結。而且，受訪者無論是沉默、贊成或反對，就言談形式來說，它們都是一種回應行動，與訪問者的小結共同完成了為閱聽人進行的理解工作。

（三）透過「問答語序」進行傾聽

在 Svennevig（2004）架構中，談話雙方一旦使用「問答語對」便表示他們已經跨越第三層理解，邁入第四層的協力行動——本文稱之為傾聽。但在廣電新聞訪問情境下，訪問者的「問題」卻不代表其已跨越理解層次，以下分別說明。

首先，在主要以問答語對互動的廣電新聞訪問中，並非所有訪問者的提問都與傾聽有關。根據 Barone & Switzer（1995），問題可粗分為兩類，一是「主要問題」（primary questions），二是「探測型問題」（probes or secondary questions）。前者是訪問者事先針對訪問主題設計的問題，聽者（閱聽人及受訪者）不需要額外情境資訊也能瞭解其義；後者則是隨受訪者答案發展出來的問題，故特別需要訪問者傾聽（同上引：101）。因「主要問題」可以脫離訪問互動情境事先設計，不同於隨受訪者答案發展的「探測型問題」，故「問問題」本身無法保證

訪問者的傾聽。其次，即使是「探測型問題」，也只能說明訪問者已經完成「理解」協力行動，不一定表示他／她跨越了理解層次，邁入更高層的傾聽。本文以例 10 來詳細說明。例 10 訪問者在第二個問題（後以 Q2 表示）中先行小結：「所謂的 :: 神豬不能夠跟客家文化畫上等號」（第 5 行），然後以「就是說」帶出一個探測型問題：「客家神豬^不代表客家文化」，請受訪者確認正確與否：

（例 10）[飛碟李豔秋合眾國：61：2003/8/18；IR：李豔秋；IE：社會及宗教研究所教授]

- 1 IE：... 大家誤以為只有 :: 客家文化才有這個。所以我們不能把這個神豬的獻祭當成客家文化
2 的一個傳統。... 因為這其實不是客家的一個文化傳統。哦：所以清水祖師三峽祖師那個
3 其實是更早更有名，當然我們(.)只是在這個時間點上忘了說，噯，清水祖師也有這個。
4 全台灣各地都有很多。
→ 5 IR：是。所以林教授，所謂的 :: 神豬不能夠跟客家文化畫上等號。 >就是說客家神豬^不 =
→ 6 IE： 絕對不能。對。
7 IR： = 代表客家文化 =
→ 8 IE： = 不代表客家文化，閩南人也有這個。所以 ...

從受訪者第 6 行的正面回應：「絕對不能。對。」及第 8 行複述訪問者所言：「不代表客家文化」可知，訪問雙方不但已完成理解協力行動，且訪問者的理解內容無誤：「客家神豬^不代表客家文化」。易言之，例 10 訪問雙方已透過 Q2 的「問答語對」協力完成理解行動，並向閱聽人展示正確的理解內容。

從上可知，單就「問答語對」進行分析，研究者只能看出訪問者（作為發話者）的「問題」已在受訪者（作為受話者）的「答案」回應下完成理解，卻無法得知訪問者是否已跨越理解層次，進入更高層的傾聽。要瞭解訪問者是否完成理解，邁向傾聽，本文建議研究者必須考量廣電新聞訪問之互動次序特徵：「問題—答案—下一個問題」，以「問答語序」（question-answer sequence）取代「問答語對」，亦即分析訪問者的「下一個問題」如何回應受訪者上一番的「答案」，方知傾聽是否已經發生。

不過，透過「問答語序」分析訪問者傾聽，研究者須注意廣電新聞訪問者的主要目的為蒐集資訊，訪問者的「下一個問題」不一定與受訪者上一番答案的主題內容有關（Svennevig, 2004: 503）（訪問者可

能使用「主要問題」帶入新的訪問主題），或訪問者也可能將這一番的討論延續到之後（不一定是下一番）的提問。故將「問答語序」作為研究廣電新聞訪問者傾聽的分析單位，本文強調的是，研究者必須從訪問雙方的連續問答互動中，探知訪問者的傾聽如何浮現及完成。

