

國立臺灣師範大學國際與社會科學學院華語文教學系

碩士論文

Department of Chinese as a Second Language  
College of International Studies and Social Sciences  
National Taiwan Normal University  
Master's Thesis

華語兩性會話開端之語用策略研究

Pragmatic Strategies of Conversation Openings  
Among Male and Female Speakers in Chinese



張家寧

Chang, Chia-Ning

指導教授：謝佳玲 博士

Advisor: Chia-Ling Hsieh, Ph.D.

中華民國 112 年 8 月

August 2023



## 謝辭

從前我總是羨慕謝辭可以寫得很長的人，好像看到一個人的人生奮鬥故事，每次都令我感動落淚，同時也感到慌張，擔心屆時自己無話可說。原本我以為論文是要一條孤單的路，一直到準備動筆書寫謝辭的那刻，才驚覺我從來不是一個人，在我背後有太多太多貴人陪伴我走過這個坎，這本論文集結大家給我的力量。

首先謝謝指導教授謝佳玲老師，在我每一次迷失方向的時候溫柔點醒我，一針見血看見我的盲點。雖然我的時間很緊迫，但是教授仍然從容不迫地協助我，時刻提醒我以嚴謹的態度面對自己的著作，帶領我走出研究的迷霧。教授有如魔法般的存在，是多麼不可思議的幕後推手！

謝謝口試委員洪嘉馥老師和許展嘉老師的點評，以及悉心校稿的呂柏青學姐，使本篇論文更臻善美。謝謝填寫問卷的學生和幫我轉發問卷友人們，有你們的幫忙我才能在時間內順利收集到數據。感謝來參加角色扮演實驗和接受訪談的受試者（多數是全人書院成員、教程、教會、大學摯友和華研所學弟妹們）貢獻出寶貴的時間，你們給我的鼓勵，每一句話我都銘記在心。另外感謝我的學生和學生家長們的支持，你們是我精進教學能力的動力！

特別感激我的心靈支柱們：邱羿綺、王子慶、黃若嵐、吳秉寰、石孟娟、石孟軒、季萱、張基立牧師、林琬琪師母及小家夥伴們，你們聆聽我的煩惱，擁抱我的失落。2023 年是奇異又瘋狂的一年，我很幸運有你們陪我一起經歷這場大冒險！

謝謝師大提供優質的學術環境，培育我扎實的教學功力。謝謝華研所、英語系、海華文教基金會、實踐大學華語中心、臺北美國學校、美國在臺協會、師大附中等教育機構的栽培。感念在就讀研究所年間，我所遇到的每一位師長，有您們的諄諄教誨，我才得以完成論文研究和師資訓練，成為一名真正有自信站在講臺上作育英才的老師。

感謝我親愛的家人們，媽媽不但支持我深造華語教學碩士學位，還讓我沒有後顧之憂地修完英語科中等教育學程和 IB 國際教師學程。同時謝謝我兩個弟弟，在我陷入低潮時逗我開心，紓緩我緊張的情緒。我也想對早一步離開我們的爸爸說：「您的女兒做到了！」

最後，謝謝主，死蔭幽谷與我同行，許我一個從不失信的約！

2023.08 臺灣 臺北

# 華語兩性會話開端之語用策略研究

## 中文摘要

「萬事起頭難」，會話開端作為人際溝通的重要一環，正是華語學習者需要培養的能力。多數學習者不擅與母語者交談，這成為他們融入華人社會的一大困難（Light, 1987），同時會話的語言形式又受到溝通雙方的性別影響（Coates, 1993），某種程度就像是跨文化交流，因而增加溝通時的難度。本研究遂透過問卷先調查學習者的會話學習需求，另以角色扮演法蒐集華語母語者的口語語料，從會話開端的三個面向對比男女日常會話的異同之處，包含如何開啟會話、選用的話題類型以及為了延續會話採取的語用策略，並輔以訪談探究兩性策略選擇的背後動機。

研究結果顯示，面向陌生異性時，男性傾向使用積極禮貌策略來開啟會話，如表示敬意或是連結關係來建立正面的公共形象，在話題選擇上，男性多使用與聽話者有關的聽者類來探查對方的需要，以期有效找到共同主題，達到傳遞資訊之目的。於延續話題面，多數男性傾向採取探討事實的提問方式。女性開啟會話的方式較不固定，她們會視不同的溝通對象對於面子的需求來選擇採用積極禮貌策略或是消極禮貌策略。雖然女性同樣傾向選用聽者類話題，與男性不同的是，她們的動機在於促進情感交流，因此會鼓勵對方多分享且揭露自我的意願也較高。為將話題持續發展下去，多數女性傾向使用延續故事邀請對方多補充細節。

本文綜合上述研究發現和學習者需求調查結果後提出教學建議，於華語教案之中加入語用學的概念應用，希冀培養學習者於真實情境下的會話能力，協助他們面對不同性別的華語母語者時，都能夠表現有禮、提問順暢及回應適當，順利與對方開展一段自在的談話。

**關鍵字：**會話開端、語用策略、性別語言、華語教學

# **Pragmatic Strategies of Conversation Openings Among Male and Female Speakers in Chinese**

## **Abstract**

“The beginning is always the hardest.” Opening a conversation is an essential part of interpersonal communication, and a skill that Chinese language learners need to develop. Most language learners struggle with engaging in conversations with native speakers; in fact, it becomes a significant challenge for them to integrate into the Chinese community (Light, 1987). Additionally, the language form in conversations is influenced by the gender of the interlocutors (Coates, 1993), making dialogue akin to intercultural communication and adding to the overall complexity of interacting. This study aims to investigate the conversation learning needs of Chinese language learners through administering a questionnaire and collecting oral language data from Chinese native speakers using role-playing. By comparing the similarities and differences between daily conversations of men and women in three aspects of conversation initiation, topic selection, and pragmatic strategies for sustaining conversations, as well as using interviews, this paper will explore the underlying motivations for gender-specific strategy choices.

The research findings indicate that, when interacting with unfamiliar individuals of the opposite sex, males tend to use assertive politeness strategies to initiate conversations, such as showing respect or establishing a positive public image through relationship-building. In terms of topic selection, males often choose listener-related subjects to explore the other person’s needs, with

the aim of effectively finding common themes to achieve information transmission. Regarding sustaining the conversation, most males prefer using questioning techniques that focus on discussing facts. However, females exhibit more varied approaches for initiating conversations. They adjust their choices between using either assertive or passive politeness strategies based on the face-saving needs of their different interlocutors. Although females also tend to select listener-related topics, their motivation lies in facilitating emotional exchange, thereby encouraging the other person to share more and express a higher willingness to disclose personal information. To keep the conversation going, most females prefer using narrative invitations to invite the other person to provide more details.

