

第五章 結論與建議

本章首節將先進行研究回顧，第二節探討分析研究發現，第三節討論本研究分別在理論、方法以及實務面向之意涵，最後則說明研究限制與未來研究建議。

第一節 研究回顧

本研究一開始係以採訪新聞時與消息來源的真實對話過程做為研究開端，藉此探討記者與消息來源的互動。文獻回顧後發現，過去相關研究似都只停留在社會結構層面，只能了解記者與消息來源的關係緊密程度，無法看出互動過程中的策略應用與深度語言互動。因此，本研究轉從語言行動部份探討記者與消息來源之「語言互動策略」應用。

過去傳播學院指導學生採訪新聞時總是模糊地告訴學生，好記者的最重要課題就是「與消息來源保持良好互動關係」(鍾蔚文等, 1997)；但這並非唯一方式，事實上也可能是種錯誤解讀。根據研究者主跑社會警政路線之多年實務經驗，一味地搞好關係並順應消息來源的意見不見得可以採訪到好新聞；適時向消息來源表達不惜打壞關係的決心，反常有意想不到的效果。

本研究在文獻回顧部分著重語用學部分，透過語用合作原則、禮貌、面子、沒禮貌、面子威脅等不同概念來探討人際互動，從最核心到外層架構出人際語言互動模式。接著再從 Brown & Levinso(1987)的面子威脅可能策略圖演繹出傳播領域中之記者與消息來源「合作／非合作」語言互動策略，並根據合作程度高低

分成合作語言、間接非合作、負面非合作、正面非合作以及完全非合作等五種類型。本研究據此加入語境因素，假設記者與消息來源之所有語言互動策略均可含括在這五個類型，進而可建構出完整的研究架構。

本研究在選擇研究方法部分，先簡單介紹所有可能適合本研究之質化研究方法，逐一篩選分析後認為單一研究方法無法完整呈現、反映本研究內容，因此採取個案研究、深度訪談等兩階段方式探討。個案研究挑選重大社會事件的公開記者會，摘錄記者與消息來源唇槍舌戰的錄音片段，事後再訪談當天參與記者會之線上記者請其說明當天現場之互動情境與語言交換。深度訪談部份則挑選社會路線的記者與消息來源進行深度訪談，藉由這兩階段研究方法讓合作／非合作語言互動策略更明確。

第二節 研究發現

研究問題一、記者與消息來源互動間之合作／非合作語言策略動機為何？

本研究雖列有兩階段研究方法，但探討語言策略動機只能從深度訪談進行，無法從個案研究觀察，因為要知道人們對某事的想法，最好的方式就是直接去問他們(Bower, 1973: vi，轉引自陳玉箴譯，2005：420)。

因此，從個案研究與深度訪談所得資料歸納發現，受訪記者與消息來源均認為，兩者互動過程使用之「合作性語言」是雙方交往的最好策略。但在「非合作性語言互動策略」部分，使用比例須依個案而定並沒有完整且一致性的答案。有的記者承認經常使用，另有記者完全否認使用過，落差頗大的原因在於認知差距：部份記者認定「非合作性語言」只能狹義解釋為威嚇修理，其他廣義的打哈哈、閃躲等則非屬之，使得對「非合作性語言」使用動機似顯莫衷一是、難以認定。

不過，若按本研究對「非合作性語言」的廣義定義觀之，五名受訪記者(第一階段三名、第二階段兩名)及三名受訪消息來源訪談資料顯示之使用動機大致如下：

一、問不到新聞之際

此一動機論點乃從記者角度出發，亦即記者使用非合作性語言策略之發生時機常在用盡各種方法且好話說盡仍問不到新聞之際。如記者 D 就認為，問不到新聞時，大部分就直接用「噓」(指「非合作性語言」)的方式，主要原因就是長官逼稿逼得緊，只好軟硬兼施採用不同手法「逼著」受訪者配合就範。相關動機牽涉到以下子項目：

(一)突破嚴守機密原則

根據訪談資料，深度訪談的受訪記者與消息來源不斷重複提到的部分就是「偵查不公開」原則，這是社會路線記者常遭遇的問題。記者使用「非合作性語言」無非就是要突破此一原則，期盼能從消息來源身上套到新聞資訊完成

報導任務。另一方面，社會路線的消息來源(多為警政主管)則深怕消息一旦洩漏恐遭上級懲處甚至法辦，雙方有可能為突破或堅守此一原則而進行激烈攻防並針鋒相對，不僅記者進而使用可能打壞彼此正常互動關係的「非合作性語言策略」，消息來源也會據此策略反制。

如記者 A 認為，牽涉到偵查不公開原則的敏感案件時必須用點小技巧來打探。記者 B 則以親身案例指出其曾放話要修理消息來源，主要因為對方違反偵查不公開原則而提供消息給其他競爭同業。

(二)兩面手法的採訪技巧

記者採訪新聞不可能只靠單一策略，有時候還要靠些其他輔助策略，猶如前述「棍子與胡蘿蔔」的交叉應用，有時候盡說些「好話」來套取新聞。假使消息來源「不上道」、不願意配合，則可能馬上用合作程度較低的「非合作語言策略」並視狀況逐次降低合作程度。在此過程中，如果消息來源露出比較和緩且善意的合作態度，雙方又可提高合作程度。因此，記者之不同語言互動策略的交叉應用可視為「施壓」手段，其最重要動機就是要「套取新聞」。