本文以下從「問答語序」著手分析之前的例 10，探究例 10 訪問者是否邁入傾聽。之前分析提及例 10 訪問雙方已透過 Q2 的「問答語對」達成理解共識：「客家神豬^o不^o代表客家文化」，但分析之後 Q4 卻可發現訪問者又將神豬與客家文化連結起來：她一方面用否定疑問句「沒有……嗎？」強烈預設「客家文化對神豬的堅持」，意欲受訪者同意此敘述（湯廷池，1981：223）；另一方面，她在描述客家人飼養及宰殺神豬上用較大音量強調（神豬）「大的」及「殺」，且以重音強調客家人飼養神豬的過程：「養養到這麼肥」，凸顯客家人對神豬之作爲：

IR：嗯。所以林教授，客家族群。您 - 您對他們整個的一個 ∴∴ 呃：文化上的了解，他們對於神豬是否真的要一隻這麼大的，然後從活豬就從小開始養養到這麼肥，然後到最後給他殺。他們(.) 整個客家的文化裡面他們並沒有要如此的堅持了嗎？

面對訪問者於 Q4 的提問，受訪者只好「再強調一次」神豬並非客家文化特有，並重複之前已經提供的資訊：

→ IE：所以我們想我們再 ∴∴ 再強調一次哦，就是說這種把他養得很大，就是說用豬來祭拜不是客家特有的，然後把豬養得很大也不是客家特有的，同樣的在閩南的其他的廟裡，或者清水祖師、三峽祖師廟都有。那現在從宗教學的角度來講，爲什麼要找一隻很大的豬，... 對你這個祭祀的物品的(.) 不尋常本身，也更能夠把這個祭典給神聖化。

例 10 是個反例，顯示訪問者若未將之前透過「問答語對」形成的理解隨訪問互動延續到之後的問題設計（亦即訪問者雖已完成卻未跨越理解層次，邁入傾聽），受訪者可能再次重複、說明或澄清之前提及的舊資訊。對分秒必爭的廣播新聞訪問來說，訪問者等於浪費有限的寶貴時間在之前已經表明且獲得「正確理解」的資訊上。也就是說，

廣電新聞訪問者若不能超越理解邁入傾聽，將難以善盡代替閱聽人向受訪者抽取資訊的機構角色（Clayman & Heritage, 2002: 66），有效推進新聞訪問，提供閱聽人更多新資訊。

那麼，廣電新聞訪問者該如何透過問答語序邁入「傾聽」？以下本文用例 11 說明之。例 11 主要討論 2003 年花蓮縣長補選的查賄狀況。當受訪者挑戰訪問者在 Q4 對花蓮「三步一崗五步一哨」現象之描述，訪問者選擇停止提問（第 3-4 行），並在受訪者說明之後用「嗯哼」（第 6 行）讓出發言權，促使受訪者繼續說明，提供更多資訊（第 7 行）：

（例 11）[飛碟李豔秋合眾國：49：2003/7/31；IR：陶令瑜；IE：聯合報記者]

- 1 IR：所以現在就是說，我們前一陣子看這個 :: 內政部喔，他這個大軍壓境，然後大家都用
2 這個三步一崗五步一哨來形容。可是事實上好像就是說，有地面上跟地面下，還是有
→ 3 一些暗道中的在進行喔。那，問題是說。
4 IE： {不過，嗯你剛剛提到三步一崗五步一哨跟這邊的感覺也
5 差很多啦。因為，因為花蓮是一個 < 很大很大 > 的地方。
→ 6 IR：嗯哼。
→ 7 IE：你即使來這麼多人喔，你那一散佈下去根本看不到幾個人。所以你在花蓮市區 ...

之後訪問者在 Q5 先小結受訪者所言（下例第 1 行）（同時獲得受訪者於第 2 行以「對對對對對」表示贊同，顯示訪問者理解無誤），然後使用高度確定的附加問句「對不對？」，要求受訪者確認「你覺得並沒有像，< 所謂的 > 草木皆兵這麼嚴重」（下例第 4-5 行）：

- 1 IR：就是說我們不能用人口密，密，密度來看，因為它還有地大的問題。那有時候 =
→ 2 IE： {對對對對對
3 IR：= 可是我們因為透過電子媒體，因為它是，比較直接有這個聲光效果的，甚至還看到
→ 4 什麼，呃觀光客被盤查。可是你在當地這幾天下來，其實你，你覺得並沒有像，< 所謂
5 的 > 草木皆兵這麼嚴重，對不對？

從上可知，受訪者提供的資訊不同於訪問者原本以為花蓮當地「三步一崗五步一哨」的預設，而隨訪問進行至 Q5 所浮現的新資訊為：「雖然警察看起來人數眾多，但因花蓮地大，故警力分佈密度未如想像中