Based on the research findings and the assessment of learners' needs, this paper proposes teaching suggestions by incorporating pragmatics concepts into Chinese language instructional materials. The aim is to cultivate learners' conversational skills in authentic contexts, helping them exhibit politeness, ask questions fluently, and respond appropriately when dialoguing with Chinese native speakers of different genders, thus facilitating comfortable and seamless communication.

**Keywords:** conversation openings, pragmatic strategies, gender and language, Chinese teaching

# 目錄

謝辭.....	i
中文摘要.....	ii
Abstract.....	iii
目錄.....	v
表目錄.....	viii
圖目錄.....	x
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與目的.....	1
第二節 研究範圍與問題.....	6
第三節 名詞釋義.....	7
一、會話開端.....	7
二、語用策略.....	8
第四節 本文架構.....	8
第二章 文獻探討.....	9
第一節 言語行為的相關理論.....	9
一、言語行為.....	9
二、合作原則.....	12
三、禮貌原則.....	15
四、面子原則.....	16
五、小結.....	20
第二節 會話開端研究概況.....	21
一、開啟會話之定義.....	21
二、開啟會話之特性.....	24
三、開啟會話之話題.....	27
四、開啟會話之策略.....	32
五、小結.....	36

第三節 會話開端語用變項 .....	37
一、高語境與低語境文化 .....	37
二、集體主義與個體主義 .....	39
三、兩性溝通的語言差異 .....	40
四、小結 .....	44
第三章 研究方法 .....	46
第一節 研究架構與方法 .....	46
一、研究架構 .....	47
二、研究方法 .....	48
第二節 問卷調查：學習者需求分析 .....	51
一、問卷研究設計 .....	51
二、問卷研究啟示 .....	52
第三節 前導研究：母語者語料收集 .....	59
一、情境設定 .....	59
二、題目編寫 .....	60
三、研究對象 .....	62
四、實驗修正 .....	63
第四節 角色扮演與訪談：母語者語料收集 .....	65
一、研究對象 .....	65
二、實驗流程 .....	66
三、語料轉錄方式 .....	67
第四章 研究結果與討論 .....	69
第一節 發起會話 .....	70
一、會話開場分析 .....	70
二、開場策略分類 .....	72
第二節 話題類型 .....	79
一、會話開端話題 .....	79
二、開場話題分析 .....	81

第三節 開展會話 .....	82
一、開展會話分析 .....	83
二、話題轉換統計 .....	84
三、話題轉換策略 .....	87
第四節 會話差異 .....	93
一、兩性溝通難點 .....	93
二、兩性溝通策略 .....	98
三、兩性開場特點 .....	102
第五節 小結 .....	109
第五章 教學應用 .....	112
第一節 學習需求調查 .....	112
第二節 會話教材檢視 .....	115
第三節 會話教學建議 .....	122
一、教學目標和對象 .....	122
二、教學步驟和應用 .....	124
三、教案流程和設計 .....	131
第六章 結論 .....	134
第一節 研究結論 .....	134
第二節 研究限制與展望 .....	135
參考文獻 .....	137
附錄一 華語學習者會話需求問卷 .....	144
附錄二 華語會話開端：角色扮演前導研究 .....	158
附錄三 兩性華語會話開端：角色扮演實驗說明 .....	159
附錄四 兩性華語會話開端：訪問大綱 .....	160
附錄五 話題轉換策略分類示例表 (PK01) .....	163

## 表目錄

表二-1：Austin 言語行為分類.....	10
表二-2：Leech 禮貌原則.....	15
表二-3：Have 會話的結構序列.....	23
表二-4：話題維持策略表.....	33
表二-5：句式與話題結構對應表.....	36
表二-6：Tannen 的兩性溝通風格.....	42
表三-1：受試者與華人交友動機.....	53
表三-2：受試者結識華人朋友的地點.....	54
表三-3：受試者背景預期在會話課學習的溝通場所.....	55
表三-4：女性受試者與同性華人的溝通難度.....	56
表三-5：女性受試者與異性華人的溝通難度.....	56
表三-6：男性受試者與同性華人的溝通難度.....	56
表三-7：男性受試者與異性華人的溝通困難.....	56
表三-8：與華人交談難點.....	57
表三-9：受試者與華人交談的考慮要點.....	58
表三-10：Hymes 語境架構與前導實驗設計.....	60
表三-11：前導研究華語受試者背景資料統整.....	62
表三-12：正式實驗華語受試者背景資料統整.....	66
表三-13：正式實驗華語受試者訪談時長（分鐘）.....	67
表三-14：語料轉寫符號.....	68
表四-1：開場策略分類架構.....	79
表四-2：男性受試者和女性受試者開場話題類型之選用比例.....	81
表四-3：男性受試者和女性受試者之開啟會話策略總整理.....	82
表四-4：話題轉換策略分類示例表（摘錄自 PK01）.....	84
表四-5：話題轉換次數.....	85
表四-6：男性受試者轉換話題策略比例.....	86
表四-7：女性受試者轉換話題策略比例.....	87

表四-8：各項漸進式延續話題策略類型之特徵 .....	91
表四-9：男性受試者及女性受試者開啟會話之方式統計 .....	103
表四-10：男性受試者和女性受試者的開場話題之選用統計 .....	106
表五-1：華語學習者於華語背誦學習的認知 .....	114
表五-2：華語學習者對於學習華人性別文化的看法 .....	114
表五-3：檢視教材異性會話出現比例 .....	116
表五-4：檢視教材內溝通雙方關係 .....	116
表五-5：《中文聽說讀寫》第一冊第一課對話（一） .....	117
表五-6：《中文聽說讀寫》第一冊第十四課對話（二） .....	118
表五-7：《遠東生活華語》第一冊第九課對話（一） .....	118
表五-8：《當代中文課程》第四冊第一課對話 .....	120
表五-9：華語文能力測驗之口語能力指標 .....	124
表五-10：開場策略區分示意 .....	126
表五-11：開場話題類型策略練習 .....	128
表五-12：課文綜合練習示例 .....	129
表五-13：延續性話題策略練習 .....	130
表五-14：兩性會話開端課程教案設計參考 .....	131

## 圖目錄

圖二-1：Firth 會話情境語境概念圖.....	22
圖二-2：SPT 洋蔥模型.....	31
圖三-1：本文研究架構.....	47
圖四-1：本章架構圖.....	69
圖四-2：序列前語料界定範圍示例.....	71
圖四-3：本文開場策略分類架構.....	72
圖四-4：兩性受試者轉換話題策略比較.....	92
圖五-1：華語學習者偏好會話教材形式圖.....	115
圖五-2：開場策略區分練習範例.....	126