從積極角度來看，兩面手法是為套取新聞，但就消極角度觀之，也有可能是為了防堵同業拿到獨家新聞，既然「我」(指記者本人)沒有辦法拿到新聞，至少可以防禦性地抵抗消息來源把新聞放給敵報(友報)。如記者 B 就認為，消息來源如果給同業但是沒有給「我」新聞，隔天就會放話或抱怨，通常會有避免「漏新聞」的嚇阻作用。記者 C 更進一步指出，「直接修理」(指完全非合作)讓消息來源知道「非合作」並非只是口頭，有時候會比婉言相勸來得更有效果。

二、避免違反洩密罪

從消息來源角度來看，使用「非合作語言互動」的主要功能是「避免洩密」，就社會路線而言這就是所謂的「偵查不公開原則」，就其他政府單位而言，則是機密外洩。所謂偵查不公開原則只是洩密罪的一部分，在國家機密保護法、公務人員服務法均有明文條列，只要是國家公務員都須恪守相關規定。

根據刑法第 132 條第 1 項規定，所謂洩密乃指「國防以外應秘密之文書、圖書、消息或物品，處三年以下有期徒刑」(按：國防機密乃屬刑法 109 條)。因此對公務員而言，一旦洩密輕則行政懲處，重則可能吃上牢獄之災，因此記者採訪公家機關(行政、司法)常會遇到閉門羹或碰上軟釘子之因在此。

消息來源 B 就認為，他只會在不違反此一原則(偵查不公開)的前提下適度提供一些訊息供記者撰寫新聞。消息來源 C 的看法更保守，甚至反問一旦洩密導致「人犯跑了，上級怪罪下來誰扛責任?」。由此均可看出，洩密與偵查不公開原則是記者與消息來源彼此使用「非合作性語言互動策略」的最大動機。

三、交換新聞論

此外，受訪記者與消息來源均曾提及「交換」原則。就記者角度而言，如果消息來源人際關係不好，透過新聞內容「修理」可能還會獲得更多新聞。如記者 B 指出，有時候修理甲，甲的敵人(指與甲關係不好的同僚)見獵心喜還會私下偷偷提供其他新聞攏絡示惠。

然就消息來源而言，如被記者抓到把柄寫出負面新聞(如：涉貪弊案、風紀案件等)，即可能想盡各種方式阻止記者，甚至拿其他新聞交換，避免自己或單

位遭到懲處。消息來源 C 就說，曾透過記者的好友多方旁敲側擊的拜託，甚至還提供不傷到自己或單位的其他重大新聞來交換。

因此，無論是記者或消息來源，使用合作／非合作性語言互動策略之重要動機亦可能在於交換新聞，但詳細的交換條件則須依狀況而定。

研究問題二、記者與消息來源互動時，合作／非合作語言策略有哪些類型？可能產生何種效果？

本研究發現，記者與消息來源間最常使用的語言互動類型為「合作性語言」互動，舉凡任何不帶有情緒性字眼且不會造成對方不舒服或為難之普通問答均屬之，如：請問、可否、謝謝、拜託等。至於「非合作語言」互動雖非常態且比例也低，卻屬有效方式，常有意想不到的效果。

根據訪談資料與個案研究資料歸納分析發現，非合作性語言的手法眾多，舉凡：直接修理、不理睬、斥責、激怒、口頭威嚇、嘲諷、訴諸權威、輕蔑、反諷(揶揄)、旁敲側擊、緘默、閃躲(打哈哈、敷衍)等都可屬之，其互動類型、使用對象、語句意涵與範例整理如下(見表 5-1)：

表 5-1 非合作語言之語言互動類型、使用對象及意涵

互動方式	互動類型	使用對象※		語句意涵與範例
		記	消	
直接修理	完全非合作	●	△	不管結果如何完全不顧情面的撕破臉
				例:我不要留後路就幹到底(記 C)
不理睬	正面非合作	△	●	破壞對方但有正面合作回應的期望
				例:對方「燈不點不亮」、不用你(記 B)
斥責	正面非合作	●	●	同上
				例:你講的我不算數啦、這不予回答啦 (個一) 你被人家利用、這一定要回答啦 (個二)
激怒	正面非合作	●	△	同上
				例:檢座說這是藐視法庭囉(個二)
口頭威嚇	負面非合作	●	△	以仍存迴旋空間的非合作態度傷害對方
				例:不然你明天「會被寫得很難聽」 (個二、記 E) 如果你不說的話、以後就公事公辦 (消 A、消 C)
嘲諷	負面非合作	●	●	同上
				例:開玩笑暗示有對方把柄(記 A) 客氣了,你們有很多法律專家(個二)

訴諸權威	負面非合作	●	△	同上 例: 透過向上級告狀逼迫下級屈服(消 C)
輕蔑	負面非合作	●	●	同上 例: 你都還沒看怎麼會問問題(個一)
反諷、揶揄	負面非合作	●	△	同上 例: 大律師...(個一) 我們不是法律專家我們不懂(個一) 既然兩位這麼忙換林院長出來說說 可以嗎(個二)
旁敲側擊	間接非合作	●	●	採取曖昧模糊手法而無法猜測動向 例:以繞圈圈的旁敲側擊方式問新聞避免 打草驚蛇 (記 A) 透過好友管道旁敲側擊去拜託(消 C) 所以台大沒有列入機密對不對(個二)
緘默	間接非合作	X	●	同上 例: 我們大概沒辦法做……(緘默五秒) 任何一個回應(個二)
閃躲 打哈哈 敷衍	間接非合作	△	●	同上 例:避免記者糾纏我們會打哈哈帶過(消 C) 我還有事我不曉得，\我沒看到(個一) 大家自有公斷我不用多說(個二)