高」。接著，訪問者將透過 Q5 問答語對獲得的理解納入 Q6，先指出「三步一崗五步一哨」的緊張氣氛並非影響選舉的最後關鍵（見以下箭號所示），再提出主要問題：「關鍵還是在於，這個已經到小盤的錢是不是能到，更直接當事人的手上，大家有實質的感受。」（所以將之判斷為「問題」而非「小結」乃因訪問者有明顯停頓，且受訪者接著回答）：

IE：沒有。像，呃像我們在，...你大概也很少會碰到盤查或什麼的，就是說那個氣氛是。所以，這樣的氣氛其實在花蓮並沒有那麼強烈啦。

IR：所以它這個氣氛並不強烈的話，呃本來你看，最近大家一直在探討就是說，因為你這樣可能造成花蓮人士的一些反彈啊等等，情緒上的。那事實上，是不是就你在當地的感覺，也並沒有這麼嚴重，這個，並不是影響選舉最後的關鍵，關鍵還是在於，這個已經到小盤的錢是不是能到，更直接當事人的手上，大家有實質的感受。

IE：對。

透過例 10 及例 11 的分析，本文清楚指出研究者應以「問答語序」取代「問答語對」，作為分析訪問者傾聽的基本單位，方能一窺訪問者如何將「問答語對」形成的理解納入之後的問題設計，邁入本文定義的「傾聽」層次，順利發展訪問，完成為閱聽人向受訪者索取新資訊的機構目的。

對話分析不但提供研究者從訪問雙方實際使用的語言著手，分析抽象的傾聽概念，讓傾聽隨訪問互動情境而變的動態過程清晰可見，更讓研究者得以從具體的語言層次討論如何增進訪問者的傾聽能力。舉例來說，Anderson & Killenberg（1997: 317）建議新聞訪問者不可固守自己原有想法，因為如此可能會喪失獲得新資訊的機會，此主張與本文以上分析結果可說是不謀而合。不過，不同於 Anderson & Killenberg 提出的抽象性原則，本文透過對話分析具體指出，訪問者如何將「問答語對」中形成的理解納入之後的問題設計，在「問答語序」中達成傾聽，同時具體展示缺乏傾聽可能產生的後果——受訪者重複之前已經獲得理解的資訊。

最後值得注意的是，所有理論取徑及研究方法皆有其擅長解決的問題與無法顧及的部分，對話分析也不例外。如同本文之前提及，訪問雙方的言談互動資料只能提供部分情境線索（尤重上下文的言談情

境），研究者無法從中得知訪問者實際面臨的多重情境限制（包括訪問目標、有限的時間、新聞性、閱聽人特質、受訪者身分及雙方關係等）及訪問者可能的選擇及策略。以例 10 來說，雖然研究者能透過對話分析指出訪問者未進入傾聽，但不可否認的是，在眾多情境考量下，傾聽不一定所有時候都是訪問者的首要選擇。有時訪問者或許只想推銷自己的意見或凸顯受訪者立場，甚至製造爭議，而非透過傾聽推進訪談，為閱聽人抽取更多新資訊（雖然後者是本文認為新聞訪問者理應達成的首要機構目標）。

參、結論

傾聽不只是聽者個人生理或心理的活動，它更是情境中的語言活動，唯有透過聽者的回應，談話參與者及研究者方知傾聽已經發生。尤其在廣電新聞訪問情境中，訪問雙方主要透過問答語對進行互動，訪問者不但不能只聽不應，「問問題」更成為訪問者傾聽的基本工具。

本文建議採對話分析研究廣電新聞訪問者之傾聽活動。透過對話分析，研究者不但有具體的語言工具探究原本被視為抽象的傾聽概念，瞭解訪問者的傾聽特徵，更能一窺訪問者隨訪談互動情境而聽的動態過程，區別不同層次的聽。

本文參考 Svennevig（2004），將廣電新聞訪問者的聽區分為「聽見」、「理解」及「傾聽」等高低不同的層次，透過廣電新聞訪問個案的對話分析，分層舉例說明訪問者傾聽的動態特質，同時展示及討論如何研究之。在「聽見」層次，本文分析訪問者如何透過「襯托型反饋形式」言談「嗯」校準互動，行使聽見及鼓勵受訪者發言等多種功能。接著聚焦於訪問者的「小結」，指出訪問者為閱聽人進行的「理解」工作如何在受訪者的回應合作中完成。最後，本文討論訪問者最基本的傾聽工具「問問題」，說明「問答語對」無法保證訪問者超越理解，邁入更高層次的傾聽，進一步建議以「問答語序」作為分析訪問者傾聽的基本單位。