## 第一章 緒論

「會話」最主要的功能就是為社會個體提供一個滿足社交需求和展現個人樣貌的舞臺（陳春華，2009），透過會話，人們得以建立人際關係、凝聚社群和交換意見。而一段完整的會話內容包含開端（opening）、本體（body）和結尾（closing），整個脈絡就如同進行一種儀式，遵循著特定的規範（Firth, 1935），因溝通雙方之國家、性別、年齡和社會地位的不同而有所差異。本研究設定會話開端為研究方向，比較兩性開啟會話的模式來探討語用策略，提供華語教學者會話課程上語用教學之參考。本章首先說明動機，介紹語用學的重要性、會話開端的特點、華語學習者的難點、性別因素之考量，點出過往研究的缺口，第二節說明研究範圍與問題；第三節介紹相關名詞；第四節簡述本文之架構。

### 第一節 研究背景與目的

語用學（pragmatics）最初的概念來自於哲學家解釋語言符號與日常行為之間的連結，學者發現語言與社會文化有著密不可分的關係，生活中的會話無法脫離真實情境，唯有溝通雙方都瞭解該目標語的文化脈絡、社會規約和風俗習慣，才能達到順利溝通的目的（LoCastro, 2003）。從 Wittgenstein（1953, p. 59）的語言哲學觀出發：「想像一種語言，便意味著想像一種生活型態。」（To imagine a language means to imagine a form of life.）會話進行的過程就像玩遊戲，在這場語言遊戲裡，語言使用者的生活型態影響著字詞的意義，只有處於同一脈絡中的人才能理解對方的意思。因此為了要執行某一溝通功能，在同一文化下的人就會使用約定俗成的語言方式達到有效溝通。透過學習語言中的人際功能（interpersonal function），人們能夠解讀出隱含的個人情感、說話目的和真實態度，進而理解溝通雙方之間的權力架構、親密程度和社會距離，也

就是說，若想提升會話能力，除了學習語言內部的本體知識與鍛練相關技能，如組織語法、運用詞彙、準確發音等，也得具備語言外部的「語用能力」（Halliday, 1985）。

對於多數外語學習者來說，主要目的之一是使用目標語流暢地與母語者溝通，然而學習者較缺少對於語用的認知，外籍學習者受到母語負遷移的影響，習慣以自身的文化背景來詮釋另一種語言，因其不理解目標語文化的運作，在與目標語母語者互動過程中容易產生語用失誤（Thomas, 1983）。同樣在開啟會話時也是如此，舉例來說，研究（黃輝，2019）發現美國籍華語學習者誤將英語的問候語“*How are you?*”直譯成華語「你過得怎麼樣」，該提問為更新資訊來敘舊情，多適用於雙方有些時日不見，使華人誤以為學習者要與他聊天，於是正經八百回答真實情況，因華人不僅僅將這句話視為問候，還當作開啟會話的引導問句。上述語用失誤起因於招呼語用在會話開端時有兩種意思：一、無繼續交談打算，二、進一步談話（陳曉燕，2003），英語中“*How are you?*”多表達第一種意思，而華語的「你過得怎麼樣」較常表達第二種意思。故對於說話者來說某些有禮貌的用語，身處於不同文化的聽話者卻無法感同身受。

由以上例子可知「萬事起頭難」，會話開端作為溝通的重要一環，又是華語學習者語言使用的難點。開啟會話要比結束會話困難得多，會話的開端是按規則進行的有序結構，在會話過程中處於重要地位，如何開啟會話就影響後續的溝通是否可以順利進行（劉虹，2004）。從非談話狀態過渡到談話狀態，開始會話後還有該注意的限制和規定，這些都需要考慮如何進行（Richards & Schmidt, 1983）。經典電影《征服情海》中的臺詞“*You had me at Hello!*（你向我問好時，我就愛上了你）”也說明開場白的重要，溝通雙方是否能進一步建立關係，往往取決於開啟會話者能否成功引起聽話者接續會話的興趣。如果說話者在會話開啟時，說話方式或選擇的主題不合聽話者的習慣，就可能產生不必要的誤解，使得溝通達不到預期效果。

在研究者的華語教學生涯中，曾有學習者反映華語課本內某一課的會話開端很不適當。該情境是描述外籍生主角高偉立在電梯首次見到林建國與他的父母，由林建國的媽媽先開啟會話，見例（1）：

（1）

林建國：我的房間在五樓。（電梯門開了，四人走進去）

高偉立：嗨，你們好。

林建國媽媽：你會說中文啊？

高偉立：我學過一點兒，我是中文系二年級的學生。

（《新版實用視聽華語系列（第三版）》，2017，p. 2）

學習者向研究者表示，會話中林建國的媽媽不尊重外籍生高偉立，看不起他的語言能力。但是，研究者初次閱讀上述對話時並無任何特別感受，反思應是自己身為華語母語者，瞭解華人社會的互動關係，當雙方首次見面時，林建國媽媽以「你會說中文啊」準備開啟會話，研究者將之解讀為說話者意圖與聽話者拉近關係的溝通策略，林建國的媽媽只是想表達她注意到對方會使用中文，所以藉由這個話題來展現自己的關心，至於問句實質內容倒是次要的，說話者並不需要聽話者如實應答。然而，現有華語教材較少根據語用原則編寫內容，多數教材從規範語法出發，而且只教導一種開啟會話的版本，例如提供公式化的自我介紹範例：招呼語加上名稱，如例（2）所示：

（2）開文：你好，我姓王，叫開文。

（《當代中文課程 1》，2021，p. 2）

但真實會話裡的自我介紹並不會如此單一，公式化的範例已經不能滿足學習者的日常溝通所需，難以幫助學習者建立符合華語文化的溝通慣例，因此語言教學者的重要任務之一，會是幫助華語學習者掌握開啟會話的語用策略。

在現實生活情境中，有很多影響華語會話開端行為的因素，而性別則為其中一個社會變項，因為兩性溝通某種程度就像是跨文化溝通（Tannen, 1984）。近期社群網站「直男行為研究社」竄紅，分享兩性在交友軟體初次交談時出現的爭議性內容，引起大量網友共鳴。例（3）<sup>1</sup>內容為一名華人女性提供，投稿者認為會話中的華人男性網友不尊重自己，因此選擇公開會話讓網友們討論。

（3）

男：那你平常的休閒是什麼？也許我們先從這些開始

女：看劇、偶爾會去散步吧

男：嗯嗯

沒想到妳蠻無聊的欸

遇到我應該算妳幸運吧哈哈

那明天從陪妳看劇開始

女：明天？

我們有要約嗎？

男：妳都在家看劇對吧？我過去找妳這樣妳也不會麻煩

女：...我好像沒答應這局

男：沒關係啦 去一趟我也不麻煩啊

在例（3）的對話中，男性網友首先開啟會話，他詢問女性網友平常的休閒娛樂，對方也給予適當的回應。男方在下一句轉換話題，評價對方的興趣「蠻無聊的」，研究者推測，男方認為自己可以提供幫助，所以稱對方「遇到自己算幸運」，主動提議隔天可以去陪對方看影片。面對邀請，女方沒有直接答應