※指的是使用此類行語言策略的對象，「記」表記者，「消」表消息來源。

「●」表有，「X」為無，「△」則表不明確。

「個一」表個案一、「記 A」表記者 A、「消 A」表消息來源 A，以下次序類推

研究發現，「完全非合作」部分包括直接修理，亦即直接傷害對方，屬不管結果如何完全不顧情面的撕破臉；通常係記者使用較多，消息來源使用機會不明顯。

至於不理睬、斥責、激怒等則可歸納為「正面非合作」語言互動策略，其意涵在於：破壞對方抱持有正面合作回應的期望。記者可能使用的方式多為斥責、激怒，另有不確定是否使用之不理睬。消息來源可能使用策略可能有不理睬、斥責，無法確認是否使用者則有激怒策略。

其次，包括口頭威嚇、嘲諷、訴諸權威、輕蔑、反諷(揶揄)等屬「負面非合作」語言策略層次，其意涵在於以存有迴旋空間的非合作態度傷害對方。根據研究資料分析，這五種非合作語言互動模式記者都會使用，而消息來源使用手法較多者為輕蔑、訴諸權威、反諷(揶揄)等三種，至於口頭威嚇、訴諸權威之使用並不明顯。

最後，旁敲側擊、緘默、閃躲(打哈哈、敷衍)等互動方式可歸為「間接非合作」類型，其意涵在於：採取曖昧模糊手法而無法猜測動向，其中記者常使用旁敲側擊方式以不著痕跡地探詢新聞，會否使用閃躲(打哈哈、敷衍)策略則不明確。但記者絕對不會使用緘默，主因在於記者要採訪互動必須說話；至於消息來

源部分則三者互動方式都會使用。

值得注意的是，以上互動手法的使用對象雖可區分為記者使用、消息來源使用、不明確、不會使用等四種，其中「不明確」部分只是分析本研究訪談、個案資料後並未發現，不代表在記者實務工作中沒有。例如：研究者過去採訪時曾遇過消息來源也會選擇以「訴諸權威」方式向記者長官告狀，但因本研究資料並未呈現，選項中仍僅列為不明確。

至於合作／非合作語言類型的效果，根據訪談資料發現，受訪記者與消息來源都無法具體說出有效、無效：有的記者認為高度有效、有的認為低度有效，消息來源亦復如此，受訪者間的回答莫衷一是，顯無具體交集。因此，**本研究僅發現此一策略方式確實有效，卻無法具體回答效果的程度高低。**

研究問題三、合作／非合作語言策略能否達到既定目的？與語境間關聯如何？

經過資料分析後發現，記者使用合作／非合作語言策略確實收到效果，可能是種兩面手法的交互應用，也可能是在使用合作語言策略都達不到既定目的後的孤注一擲、破釜沉舟，試試看非合作語言策略能否達到既定目的。如記者 E 就認為，雖然他那一組路線的記者不像社會組記者般地會使用「非合作性語言策略」，但遇上急迫且要問新聞卻問不到時，也會「死馬當活馬醫」，使用大量「非合作性語言策略」，希望能再挖到一些新聞訊息。

儘管如此，但因不知道記者與消息來源所謂達到目的的程度為何，無法就此完整回答。如問題一提及，記者的既定目的是套取新聞、消息來源的既定目的是避免洩密，根據資料分析後發現，使用合作／非合作語言互動策略「可能」可以達到既定目的，但無法「確定」如何可以達到既定目的。因此，此研究問題的具體結論應修改為：在合作性語言策略失敗前提下，使用非合作性語言策略會有效果，且比合作性語言策略更有機會達到既定目的。

至於在語境關聯部分，根據研究資料分析後發現：資深且年紀較長的社會路線記者可能較會懂得使用「非合作語言策略」技巧且不得罪人也較易達到既定目的。資淺且年輕的社會路線記者雖較不懂得拿捏分寸而常使用非合作性語言策略，卻也常因此弄巧成拙地得罪消息來源而無法達到既定目的。因此，記者之合作／非合作語言互動策略跟語境具有高度相關性(相關整理如表 5-2)。

此一概念類似專家生手的研究概念：剛入門的記者往往只會依循書本所教原則處理問題，較少注意到周遭情境變化帶來的影響，遑論在多種目標中找到巧妙執行應對之道（鍾蔚文、臧國仁、陳百齡，1998）。至於資深、年長的專家型記者似更具社會價值、人際關係的認知能力，懂得運用現有資訊且在既定語境下輾轉且委婉地取得所需新聞資訊。

表 5-2 記者之合作／非合作語言互動與語境關聯

	語境關聯	意涵
社會路線	資歷深，年紀大	比較懂得拿捏非合作語言技巧，不會得罪人 容易達到既定目的，效果佳
	資歷淺，年紀輕	比較不懂拿捏分寸，容易得罪人引起反彈， 不容易達到既定目的，效果較差
非社會路線	無法分類	比較不常，也不會使用非合作性語言策略， 通常在逼不得已，抱持試試也好的態度進行， 無法得知是否能得到既定目標，效果不明
其他	只要是電視台記者，無論資歷深淺或年紀長幼，因為有截稿時間 與長官逼稿的雙重壓力，最常使用「非合作性語言策略」。至於 會不會使用、能否達到目標與效果，並不重要。	

本研究開始時設定以社會路線記者為主，因此在非社會路線記者部份較少著墨，但個案後續部分恰巧訪談到兩名非社會路線記者表達意見。記者 D 就認為，其路線較不常也不會使用「非合作性語言策略」，但也有在逼不得已抱持試試也好的前提下試過，至於效果如何則依個案而定。她以陳前總統召開記者會坦承海外匯款(2008.8.14)為例，這爆炸性訊息一出，她也顧不得對方感受，委婉發言問不出來後就只好用威脅逼迫方式務必問出更多訊息。記者 E 部分則以電視台文字記者為例說明，無論資歷深淺或年紀長幼因有截稿時間與長官逼稿雙重壓力而亦常使用非合作性語言策略，至於會不會使用以及能否達到目標與效果並不重要。