雖然本文建議研究者採對話分析研究廣電新聞訪問者的傾聽活動，但也指出對話分析的不足之處，包括無法從訪談互動資料得知訪問者

面臨的多重情境，以及訪問者所做的選擇與策略。未來研究可使用深度訪談或田野調查法補對話分析之不足。

然而，本研究深切相信，若能進入微觀的訪談互動過程，從語言使用研究訪問者的傾聽，研究者便可透過訪問者擁有的最重要工具——語言，探究如何增進訪問者的傾聽能力，例如我們可以思考如何教導不同的回應方式或風格（Rhodes, 1993: 232）。甚至，由於對話互動次序與傾聽習慣及能力的培養息息相關（Cook, 1999），未來研究者也可針對廣電新聞訪問，討論發展不同對話互動次序的可能，幫助訪問者傾聽。希望能於增進閱聽人、訪問者及受訪者三方理解的同時，也能推進訪問，讓閱聽人及訪問雙方都能體驗到訪問旅程中可能出現的驚奇及喜悅。

註釋

- [1] 此特刊論文來自 2006 年 10 月舉辦的秋季傾聽論壇（Fall Listening Forum）（Janusik, 2008）。可惜因為學界對傾聽的定義、理論及方法論未有定論，使得 2008 年的專刊雖然納入不同領域包括商業、教育、醫療照護及宗教性靈等對傾聽的討論及研究，但各篇論文重點還是放在介紹、分析各領域（情境）如何看待及研究傾聽，既未抽高層次探究情境在傾聽活動中扮演的角色，也缺乏實證研究詳細闡述情境之內涵及其對傾聽產生之影響。
- [2] 廣電新聞訪問也算是未受研究干擾的自然情境對話，因為訪問雙方（多）方早就預設訪問過程會公開播出，訪問者不會因為研究（者）有任何的改變，或變得「不自然」。再加上取得方便，廣電新聞訪問可說是最好的分析資料（Scannell, 1991）。
- [3] 「問答語對」指的是成對出現的問題及回答。當對話的一方提出問題，另一方便面臨回答的規範壓力，即「問題」排除了「回答」以外的可能性，讓提問者促使他人對自己說話，且集中在提問者選擇的主題上（Goody, 1978: 23）。

附錄：對話過錄符號說明

(修改自 Gail Jefferson 的對話過錄符號，參考來源：*Conversation analysis: Principles, practices and applications*, by I. Hutchby & R. Wooffitt, 1999, Cambridge: Polity Press.)

[電台及節目名稱；個案編號；節目播出日期] 方框內文字表示研究者之過錄來源。

- IR 表示訪問者所言，不代表問題。
- IE 表示受訪者所言，不代表答案。
- 箭頭表示文中說明的部份
- (.) 括弧內一點表示言談中的停頓少於 0.12 秒
- (1 秒) 括弧內數字表示停頓之秒數
- :
- = 冒號表示拉長音，冒號越多，表示音拉越長
- = 等號表示對話延續
- [] 方括弧內表示重疊的話語
- () 空括弧表示錄音 / 影帶中的話語無法清楚辨認
- (猜想) 括弧內的字表示研究者對那些無法清楚辨認話語的猜測
- 例 底線表示說話者強調該字
- 例 加黑之字其比周圍的其他言談在音量上有明顯的大聲
- °例 在 ° 之間的字表示其比周圍的其他言談在音量上有明顯的小聲
- <> 在 <> 之間的字表示其比周圍的其他言談在速度上明顯較慢
- >< 在 >< 之間的字表示其比周圍的其他言談在速度上明顯較快
- ,
- 。 表示停止。但不一定是句子的結束。
- ? 表示語調上揚。
- ! 表示強調的語調
- ... 表示在報告中省略之言談