---

<sup>1</sup> 例句呈現語料原文，包含標點符號的使用，因此內容可能含有非規範的用法或格式。來源網址：  
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1225556564882889&set=pcb.1225556654882880>

或拒絕，反而提出新的話題像是「明天」、「我們有要約嗎」、「我好像沒答應這局」，以模糊不清的方式來婉拒對方，但男方似乎無法理解對方的言外之意，也不知道自己的發言已經冒犯對方。上述例子裡的雙方雖然都是華語母語者，在會話開端中卻呈現出各說各話的狀況。

男性和女性說著同樣的語言，卻呈現不同的表現方式。學者從生物結構上解釋性別因素對言語行為的影響，歸納在語言能力的表現上，男性比女性晚熟（Maccoby & Jacklin, 1974；Chambers, 1992）。Baron-Cohen（2003）的研究發現男性和女性的大腦進化方式不同，其中男性大腦被歸類為系統化大腦，擅長從事實邏輯來判斷；而女性大腦為移情性大腦，比較能體認他人的情緒。Maltz & Borker（1982）將兩性的溝通障礙歸因於語言習得歷程的不同，兩性是在 5 至 15 歲時期從同性同儕群體的互動之中，養成不同的社交能力和溝通習慣。故他們推斷，兩性有著截然不同成長背景及教育環境，就像生存在兩個的世界，再加上被社會期待他們依照所屬的性別展現適當的角色樣貌（陳芬苓，2014），這大大影響兩性的語言風格和語言規範（Cameron et al., 1989）。Tannen（1984）的實證研究也發現，由於男性與女性自小接受不同文化薰陶，發展出迥異的思考方式，這同樣影響會話開端行為的實施，男性將會話視為在人際關係中建立支配地位的工具，為達成目的而服務，例如資訊獲得或是問題解決。而女性說話傾向聯繫感情，發展與聽話者的情誼，傾向通過會話談論的話題來培養與另一方的關係，或是針對他們共同面臨的問題交換意見。

綜合上述，會話的語言形式受到溝通雙方的性別影響（Coates, 1993），然而，目前從性別的角度研究會話開端的文獻仍屬少數，儘管從 Schegloff & Sacks（1972）分析緊急救助電話語料開始，會話研究逐漸受到重視，但多集中在討論特殊情境，如醫病關係（Maynard & Heritage, 2005）、法庭交談（Aceron, 2015）、新聞採訪（Ekström, 2009）或政論談話（Partington, 2003），以上文獻中的語料分析無法適用於日常生活。除此之外，即使語用教學已經是影響華語

教學成效的重要因素之一（李櫻，2012），會話開端在華語教學領域的相關研究目前只有關於問候語的分類研究（胡明揚，1987；祝麗麗，2010；管延增、丁帥，2009）或是與陌生人交談的稱呼語（婁秀榮，2004；瞿聰，2010），卻未能針對兩性會話話題歸納出語用策略提供給華語教師更多教學上的取材。

## 第二節 研究範圍與問題

由前一節可知，性別溝通風格存在差異尤其顯現在男女談話之間，然而以華語語料探討性別與會話的研究並不多見，因此本文期望兼容兩性的角度探究如何與異性進行有效溝通。另一方面前人的會話分析研究多聚焦在特殊語境，不足以解決華語學習者在日常開場所面臨的社交困境，為瞭解上述學習者不擅長開啟會話的難題，本研究關注：一、比較華語男性母語者與女性母語者開啟會話的方式，探討性別因素對於會話開端的影響。二、透過審視目前主要教材和研究結果，為提供會話課程設計出具體的教學範例應用於華語語用領域。故本研究根據上述，提出三個研究問題：

（一）面對陌生異性時，男性華語母語者及女性華語母語者傾向採取什麼策略來開啟會話？

（二）面對陌生異性時，男性華語母語者及女性華語母語者傾向建構哪些話題來開啟會話？

（三）面對陌生異性時，男性華語母語者及女性華語母語者在順利開啟會話之後，傾向如何轉換話題使會話延續？

本研究同時涉及「性別語言」和「會話開端」兩個問題面向，經由彙整與分析兩性華語母語者對話的真實語料，歸納開啟會話的策略類型，內容包含以何種形式開始交談、如何選用話題，歸納出轉換話題的語用策略，探討性別因

素對開啟會話方式的影響。除此之外，研究者也針對華語學習者進行會話需求調查，並根據研究成果提出的教學應用實際編撰成教案，期能對於性別語言領域的整體發展帶來貢獻。

### 第三節 名詞釋義

本節將說明與本研究相關之重要名詞，包含「會話開端」和「語用策略」。

#### 一、會話開端

會話，是一個動態具有互動性的過程，意即發生在自然情境中的自發性交流，兩人或以上基於某個溝通目的開啟會話，透過一個接著一個的話輪來傳遞訊息、表達意見和分享想法（何兆熊，2000）。當說話者透過召喚（summons）使聽話者接受並回答（answer），此言語行為即代表會話的開啟（Schegloff & Sacks, 1972），見例（4）的日常談話：

（4）

A：John？（召喚）

B：Yeah？（回答）

A：Pass me the salt, would you？（召喚）

（Levinson, 1983, p. 28）

會話開端（opening）即是一個話題的開始，會話按照有序列的結構進行，一段完整的會話過程可分為三個階段：開啟階段、維持階段和結束階段。Kellermann & Lim（1989）考究陌生人的搭訕語境，因會話時長較短，於是將前兩者都歸類為會話開端。考量其語境設定與本文相似，都為簡短的日常閒談會話，故研究者參考其界定方式，從問候語開始至與第一個話題相關的提問和

回答都劃分為會話開端的研究範疇，同時也討論在會話維持階段如何延續話題。關於會話開端的言語表現特色，研究者將於第二章第二節文獻探討詳加說明。

## 二、語用策略

語用策略是說話者為了成功達到溝通目的，有意識地在某個特殊語境中選擇的特定表現方式和計劃（劉森林，2007）。舉例來說，當說話者想要與陌生人開啟會話，他有可能面臨許多語言形式的選擇，但是為了避免遭到對方拒絕，會採取正式稱呼語，並使用「請問」及「您」等禮貌用語（劉虹，2004），以上言語行為就可視為語用策略的實施。本研究主要關注說話者實施語用策略的過程，以及討論選擇該策略背後的意義與原因。