最後，研究發現，本研究之資料分析僅能針對記者的合作／非合作語言互動策略與語境間之關聯進行探討。至於消息來源的語境部分與合作／非合作語言互動策略部份，無論是訪談或是個案資料均無法看出。

第三節 研究意涵

記者與消息來源語言互動部份過去鮮少論及，亦未針對記者與消息來源互動當下的語言策略進行探討，以下將分別針對理論，方法以及實務等三部分探討以豐富本研究之意涵。

一、理論意涵

本研究討論記者與消息來源合作／非合作語言互動策略，援引語用學的語意、語境、禮貌、語用合作等概念，再加上社會學的面子、面子威脅等概念，依據合作程度高低建構「記者與消息來源語言互動策略」作為本篇研究的理論依據。經研究分析後確認，此一語言互動策略的架構確實可以做為記者與消息來源語言互動之依據。

過去傳播理論研究語言互動時有從社會結構論部分探討記者與消息來源之結構性互動關係(Gieber & Johnson, 1961；Davison, 1975；喻靖媛，1994，詳見本文第一章)，也有從社會智能部分探討專家，生手記者與消息來源互動差異部分(鍾蔚文等，1998)。至於語言互動部分，則僅有施惠語言(蘇惠君，2004)與新聞訪問之前提研究(葉方珣，2007)，但嚴格說起來都並未論及語言互動的深層意涵。

臧國仁(2007)在《新聞訪談》一書結論中曾援引語用學的語言互動層次概念點出傳播領域之記者與消息來源互動可朝向「語言互動」層次發展，藉以豐富記者與消息來源的互動研究。但其提及的語言訪談卻只是種語言交換或是種語調的表面語言意義，並未觸及語言互動策略。

本研究承襲上述相關研究，加入語用學之面子威脅(Brown & Levinson, 1987)、不禮貌(Culpeper, et al. 2003；Bousfield, 2008)相關概念，發展出記者與消息來源互動過程之獨特合作／非合作語言互動策略理論。

本研究結論顯示，無論是記者或消息來源的語言互動策略，「禮貌與面子」均是最先優先考慮的選項。如果細分，「禮貌」可視為言談間必須遵守的具體準則，「面子」則類似「尊嚴」意義般地屬於人與人互動過程中的無形界線。因此，彼此互動過程須要合乎相關學者(如 Lakoff, Leech 等，詳見第二章)所提及各項禮貌準則，也須兼顧 Goffman(1967)提及之「維護面子」項目；此即本研究提出的「合作語用互動策略」主要內涵。

不過，當說話者主觀地認定「禮貌與面子」無法受到對方認同之際，此時就會採取「不禮貌與威脅面子」方式，且無論是記者或消息來源均可能使用威脅、修理、不理睬、斥責、閃躲等手法，不但在語氣上違反了禮貌原則的規範，亦不同程度的威脅到對方面子。就以「不理睬」為例，有人說了冷笑話希望獲得認同，但聽話者完全沒有反應，易讓說話者覺得「丟臉」(沒面子)，這就是衝擊到「威脅面子之正面禮貌」的行為。因此本研究將上述手法歸納為間接非合作、負面非合作、正面非合作、完全非合作等不同互動類型，共同列為「非合作語言互動策

略」。

本研究強調，記者與消息來源之互動過程常係顧全「禮貌與面子」的合作語言策略，但其非絕對且唯一策略。一旦互動過程遭遇困難或瓶頸，這時使用「不禮貌與威脅面子」的非合作語言策略反易於造成「突圍」效果，但仍須考慮不同個案間的語境關係方能發揮具體成效。

所謂「突圍效果」，就記者而言是為了得到更多新聞訊息，就消息來源而言卻是反其向而希望保守更多秘密，因此本研究所提出的合作／非合作語言互動策略屬互動過程，其核心意涵近似臧國仁(1999)所提出的「交換論」。

綜合上述，記者與消息來源核心價值以「交換關係」為主，在交換關係過程中衍生出結構互動、語言互動策略等不同研究方向。除前述探討之語言互動策略、語言互動手法外，語境認知、語用意涵亦為本研究探討課題。

本研究一開始假設「語境」為類似「情境」的概念，將其視為互動過程中外在的環境因素。但研究分析後發現，受訪者對此回答莫衷一是，無法明顯看互動類型與語境之間的關聯性。

如果將記者與消息來源間的核心互動概念視為「交換關係」，所謂「語境」應取決於互動雙方彼此主客觀的認知狀態，或稱其為「語境認知」，如：記者覺得消息來源是警察(社會路線)，一旦受到威脅就應很上道地的告知新聞。同理若消息來源覺得記者很資深，應該會很圓滑地拿捏修理技巧，不致於冒然打壞雙方關係。因此，所謂年齡、資歷、路線等語境因素是否影響互動完全取決於「個人

認知」的問題，無法客觀歸納出完整因素。

至於在語用意涵部份屬於語用學中之「言說行動」概念，可分成直接言說行動、間接言說行動兩種(相關概念詳見第二章)。簡單來說，人際互動屬語言交換過程，而語言本身就存在表面意義、核心意涵兩種，必須透過互動雙方的認知概念進行解讀，才能完整解讀出語言的意義。