參考書目

- 李子新譯（1992）。《報導之前：新聞工作者採訪傳播的技巧》。台北市：遠流。（原書 Killenberg, G. M., & Anderson, R. [1989]. *Before the story: Interviewing and communication skills for journalists*. New York: St. Martin's Press.）
- 李雅媛（訪問者）（2001.1.11）。新聞話題。台北市：中國廣播公司。
- 李豔秋（訪問者）（2003.8.18）。李豔秋合眾國。台北市：飛碟電台。
- 李豔秋（訪問者）（2003.9.1）。李豔秋合眾國。台北市：飛碟電台。
- 周玉蔻（訪問者）（2003.9.18）。飛碟早餐。台北市：飛碟電台。
- 邱珍琬譯（1998）。《傾聽——人際關係中溝通的藝術》。台北市：遠流。（原書 Nichols, M. P. [1995]. *The lost art of listening: How learning to listen can improve relationships*. New York: The Guilford Press.）
- 姚愛真（訪問者）（2000.12.19）。新聞話題。台北市：中國廣播公司。
- 陶令瑜（訪問者）（2003.7.31）。李豔秋合眾國。台北市：飛碟電台。
- 湯廷池（1981）。〈國語疑問句的研究〉，《師大學報》，26：219-276。
- 蕭德真（訪問者）（2001.1.8）。新聞話題。台北市：中國廣播公司。
- 蕭德真（訪問者）（2001.1.9）。新聞話題。台北市：中國廣播公司。
- 蕭德真（訪問者）（2001.1.17）。新聞話題。台北市：中國廣播公司。
- Anderson, R., & Killenberg, M. (1997). Listening in journalism: All the news we've heard about that's fit to print. In M. Purdy & D. Borisoff (Eds.), *Listening in everyday life: A personal and professional approach* (2nd ed., pp. 311-332). London: University Press of America.
- Barone, J. T., & Switzer, J. Y. (1995). *Interviewing art and skill*. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Bodie, G. D., Worthington, D., Imhof, M., & Cooper, L. O. (2008). What would a unified field of listening look like? A proposal linking past perspectives and future endeavors. *The International Journal of Listening*, 22, 103-122.
- Chouliaraki, L., & Fairclough, N. (1999). *Discourse in late modernity: Rethinking critical discourse analysis*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clayman, S. E. (1991). News interview openings: Aspects of sequential

- organization. In P. Scannell (Ed.), *Broadcast talk* (pp.48-75). London: Sage.
- Clayman, S. E., & Heritage, J. (2002). *The news interviews: Journalists and public figures on the air*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cook, H. M. (1999). Language socialization in Japanese elementary schools: Attentive listening and reaction turns. *Journal of Pragmatics*, 31, 1443-1465.
- Dervin, B. (1997). Given a context by any other name: Methodological tools for taming the unruly beast. In P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin (Eds.), *Information seeking in context* (pp. 13-38). London: Taylor Graham.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work: An introduction. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work: Interaction in institutional settings* (pp. 3-65). New York: Cambridge University Press.
- Ehrlich, S. (2002). Legal institutions, nonspeaking reciprocity and participants' orientations. *Discourse & Society*, 13, 731-747.
- Fariclough, N. (1995). *Media discourse*. New York: Arnold.
- Gardner, R. (2001). *When listeners talk: Response tokens and listener stance*. Amsterdam: John Benjamins.
- Ginther, A. (2002). Context and content visuals and performance on listening comprehension stimuli. *Language Testing*, 19(2), 133-167.
- Goodwin, C., & Duranti, A. (1992). *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goody, E. N. (1978). Towards a theory of questions. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 17-43). Cambridge: University Press.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, J. (1985). Analyzing news interviews: Aspects of the production of talk for an overhearing audience. In T. A. van Dijk (Ed.), *Handbook of discourse analysis* (pp. 95-117). London: Academic Press.
- Heritage, J. (1997). Conversation analysis and institutional talk: Analyzing data. In David Silverman (Ed.), *Qualitative research: Theory, method and practice* (pp. 161-82). London: Sage.
- Heritage, J., & Greatbatch, D. (1993). On the institutional character of