## 第四節 本文架構

本文共分六章，第一章為緒論，敘述研究背景及目的，具體列出研究問題。第二章回顧相關研究，並概述會話相關的語用學理論、會話開端相關的前人研究、性別語言、策略與話題，並以此界定本研究的分析架構。第三章說明研究方法，逐步介紹學習者問卷設計與母語者的前導研究、研究對象背景、角色扮演和訪談過程、語料編碼方式等。第四章呈現語料分析結果，共分為五節，該章節從華語受試者的角色扮演和訪談語料入手，探討會話開端的情況，包括整體開啟會話的策略以及在性別變因下的分布現象。第五章提出教學建議，通過分析學習者會話需求和評估現有的教材，綜合本文的研究發現設計教案。第六章是結論，總結本研究的結果，同時討論研究的限制和未來的展望。

## 第二章 文獻探討

本章文獻探討分為三節，第一節解釋言語行為的相關理論，首先回顧相關理論依據，討論言語行為的使用目的及其在人際往來的作用，包含談話時人們遵循的重要原則：禮貌原則、合作原則和面子原則。第二節解釋會話開端的定義，介紹相對鄰、序列前、延續性等特色以理解開場白特性，為本文語料界定之參考。接著回顧會話開端話題策略相關文獻，從這些文獻中找尋本文語用策略的分類概念。第三節整理影響會話開端的變因，包含對於高語境和低語境的相關研究、集體主義和個別主義的比較、言語行為裡的性別差異等，試圖從各角度全面探討華語會話開端。

### 第一節 言語行為的相關理論

本節共分為五個部分，首先回顧語用學的基礎理論，介紹言語行為的分類，其次說明說話者如何使用合作原則和禮貌原則來達到溝通目的，再介紹面子保全理論，以理解華人社會文化為了滿足對方面子的應對進退，最後為總結。

#### 一、言語行為

言語行為理論 (speech act) 源自於語言哲學家 Austin (1962)，他認為同一個話語可以實施多種言語行為，而同一個言語行為也可以通過多個不同的話語來實施。這個理論解釋「語言即是行動」，也就是說，人們透過話語不只是為了單純為敘事或是傳達訊息，而是被用來實施某一種行為。當人說話的時候，會實施三種言語行為，見表二-1：

表二-1：Austin 言語行為分類

言語行為	定義	次分類
言內行為 (locutionary act)	指的是說話行為本身，通過語音、單詞、音節、短句表達字面的意義。	-
言外行為 (illocutionary act)	藉由實施「說話」行為這一動作來達到特定目的，如：問候致意、發號施令、宣布消息等等。	1. 制裁型 (verdictives) 2. 行使型 (exercitives) 3. 承諾型 (commissives) 4. 行為型 (behabitives) 5. 闡述型 (expositives)
言後行為 (perlocutionary act)	由說話行為帶來的結果和變化，如使對方拒絕做某件事，或是拒絕對方去做某事。	-

Searle (1979) 針對 Austin 的理論進行修正，將言內行為分成兩個組成部分「話語行為」(utterance act) 和「命題行為」(propositional act)，話語行為指的是說出單詞或句子的表層行為，命題行為是指通過指涉的詞語談及的行為。他認為整個人類之間的溝通過程是由一個接一個的語言行為構成，說話者透過談話來表達命題內容，每個命題內容必能實施一個言語行為，而每個言語行為都展現出說話者的意圖。

Searle (1979) 進一步解釋語言的使用受到制度制約，溝通雙方在進行交談時，必須要有共識，不論說話者想要達到什麼目的或是進行什麼言語行為，都必須按照客觀的規則來表現自己的意圖，而聽話者也得依循同樣的規則才能正確地理解說話者，他區分兩種規則，說明各類言語行為是有其相關的規則：

1. 調節性規則 (regulative rules)：獨立存在於規則之外的行為，如禮儀規則，就算遭到破壞，人際關係雖然變得不和諧但依舊存在。
2. 構成性規則 (constitutive rules)：遵守規則本身就是行為的一部分，如用手進行足球比賽，便失去踢足球的意義。

Searle (1979) 重新定義言外行為，給予更明確的五項分類：

1. 闡述類 (representatives)：說話者表達話語命題內容的真實性，此類行為包含陳述、建議、誇耀、斷言和報告等。
2. 指令類 (directives)：說話者試圖使聽話者從事某事，如命令、請求、乞求、警告、詢問、勸告等。
3. 承諾類 (commissives)：說話者對將來的行為許下諾言，如許諾、許願、威嚇、提議、保證、締約等。
4. 表達類 (expressives)：說話者對於事實而表達自己的心理狀態，這類動詞包含祝賀、哀悼等。
5. 宣告類 (declarations)：透過命題內容來宣示與現實的關聯，例如命名、提名、宣判、開除等。

上述言語行為的例子分類解釋人們所說的話都在實施一種言外行為，當說話者說出來的字面意義與他們想表達的內容一致時，該句話語本身就能體現出說話者的意圖。但是在某些情況，說話者的句子除了直接傳達的意思，還具有更多暗示性或者隱含性的含義。Searle (1975) 指出，語言包含直接和間接語言兩種意義，一方違背規則就可能產生話中有話的效果，需要聽話者從上下文意思推敲出說話者的意圖，進而瞭解句子本身隱藏的言外之意。對於聽話者來說，理解間接語言的意思費力又存在著不確定性，和直接語言相比更容易造成溝通誤解，但人們在下達指令或請求時仍使用間接語言，例如下列幾個以不同方式要求關門的例子 (Thomas, 1995, p. 51)：

(5) 去關門。(Shut the door)

(6) 可以請你關門嗎？(Could you please shut the door?)

(7) 你是不是忘記關門了？(Did you forget the door?)