以直接言說行動概念而言，此概念涉及以言指事、以言行事、以言成事等三種，而記者與消息來源之語言互動大部分係以「探詢、要求」的問答為主，相關互動較屬後兩種。比較難解的則為「間接言說行動」，此概念蘊含主要、次要行事要點，簡單來說，就是用婉轉不直接的表達，讓話語不只有字面意義，還更蘊含「話中有話」。

以個案一為例，記者與消息來源互動過程中，說出「大律師」、「我們不懂耶」等言詞，這種輕蔑手法屬語言互動策略中之「負面非合作」。但就其語用意涵而言，表面上看起來客氣，主要行事要點則是稱呼對方「大律師」以及表達「不懂」的意義。但仔細解讀，次要行事要點可能為「你這兩光律師」的諷刺意涵，以及「你說的話狗屁不通」等怨懟意涵。

在個案二中，台大醫院發言人面對記者詢問，不斷重複的說「超出台大醫院權限不會再多做說明」、「大家自有公斷不用我多說」等話語，這類的閃躲屬於「間接非合作」，其語用意涵的主要行事要點難道真的是「不再多說」、「大家自有公斷」嗎？其蘊含的次要行事要點實應為「這明顯就看得出」、「我說這麼多你們看不出來嗎」、「不用再問了、我不會說的」等，至於能否看出其中意涵，就看互動雙方對於言外之力的解讀能力。

綜合上述，記者與消息來源以交換關係為出發，發展出結構互動與語言互動等兩種不同層次的關係。其中語言互動策略部份乃根據禮貌、不禮貌、面子、威脅面子之概念推衍而出，可分成「合作／非合作」兩大類型。

語言互動策略則又可因為語境認知部份，再細分為語用手法、語用意涵等不同層次的概念，其中最核心層次的語用意涵屬於言說行動概念，亦即說話者希望達到「語言即行動」的目標，其中更可因為不同語境認知，可將語言區分為「表面、核心」兩種意涵（亦即主要行事要點、次要行事要點），由此核心到外圍建構出本研究之語言互動架構(見圖 3-1)。

二、方法意涵

(一)倫理部份

研究倫理部分是質性研究最重要的一環，卻也最常被人忽略，包括資料是否為欺騙取得、有無做到隱匿身分，保障資料隱密，以及是否傷害研究對象、有無善盡告知研究對象有關研究目的等(嚴祥鸞，2008：182-183)。

不過，若在倫理上過於嚴格控制，則可能限制了研究的有效性，得不到許多重要問題的答案；若沒有限制，實驗過程則可能導致對人權的嚴重傷害和侵犯(Best & Kahn, 1993)。

在這樣的兩難中，要完全達到研究倫理的要求似乎陳義過高，也與研究結果有所衝突。假設今天進行所謂「公務員貪汙」的相關研究，從報章雜誌都可得到類似判刑或起訴案例，代表這現象確實存在。但如要訪問公務機關首長人

物，開門見山地詢問絕對問不到。若改以聊天問候，旁敲側擊等方式問到的訊息，一旦披露就有可能犯了欺騙且未經當事人同意等倫理問題，研究者必須全盤考量。

因此，取得守門人同意進入研究場域就成了很重要的考量關鍵。嚴祥鸞(2008)就認為，無論研究者多有能力，取得守門人同意是最重要的關鍵，在此以後才可進入研究並出版研究資料。但她並未針對「同意」進一步詮釋，似乎「口頭約定」即可，並未強調書面資料。

過去只有在自然科學(如醫學)領域要求受測人提供基因者簽定匿名書面同意，相關倫理限制並未受到社會科學領域的重視。近年來隨著隱私權觀念的提升，受試者的書面同意才開始受到重視。Berg(2001)就建議用「個人同意書」方式授權資料所有權給研究者，藉此避免資料之不當使用。

國外的研究倫理雖從醫學，生物等領域逐步推廣到社會科學領域，但國內社會科學領域並未著墨此一部分，相關社會科學領域研究亦未嚴格要求研究者取得受訪當事人同意資料，導致多數研究者僅取得受訪當事人「口頭同意」後即埋首研究並匆匆出版。相關文獻資料出版後，即便並未指名道姓且隱匿受訪者的資料，但相關描述卻可能困擾受訪當事人並威脅其自我形象(李美華等譯，2005：760)。

如此一來，就算研究者善盡倫理責任並隱匿當事人身分資料，未來難保也將產生各說各話的困擾。一旦受訪者出面提出研究造假，並未取得當事人同意

等指控，試問研究者要如何證明？即便有辦法透過其他相關人事資料佐證，仍難免引起他人質疑研究資料的真實性。

因此研究者認為，除非研究題目事涉敏感或極具機密性，社會科學研究應捨棄過去「口頭同意，便宜行事」之陋習。基於尊重受訪當事人以及真實、客觀與完整性，本研究自行撰寫一份「研究同意書」（見附錄二）供受訪記者與消息來源簽名，避免研究出版後造成無謂爭議。

本研究草擬之同意書大致內容為：不可曲解受訪內容、必須隱蔽受訪者身分、相關資料僅能作為學術用途等。就研究者而言，受訪者簽定同意書不僅代表本研究的公信力，未來若論文出版後雙方有所爭議，此一同意書亦可保護研究者。就受訪者而言，同意書內容限縮研究者的使用空間，無論對研究者或受訪者都是好事。