- institutional talk: The case of news interviews. In D. Boden & D. H. Zimmerman (Eds.), *Talk and social structure: Studies in ethnomethodology and conversation analysis* (pp. 93-137). Oxford: Polity Press.
- Heritage, J., & Watson, R. (1979). Formulations as conversational objects. In G. Pasthan (Ed.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology* (pp. 123-162). New York: Irvington.
- Hutchby, I. (2006). *Media talk: Conversation analysis and the study of broadcasting*. Berkshire, UK: Open University Press.
- Hutchby, I., & Wooffitt, R. (1999). *Conversation analysis: Principles, practices and applications*. Cambridge: Polity Press.
- Imhof, M. (2004). Who are we as we listen? Individual listening profiles in varying contexts. *The International Journal of Listening*, 18, 36-45.
- Janusik, L. (2008). Introduction to listening in contexts: A special edition of The International Journal of Listening. *The International Journal of Listening*, 22, 99-102.
- Jucker, A. H. (1986). *News interviews: A pragmalinguistic analysis*. Amsterdam: John Benjamins.
- Liddicoat, A. J. (2004). The projectability of turn constructional units and the role of prediction in listening. *Discourse Studies*, 6(4), 449-469.
- Pomerantz, A., & Fehr, B. J. (1997). Conversation analysis: An approach to the study of social action as sense making practices. In T. A. van Dijk (Ed.), *Discourse as social interaction* (pp. 64-91). London: Sage.
- Psathas, G. (1995). *Conversation analysis: The study of talk-in-interaction*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Purdy, M. (1997). What is listening? In M. Purdy & D. Borisoff (Eds.), *Listening in everyday life: A personal and professional approach* (2nd ed., pp. 1-20). Lanham: University Press of America.
- Rhodes, S. C. (1993). Listening: A relational process. In A. D. Wolvin & C. G. Coakley (Eds.), *Perspectives on listening* (pp. 217-240). Norwood, NJ: Ablex.
- Scannell, P. (1991). Introduction: The relevance of talk. In P. Scannell (Ed.), *Broadcast talk* (pp. 1-13). London: Sage.
- Schudson, M. (1994). Question authority: A history of the news interview

in American journalism, 1860s-1930s. *Media, Culture & Society*, 16, 565-587.

- Stokoe, E. H., & Smithson, J. (2001). Making gender relevant: Conversation analysis and gender categories in interaction. *Discourse & Society*, 12(2), 217-244.
- Svennevig, J. (2004). Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. *Discourse Studies*, 6, 489-516.
- Titscher, S., Meyer, M., Wodak, R., & Vetter, E. (1998/2000). *Methods of text and discourse analysis* (J. Bryan, Trans.). London: Sage.
- ten Have, P. (1999). *Doing conversation analysis: A practical guide*. London: Sage.
- Tolson, A. (2001). "Authentic" talk in broadcast news: The construction of community. *The Communication Review*, 4, 463-480.
- Wilson, T. P. (1993). Social structure and the sequential organization of interaction. In D. Boden & D. H. Zimmerman (Eds.), *Talk and social structure: Studies in ethnomethodology and conversation analysis* (pp. 22-43). Oxford: Polity Press.
- Wolvin, A., & Coakley, C. G. (1992). *Listening* (4th ed., pp. 70-73). Dubuque, IA: Brown & Benchmark.
- Wolvin, A., & Coakley, C. G. (1996). *Listening* (5th ed.). Dubuque, IA: Brown & Benchmark.
- Woodilla, J. (1998). Workplace conversations: The text of organizing. In D. Grant, T. Keenoy & C. Oswick (Eds.), *Discourse and Organization* (pp. 31-50). London: Sage.
- Wooffitt, R. (2005). *Conversation analysis and discourse analysis: A comparative and critical introduction*. London: Sage.
- Zimmerman, D. H., & Boden, D. (1993). Structure-in-action: An introduction. In D. Boden & D. H. Zimmerman (Eds.), *Talk and social structure: Studies in ethnomethodology and conversation analysis* (pp. 3-21). Oxford: Polity Press.

I Listen, Therefore I Respond: Towards a Conversation Analysis Approach of Broadcast News to the Listening of Interviewers

Chin-Chih Chiang*

Abstract

Listening is a basic skill for journalists. This study proposes to adopt conversation analysis to study how interviewers listen in news interviews by focusing on broadcast news interviews. The interviewer's listening process is divided into hearing, understanding, and listening, Svennevig (2004). This study analyzes how interviewers orient the interaction by using the backchannel utterance "Mm." The collaboration of the interviewer with the interviewee is achieved by the understanding of the audience. This study suggests studying the listening ability of an interviewer with question-answer sequences instead of adjacent question-answer pairs.

Keywords: question, listening, conversation analysis, broadcast news interview

*Chin-Chih Chiang is Assistant Professor at the Department of Communications Management, Shih Hsin University, Taipei, Taiwan.