不明說「去關門」而是改用問句，這乃是出於禮貌考量，如此一來便可以修飾直接了當的祈使句，迴避有可能冒犯聽話者的風險。在解讀間接言說行為時要配合上下文語境和互動雙方的態度，所以在語言形式之中也會存在程度差別，有的不那麼直接，有的則更為隱晦一點，溝通雙方之間的關係影響語言間接性，Thomas（1995）歸類如下四項因素：（1）說話者與聽話者的相對權勢（relative power）；（2）說話者和聽話者之間的社會距離（relative social distance）；（3）在特定文化中所涉及的行為強加程度；以及（4）說話者和聽話者之間相對的權力和義務。根據上述，可以瞭解到構成完整的人際語言互動，不能只單一考慮對話者的語言與其行為，應該還要包含語境、面子、禮貌等，因此接下來將針對語用學的合作原則及禮貌原則議題逐一探討。

## 二、合作原則

Grice（1975）認為語言溝通是一項具有目的性和合理性的社會行為，並解釋交談者藉由遵守「合作原則」（cooperative principle）來確保整段會話得以順利進行，以下為合作原則的四大規範之定義（何兆熊，2000）：

1. 數量準則（quantity maxim）：只提供溝通目的所要求的訊息量。
  - a. 自己所說的話要達到交談目的所要求的詳盡程度。
  - b. 自己所說的話不應該超出交談目的所要求的程度。
2. 質量準則（quality maxim）：說話內容符合真實性。
  - a. 不要說自己認為是虛假的話。
  - b. 不要說出缺乏足夠證據的話。
3. 關聯準則（relation maxim）：傳遞符合溝通目的訊息。

- a. 談話主題要有關聯。
  - b. 說話要切題。
4. 方式準則 (manner maxim): 表達方式簡明扼要、清楚直接。
- a. 避免使用晦澀的詞語。
  - b. 避免歧義。
  - c. 避免贅述。
  - d. 說話有條理。

依照以上四種準則所述，若交談者遵守各項原則，所說的每句話都符合主題，提供適切的訊息量，所有看法全盤屬實，日常對話應該會更有效率地進行。但是，一般而言，這些規約常常被違反，這也透露出他另有溝通目的，此時聽話者可以依照話語推測他真正想表達的意思，這些推論也就是「會話隱含含義」(conversational implicature)，表示說話者刻意違反某項合作原則，來傳達某個特定訊息，通常發生在以下四種情況：

1. 說話者宣布不遵守合作原則，如例句 (8):  
(8)  
我不想告訴你!  
(何兆熊, 2000, p. 156)
2. 說話者有意違反某一條準則，為了引導聽話者思考字面之外的意思，例如不直接拒絕，而是說「對不起，我已有別的安排」，在這種情況下，聽話者即明白這是謝絕邀請的理由。
3. 說話者在面臨衝突的情況，當維護某一準則而不得不違反另一條準則

時。舉例來說，甲想詢問丙的住址，但乙並不知道丙的住家位置，假使他說出一個不確定的地址，他就會違反「質量準則」，因此他選擇提供不完整的訊息，卻違反另一條「數量準則」，見例（9）：

（9）

甲：丙住在哪裡？（Where does C live?）

乙：法國南邊的某處（Somewhere in the south of France.）

（何兆熊，2000，p. 157）

4. 說話者明知道卻故意不遵守某一準則，同時讓聽話者知道說話者蔑視某條準則，其目的不是要中斷交談，而是為了向聽話者傳達某種新信息或隱含意義，見例（10）：

（10）

妻子：現在幾點了？（What time is it?）

丈夫：對不起。（I am sorry.）

（Holmes, 1995, p. 3）

以上對話中，表面上的話題與對方所提出的問題無關，丈夫顯然違反「關聯原則」，如果丈夫願意合作，他應該要直接告知妻子確切時間，但是基於他們彼此的默契和共識，丈夫可能推斷妻子不是真的在向他詢問時間，所以選擇道歉而沒有回答問題。在交談過程中，對話者不是總是嚴格遵守著合作原則，會因為禮貌、語境考量或其他目的故意違反合作準則，所以在會話開啟時，聽話者不僅要理解字面意思，還要聽懂說話者的弦外之音。Leach（1983）認為合作原則並沒有清楚解釋談話者為何要違反原則，選擇使用間接的方式來含蓄回應對方的理由，於是他提出「禮貌原則」來給予修正。

### 三、禮貌原則

交談過程中顧及禮貌，是說話者用來達到溝通目的的策略，能有效幫助對話者維護雙方地位和促進關係（Thomas, 1996）。英國學者 Leech（1983）闡述維持禮貌的幾種表現，當溝通雙方間親密度越低時，對語言禮貌的要求便越高，他提出的六項禮貌原則分別是：

表二-2：Leech 禮貌原則

準則	定義	言外行為
策略準則 (tact maxim)	a. 讓他人少受損 b. 使他人多受惠	請求 (impositives)
慷慨準則 (generosity maxim)	a. 讓自己少受惠 b. 使自身多受損	承諾 (commissive)
讚揚準則 (approbation maxim)	a. 盡量少貶損 b. 多讚美別人	表情 (expressives)
謙遜準則 (modesty maxim)	a. 盡量少讚美 b. 多貶損自己	表述 (assertives)
一致準則 (agreement maxim)	a. 盡量減少雙方分歧 b. 盡量增加雙方一致	表述 (assertives)
同情準則 (sympathy maxim)	a. 減少自身對他人的反感 b. 誇大自身對他人的同情	

在上述 Leech 建構的禮貌原則之中，溝通雙方的合作並非處於平等狀態，最核心的概念是「策略準則」（何兆熊，2000），說話者要盡可能貶損自己，好讓聽話者獲得讚賞。禮貌語用策略的實施有其衡量的標準，說話者要考慮聽話者的文化背景，來選擇適宜的語言形式：

1. 價值與利益標準 (cost-benefit)：說話者帶給聽話者的益處越多，禮貌程度越高，反之亦然。此時只要說話者的話語有益於聽話者，呈現的形式就不一定要是間接性語言，如到別人家做客的時候，主人就算直接要求客人：「多吃一點」，仍然同樣表達出禮貌的概念。

2. 選擇性標準 (optionality)：當說話者給予聽話者高度選擇權，就會越顯禮貌，一般來說，說話者會使用具有試探性的間接性語言，來弱化個人意志，同時減輕對於請求程度的表達。如：「請問能不能幫我一個忙」提供對方拒絕的權利權，讓聽話者即使有不同意見，也能夠在對話中體面退出。
3. 強加程度標準 (size of imposition)：傳達給對方的手段或言詞越間接就越有禮貌，說話者會藉由模糊或是弱化的語義，來減少對於他人造成的損失，如為了使聽話者去做自己不想做的事，華人往往會透過道歉的方式表現：「不好意思，把鹽巴傳給我。」

#### 四、面子原則

承接禮貌之於會話層面的應用，Brown & Levinson (1978) 從不同角度來詮釋禮貌策略，他們發想的理論稱為「面子保全論」(face-saving theory)。而「面子」最初的概念來自 Goffman (1967)，意思是社會成員在公眾面前展現的自我價值，因此 Brown & Levinson 認為具有正常社交能力的人，是兼顧「面子」(face) 和「理性」(rationality) 的「典型人」(Model Person)，會在意自己在公眾面前的個人形象(即面子)。

面子可以劃分為兩種：一、「消極面子」(negative face)——指的是不希望別人強迫自己或是行為不想被他人干涉，和二、「積極面子」(positive face)——希望得到別人的認可和喜愛。使用禮貌策略是為了達到更好的溝通目的，所以當說話者在會話過程中行使威脅面子的行為 (face-threatening acts; FTAs) 時，典型人就會採取「補救策略」(redressive strategies) 來維護雙方面子，為表現出自己沒有要威脅他人面子而努力，也盡可能減輕威脅面子帶來的

傷害程度，Brown & Levinson (1978) 將補救策略的使用種類，依照禮貌程度的差異分為五大類：

1. 直接策略（或稱為公開策略）(bald-on-record strategy)：這是禮貌程度最小的策略，說話者不使用補救策略，公開施行面子威脅行為。直接向聽話者表達自己的意思，此言語行為對於聽話者面子威脅極小或沒有；或是情況緊急時，面子並非最重要的考量；或是說話者社會權勢高於聽話者，並不擔心丟失自己的面子。見例 (11)：

(11) Don't touch that ! It's dangerous.