(二)側錄公開記者會內容

本研究採取個案研究部分原擬採挑選適合記者一起外出採訪，並以參與觀察方式找尋適合個案。但個案尋找不易，恐有曠日廢時、大海撈針的困難，對研究者與記者都是種困擾。其次，研究者拿著錄音機錄下記者與消息來源對話，即便研究者也具線上記者身分，此舉恐也引起消息來源驚恐，不見得可以蒐集到適合個案。或許原本完整的互動個案反可能因此錄音動作而打亂記者與消息來源間的互動，對個案蒐集反而更加不利。

因此本研究在個案蒐集部分轉以挑選電視新聞之現場直播記者會，全程側錄記者會之記者與消息來源互動對話過程，並篩選、摘要其中值得做為個案研究之精彩片段，做為個案研究的文本資料。

根據研究資料蒐集分類可續分成觀察、訪談、文件資料、聲音影像資料等不同項目，側錄資料屬於聲音影像資料部分，其優點在於不唐突現場人士且可分享「真實場景」，缺點則有可能難以詮釋、難以公開或私下理解等(張宇樑，吳榕椒譯，2007: 192)。

過去記者與消息來源研究相關領域大都以參與觀察方式進行個案研究，或以訪談方式詢問受訪記者或消息來源，藉此取得研究資料。但也有部分研究採取過錄新聞廣播電台專訪資料(俞明瑤、臧國仁、鍾蔚文；江靜之等；詳見臧國仁，蔡琰編，2007)或引用平面媒體專訪全文資料(葉方珣、臧國仁，見前引)進行分析；至於側錄電視公開記者會場景對話資料並不常見。

本研究摘錄公開記者會中記者與消息來源對話過程，事後再詢問現場記者解釋場景內容。雖狀似二手資料分析，但卻又能完整觀察到對話語境，有直接觀察的效果也不會造成唐突，亦不會有侵犯隱私權或事後否認的問題；此種資料蒐集方式或可對未來相關領域研究者一些啓示作用。

三，實務意涵

本研究乃受到研究者的實務經驗所啟發，相關研究結果與發現自應對實務界與學術界有所啟示。茲從記者與消息來源角度探討：

(一)記者部份

本研究所提出的合作／非合作語言互動策略主要在協助線上記者(尤指社會記者)了解與消息來源之互動並非一味討好，適時表達不惜破壞關係的決心常會收到出乎意料的效果。這與過往所認知：記者必須仰仗與採訪對象的友好關係以化解監督者與被監督者潛在矛盾，進而確保自身順利完成採訪任務的相關論述(臧國仁，1999)有很大差異，尤以資歷淺，年紀輕或剛入行的記者與消息來源互動過程時常有「過猶不及」或「進退失據」之憾。

本研究結果無論涉及記者與消息來源間之源語言互動手法、互動類型、達成效果等均可提供線上記者參考，了解同業間如何互動並也了解消息來源的想法。另本研究偏重語言互動策略之運用，尤以互動語言策略常有「弦外之音」，須透過資歷、年紀、路線及現場氣氛等語境層次才能理解並接續啟動下一輪適當語言互動策略。

亦即在記者與消息來源互動過程中，雙方都有默契維持表面和諧關係，消息來源尤較記者注重和諧關係。但若消息來源不斷以「非合作語言策略」(如閃躲等)方式回應，記者還可用威脅面子之類的「非合作語言策略」作為手段，讓整個非合作互動「檯面化」，此時消息來源就可能屈服而願合作。

因此，記者在與消息來源互動過程可兼用「棍子與胡蘿蔔」方式，「交叉運用」合作語言與非合作語言互動策略；前者固是多數場合使用方式，但必要時也須使用「非合作性語言策略」逼迫消息來源就範，甚至表達不惜衝撞或破壞面子與和諧關係的想法。如此多樣化的互動策略將使記者採訪手法更為靈活，或更能有效地獲取新聞資訊。

雖然本研究限縮範圍在社會記者與消息來源互動過程，但相關研究結果亦可作為其他路線記者參考。如同本研究個案分析所採訪之非社會新聞記者所言，沒有辦法的時候也會嘗試使用適當「非合作語言互動」以突破僵局。

最後，本研究的結果也在提醒線上記者，消息來源非如部份記者所想是隨時可供操弄的「掌中棋」。消息來源固然在互動過程常屬弱勢一方，採取威嚇作為當有較好效果，但若消息來源積怨已久，其也有可能聯合其他消息來源或甚至其他記者反制。

(二)消息來源部份

本研究留意到合作／非合作語言互動策略並非記者專利，消息來源也可因應記者之不同語言策略而反擊與回應。事實上，根據個案分析資料顯示，消息來源與記者間之主客觀互動關係並非取決於角色的絕對性。

如就記者的角度而言，互動策略是種「胡蘿蔔與棍子」的交叉應用，但就消息來源而言，互動策略就是種「表面維持，私下角力」的過程，即便記者與

雙方檯面上維持良好關係，檯面下仍有角力互動。記者衝撞表面和諧關係之因在於逼迫消息來源就範，藉此獲得新聞資訊，但若超過消息來源所能承受壓力的臨界點，消息來源雖不至於讓衝突表面化甚至撕破臉，仍有可能在假裝維持表面關係背後進行檯面下動作，想辦法修理記者(如：私下告訴敵手新聞訊息以獨漏對方新聞)，藉此報復。

個案二的記者與消息來源語言互動過程是最常見的模式：面對記者咄咄逼人的詢問，消息來源只能選擇以閃躲、緘默「間接非合作」互動策略，或許因為公務體制的鉗制，消息來源只能被動回答，「禁止」暢所欲言，但面對記者的非合作態度，未來是否可能採取報復行動頗值得觀察。