(何兆熊，2000，p. 231)

2. 積極禮貌策略 (positive politeness)：為滿足聽話者的需求，此為最接近基礎的策略，通常是為了友誼關係來尋求一致，避免不同之處，注意到聽話者的需要和誇大自己對於聽話者的興趣。而具體細部策略是：找共同點、表示合作意願、給予傾訴機會、關注對方利益、說故事引起聽話者的好奇、套交情、談論安全話題、重複、善意謊言、留有餘地、閒聊、預設、施捨同情、理解和羨慕之情等十五項。見例 (12)：

(12) Help me with this bag here, will you pal?

(何兆熊，2000，p. 232)

3. 消極禮貌策略 (negative politeness)：說話者滿足聽話者的私人領域和自我決策權，主要是以迴避為基礎的，通過承認和尊敬對方消極面子，謙讓迴避，使聽話者不受干預，語氣模糊，是一種順從策略 (Yule, 1999)。常見的策略有十種：規約性間接表達、閃爍其詞、表示悲觀、大事化小、順從、道歉、避免提及溝通雙方、將威脅面子的行為作為一般常規、名詞化、稱自己有責任或不使對方有負擔。見例 (13)：

(13) Can you please pass the salt?

(何兆熊, 2000, p. 233)

4. 非公開策略 (off-record): 補救程度較強。避免對聽話者存在潛在面子損害。聽話者可以得到慷慨關心他人, 說話者可以免去威脅之嫌棄。見例 (14):

(14) Nothing wrong with him. (i.e. I don't think he is very good.)

(何兆熊, 2000, p. 234)

5. 不施行面子威脅行為 (don't do the FTA): 最禮貌之策略。不使用面子威脅行為。含蓄暗示。說話者沒有明說, 聽話者也不予理會, 避免對於面子的冒犯, 但也增加溝通失敗的風險性。如: 在袋子裡找筆, 利用這個行為暗示對方借筆 (Yule, 1996)。

Brown & Levison (1978) 進一步說明, 禮貌導向是社會對於面子的詮釋, 在會話中威脅面子的大小與表現禮貌的需求取決於諸多原因, 其中的三大變因為權力、社會距離和言語行為的難易程度。遵循此框架, 禮貌被定義為在社交中使每個人都備受肯定的一系列社交技能 (Foley, 1997), 關於禮貌的研究拓展至人際會話研究, 人與人的交往在不同社會文化背景、各種機構、人際或公共語境, 以及關係網路, 對於禮貌認知與面子的定義有所變異 (Kádár & Mills, 2011)。

針對東西方文化對於禮貌的規範, Mao (1994) 比較中西文化中面子的差異, 指出英美文化偏向個體自主, 而華人文化強調的是社會認同, 面子和禮貌兩者相輔相成, 從華人觀點來解釋面子, 可分為道德性的「臉」和社會性的「面子」兩者, 他認為若沒有對於面子和臉的正確理解, 就無法掌握對於華人禮貌的真正概念。「臉」的意思比較接近西方文化, 代表個人為追求良好的道德聲譽, 能夠在群體裡受到尊重, 所以無論他身處於什麼環境, 都會履行自己

的道德義務，以展現自己是一個體面的人，這是對於自我品格的要求；而華人的「面子」則帶有集體主義的特性，透過與人相處時取得的成功和稱讚來累積地位和聲望，自我的認可是來自於外部環境（Hu, 1944）。

從華人觀點闡釋禮貌原則，受到儒家文化「禮」的制約，強調人際關係的和諧性，提倡謙虛是君子有德的表現，在乎社會團體對自己的評價，因此華語有許多相關詞彙，舉例來說社交文化中要懂得「賞臉」及盡量給人「留面子」（李昆秀、李江秀，2010）。交談時，說話者強調公眾形象的面子，多考慮對方的顏面，會衡量此語言是否過於直接、隱晦、謙遜、誇大等等，不讓彼此的面子受到威脅（何自然、冉永平，2009）。顧曰國（1992）也提到華人說話方式與溝通雙方的社會地位有關，如在古代君臣、父子、夫婦之間有嚴格的等級劃分，晚輩要向長輩行跪拜禮，他認為華人的禮貌準則包含以下概念：

1. 貶己尊人原則：此為最符合華人文化的禮貌現象，談及與自己相關的事物要貶，對於聽話者的意見要尊，例如：當聽到讚美時，要否定對方的稱讚，以達到自謙的目的。
2. 稱呼原則：即「上下有義，貴賤有分，長幼有序」，給予聽話者合乎身份的稱呼，例如尊稱聽話者為您、貴公司、貴府。
3. 文雅原則：多使用委婉語，表現彬彬有禮。如在飯店裡，服務員不直接詢問顧客「要做什麼」，而是說：「有什麼可以為您效勞的嗎？」
4. 求同原則：盡量滿足或贊成對方，在諸多方面力求和諧。
5. 德言行原則：盡量減少要他人付出的代價，多增加對聽話者的益處，如例句（15）：

(15)

甲：你真是幫了我大忙！

乙：舉手之勞罷了。

畢繼萬（2011）提出，華人的禮貌原則不是從利益觀點出發，而是認為禮貌是作為一個人應具備的道德要求。儒家文化強調倫理和人情關係，因此對待他人時以「仁愛」為準則，禮貌不僅是處理人際關係的策略，使得個人權利不受侵犯，更多的是表達感情和符合社會道德層次，用貶己尊人的標準來衡量。

1. 自謙謙人：在人際交往中注意身份地位，做人要謙虛謹慎，待人接物要尊敬，如謙詞和敬詞的運用。
2. 相互關切：在人際交往中，展現對於別人的體貼與關心，以熱情關懷為禮貌的表現，如告別語的叮嚀甚至是誠懇的批評都屬於這類。
3. 互相體諒：重視移情的作用，不計較個人得失，多為他人著想。如提出批評時使用委婉詞，避免傷害對方的感情。說話是否合乎禮貌，核心是能不能尊重、體諒他人（陳松岑，1989）。
4. 以誠待人：表裡如一，外在的禮貌建立在內在愛人的體現。內在感情，愛人之情。只有在思想感情上尊重、體諒他人，才會在言語舉止中合於禮貌（陳松岑，1989）。