至於個案一，消息來源不斷以斥責這類「正面非合作」或是輕蔑的「負面非合作」語言策略與記者互動但記者卻完全沒輒，主因在於消息來源掌握了「新聞資訊」。因此，互動過程中誰能掌握到資訊，就可能擁有絕對主動的地位。

面對記者的合作／非合作語言互動策略，消息來源也須權衡自身條件與優勢隨時適當回應，本研究結論亦可作為消息來源與記者語言互動策略選擇之參考依據。

四、教學意涵

如同本研究一開始論及，傳播學院之記者實務養成教育過去太過著重合作層面的語言互動，鮮少論及記者與消息來源非合作甚至是衝突層次的策略應用，事

實上，記者與消息來源間互動複雜，除了平常交好外，關鍵時期在於「逼問新聞／嚴守機密」的攻防過程中，亦常使用不同語言互動策略。

因此，本研究在教學意涵部份旨在呈現出記者與消息來源可能的合作／非合作語言互動策略以及手法，提供實務研究結果作為老師指導學生的參考。亦即無論是採訪或受訪時如何探詢對方言語之「弦外之音」，或遭遇到閃躲、打哈哈這類間接非合作語言互動要如何因應等，俱屬重要課題。

專家生手研究曾論及，專家型(指具多年實務經驗)新聞記者的深度知識一方面可以協助處理採訪，但也常因其對問題的認知程度較他人複雜，且對問題限制又過於瞭解，以致阻礙自己成長(臧國仁、鍾蔚文，1994)。

本研究在探討語境觀念時之發現，與專家生手研究部分概念不謀而合：記者之資歷深淺、社會路線與非社會路線、電視台記者或平面記者等不同屬性(見表5-2)俱會雖影響合作與非合作語言互動策略的技巧運用拿捏。但使用頻率多寡以及使用效果並不見得與語境因素(如年齡、資歷)正相關。

綜合而言，專家型記者太過熟練與消息來源互動策略的運用，很容易自我設限。反之，生手型記者或許不太懂人情世故，常為了搶新聞而一味的使用非合作互動策略衝撞，固然易於得罪消息來源，但也可能會獲得獨家新聞之意外之喜。

因此，初出茅廬的新聞記者不必太過自我設限，乃因專家型記者不見得就是「權威」。同理，生手型記者也不見得跑不出獨家新聞，只要與消息來源保持密

切互動，透過「胡蘿蔔與棍子」的交叉應用，均可能會有不錯的效果。

第四節 研究限制與未來研究之建議

一，研究限制

(一)偏重新聞記者論述

本研究一開始希望能探討記者、消息來源「互動過程」，不希望偏重一隅，但綜觀全文，研究者無法擺脫實務工作之影響，不經意就露出「台北看天下」的偏狹觀點，因此大都以記者角度為出發來詮釋研究結果，較少從消息來源角度探討語言互動策略。

亦即研究者在此犯了學者所說的「媒體中心情懷」(media-centrism)盲點，過度膨脹與誇大記者的角色，而忽略如消息來源、議題等不同社會變項的影響(引自臧國仁，1994：97)

舉例而言，本研究提出合作／非合作語言互動策略猶如「棍子與胡蘿蔔」般地交叉運用，似對記者採訪過程有正面幫助，但若從消息來源角度出發，消息來源的「棍子與胡蘿蔔」為何？要如何運用又能得到甚麼效果？這都是本研究並未提及的限制部份。

(二)語境效果不明

設計本研究之初亦將語用學內之語境問題納入探討項目。所謂語境因素類似情境、背景可能涉及到互動雙方的年齡、資歷、路線、互動氣氛等不同層次的條件。但研究發現，光靠現有資料找出語境因素實困難重重，導致本研究的語境效果並不明顯。

就以深度訪談過程為例，詢問受訪者有關語境是否影響記者與消息來源的互動策略，受訪者雖會直覺回答「當然有影響啊！」，但可能甲受訪者的認知與乙受訪者不同，亦可能與研究者認知不同，導致回答結果不盡相近；這亦有可能是研究者選取樣本一致性太高(如：新聞資歷十年以上)，導致無法看出其中差異。但假使增加樣本，以資深，資淺記者等兩個群體找出語境在互動過程所扮演的關鍵因素，似又影響受訪記者對於合作／非合作性語言策略應用的看法。

就個案研究部分而言，透過記者與消息來源對話過程側錄資料以及現場記者事後訪談資料大致得出些語境與語言互動間的關係，如：資深記者可能比較敢問尖銳問題、社會路線記者比較會以非合作語言策略冒犯消息來源面子，藉此獲取新聞訊息等。但這些結果只能顯示表層的語境關聯，無法了解到語境與語言互動間的深層關聯，如：怎麼看出資深記者敢問尖銳問題、社會路線記者為何敢不惜冒犯消息來源也務必要得到新聞訊息等。

江文瑜(1996)指出，訪談中的非口語行為如手勢、臉部表情等均亦可能影

響互動結果，這與本研究所論及的語境因素類似。但因研究者並未參與真實情境，無法分辨出語境因素對互動場景的影響，此為本研究無法兼顧的遺憾。

(三)影射效果的問題

深度訪談過程中，「影射效果」(見研究方法篇章)是不斷困擾研究者與受訪者的現象。大多數受訪者並不清楚「合作／非合作」語言互動策略的定義，若提示過少訪談過程易造成雞同鴨講；提示過多，又易引導受訪者迎合研究者，朝向研究者所想要的答案而非內心所思。

研究者為協助受訪者清楚了解本研究方向，因此將「合作／非合作」問題轉化為「委婉交好，恐嚇修理」的方式詢問，如此固然能讓受訪者望文生義迅速理解研究主題並講述自己的經驗，但過度簡化「合作／非合作」語言互動策略亦易造成受訪者誤解，無法在訪談過程中得到如閃躲、旁敲側擊等非合作語言互動策略手法，必須經過再三追問才能了解受訪者所言，如此又瀕臨「誘導回答」的界線。

儘管如此，研究者認為，影射效果相關研究論點旨在提醒研究者必須注意的事項，但研究者亦不應因噎廢食，誤以為只要研究中涉及影射效果都無法接受。事實上，任何質化研究涉及深度訪談部分幾乎不可能避免影射效果，舉凡訪談之初解釋本研究的原由、研究者問問題時的表情、聲音、語調、受訪者回答問題時亦會根據研究者的回應揣摩研究者所希望的答案。因此，本研究固將影射效果認定為研究限制，但亦認為這是不可避免之惡。

(四)個案研究與深度訪談緊密性不足

本研究係以第一階段個案研究與事後訪談以及第二階段的深度訪談部份，兩次所得資料分析結論雖與本研究設定(假設)不謀而合，但兩階段間仍不夠緊密，研究效度未如預期。

例如，深度訪談部分挑選社會新聞記者與消息來源進行研究，但個案選擇部分卻非「純社會新聞」個案，而是介於社會，政治，醫藥的公開記者會。如此一來，深度訪談所聚焦的社會新聞受訪者內容與個案研究之分析資料間可能產生落差。

個案研究分析隨機各挑選記者一名進行深度訪談，其主跑均非社會路線，其中一名女記者更是電視台記者，與本研究原先設定的平面記者有異。其深度訪談內容雖僅針對當天記者會場景描述，但因背景，路線之差異，亦可能影響研究結果。

二、對未來研究之建議

由於本研究首次針對記者與消息來源互動之語言策略部分加以觀察與分析，未來尤可針對此點延伸擴大，以下三方面說明：

(一)個案納入文本研究

本研究蒐集深度訪談與個案研究之資料，分析後作為本研究結果。雖已將

互動手法一一列出，並逐一歸納記者與消息來源之合作／非合作語言互動策略類型，但資料結合分析過程與結果難免有失之破碎之憾。

未來相關研究可延續本研究之個案研究方式，側錄記者與消息來源互動過程對話後，除針對使用「非合作語言策略」記者進行深度訪談，亦可針對新聞文本呈現的結果進行分析，如：是否使用非合作性語言互動策略的媒體記者較有敵意，容易寫出負面新聞來修理消息來源。再者，較常顧慮消息來源面子而常使用「合作語言互動策略」的記者在新聞報導裡是否較為「手下留情」，抑或表面上維持合作關係，私底下照樣寫負面新聞修理消息來源；這些都是值得探討的面向。

(二)納入衝突談判與妥協面向

本研究一開始原擬以微觀研究方式將研究問題聚焦在「非合作性語言互動」之威脅語言部份，但因缺乏相關理論故將層級提升到合作／非合作語言互動策略可替未來有興趣繼續研究者提供具過渡性質的鋪陳論點。

所謂「合作／非合作語言互動」策略的概念乃從「面子」以及後續研究之「威脅面子」等概念出發，可說是合作／非合作語言互動的重要意涵。面子牽涉到語言、非語言溝通部份，包括面子維持、面子要求與面子期待等不同面向。面子功夫(face work)則為一種戰略技巧，乃指散佈、經營、增加或減少自我或其他人的面子(Ting-Toomey, 1994，相關文獻詳見第二章)

如果面子是種尊嚴的界限，屬內在效應但亦可能形諸於外，取決於互動雙方的互動過程。本研究對於面子著墨並不多，但相關研究未來仍具研究性，如針對面子引發出來的衝突、溝通妥協可與人際關係研究合併進行探討。

學者Robbins曾將人際溝通的衝突納入合作性(cooperativeness)與肯定性(assertiveness)因素後，根據高低程度分類建構出成五種衝突模式，分別是競爭、統合、逃避、順應、妥協(李青芬、李雅婷、趙慕芬等譯，2006)。這與本研究所提出的合作／非合作語言互動策略的不同類型有異曲同工之妙，但前者著重於結構類型，後者則強調互動當下的策略應用。

(三)公開／非公開互動模式的差異

研究結果顯示，記者與消息來源互動過程中使用「非合作性語言策略」只是種希望「交換」的手段，記者希望藉此得到重要新聞，消息來源則希望不要寫到與自己有關的負面新聞，由此產生類似「社會交換論」的結論。

但相關交換論點無法透過公開互動過程中了解，如本研究所列出的個案研究均只有表面上的合作／非合作語言互動策略的過程，其後所得到的效果(如願意洩漏獨家新聞)無法從公開的場景中看出。因此這部分屬研究限制亦屬未來研究建議。

舉例而言，2008年底最受外界關注莫過於特偵組偵辦「前總統陳水扁洗錢案」，但每當電視台記者訪問發言人陳雲南檢察官時，陳雲南無不正經八百，

面對鏡頭侃侃而談時均有一定的「尺度」存在，透過電視播放最常聽見的答案清一色都是「不方便透露」、「不清楚」、「毫無所悉」等制式答案。

但隔天翻開報紙，幾乎所有平面媒體頭條新聞都是特偵組偵辦扁案的最新進度，如何跨海洗錢、藏匿何處等交代的清清楚楚，這與發言人所說的「不方便透露」、「不清楚」、「毫無所悉」的出入頗大。由此可知，記者與消息來源互動過程，公開與私下的互動有高度差異，未來研究不妨可以此出發，探討其中的限制與差異。