## 五、小結

本節回顧 Austin（1962）和 Searle（1979）的言語行為理論，探討並分類會話中常見的言語行為。在研究禮貌的理論方面，提到 Grice（1975）的合作理論、Leech（1983）的六大準則，以及 Brown & Levinson（1978）的禮貌原則，這些理論奠定西方禮貌觀念的基礎。此外，華人學者針對禮貌呈現不同論述，Mao（1994）認為華人面子看重集體主義，顧曰國（1992）和 Hu（1944）表示

禮貌是一種受到文化制約的現象，說話者必須考慮聽話者的文化背景，畢繼萬（2009）則提到，華人的禮貌是發自內心的情感表達。這些理論成果提供本研究分析會話差異因素的基礎脈絡。

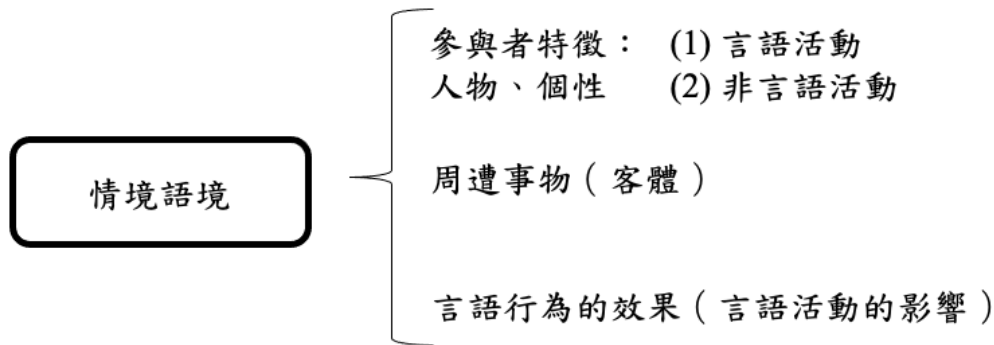
## 第二節 會話開端研究概況

在會話裡，用單一句子進行溝通的情況是極少見的，一般多是由數個言語行為所組成，於是自 20 世紀開始，許多語言學家關注起日常會話研究，從溝通的具體情境來討論其中的脈絡與發展，觀察說話者和聽話者之間實際的互動模式，並將此稱為會話分析（conversation analysis）。會話研究的內容不再侷限於語言層面，而是強調人們在對話中的實際行為，亦針對非言詞交流的符號特徵進行討論，包括打招呼、點頭、使眼色等等都是有意義的交流（Mead, 1950），來理解人們在會話中是如何進行意義交流，以及社會文化背景和語境對會話行為的影響。因此本節之重點為回顧會話相關研究，理解人與人開啟會話之方式、話題選擇和溝通特點，藉由前人文獻歸納會話開端策略，以期建構本研究的分析架構。

### 一、開啟會話之定義

長期以來，會話被排除在語言研究之外，被認為是雜亂無章、瑣碎的語言型態，好似溝通雙方想說什麼就說什麼，可以在隨意開始或結束話題。但是實際上，會話是有結構、有動機和固定表達方式的有意義行為，Firth（1935, p. 66）在進行辭典多義詞編纂時，發現「會話並不是無邊無際的混亂」（Speech is not the boundless chaos.）。他認為會話比多數人想像得更有規律，一旦有人開啟會話，溝通雙方就會進入特定的情境語境中，在語境裡不能夠隨意說話，所有的言語行為由上下文的內容決定，先前說的話會影響或者限制接下來要說的話。以上說明為達到溝通目的，會話過程中說話者有必須遵守的規則，如此一

來語言在情境語境裡才能夠產生意義，而根據 Firth 的研究，情境語境包含以下三個要素：言語事件的參與者、周遭事物（客體）、言語行為的效果或言語活動的影響。



圖二-1：Firth 會話情境語境概念圖

Firth (1935) 的理論為之後的會話分析打下基礎，後續學者關注說話者的背景、周遭環境以及言語行為的影響。會話從原本語言本身的靜態研究，變成一個動態性的行為，不只是單純說話者和聽話者認知上的結合，人們在會話互動中也會持續交換訊息、互相影響和不停變化。Goffman (1967) 就在其研究中觀察到人們在各種社交場合下都依循特定的會話規則進行互動，並整理出互動順序的概念，這個秩序是由溝通中的人們遵循著社會規範和期望共同創造的，例如其中一個儀式框架，是開啟會話時必須得先向對方問候。

受到 Goffman (1967) 提出的社會互動論啟發，Schegloff & Sacks (1972) 針對「洛杉磯自殺科學研究中心」(The Center for the Scientific Study of Suicide in Los Angeles) 的英語電話錄音進行會話分析，這也是會話開端最早期的語料。他們探討人們如何是透過語言完成溝通目的，也歸類句子是怎樣組成段落，並且指出會話均有其隱性的結構和秩序：一句話的實際意義、執行行為並不固定，真實含義依賴它在序列中的位置，相關研究內容包括：「開端與結

尾」 (opening & closings)、「序列」 (sequence)、「修補」 (repair)、「話輪轉換」 (turn-taking) 和「相鄰對」 (adjacency pairs) 等等。Have (1999) 將溝通雙方在會話開啟後的結構序列，分為以下四個類型：

表二-3：Have 會話的結構序列

類型	定義	分析要點
話題交替機制 (turn-taking organization)	指的是在對話中，當一個人停止說話時，另一個人通常會開始說話，如此形成話題交替。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停頓</li> <li>2. 話輪轉換時間</li> <li>3. 一次一個人說話</li> <li>4. 重疊</li> <li>5. 主要參與行為</li> <li>6. 說話者的選擇</li> <li>7. 輪流的管理</li> </ol>
話題序列機制 (sequence organization)	在對話中有一定的連貫性和協調性，人們會根據對方的話題和語言行為，進行相應的回應從而繼續對話。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相對鄰組：序列性、序列的擴展、令人注意的缺席</li> <li>2. 序列前</li> <li>3. 重複循環</li> </ol>
話題修補機制 (repair organization)	當說話者認為自己表達不清楚或者聽話者沒有理解自己的意思時，他們可以使用問題澄清、補充解釋等方式進行修補，以確保對話有效進行。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 修正形式：自我開啟的修復、他人開啟的修復、自我開啟的自我修復、自我開啟的他人修復</li> <li>2. 停頓：反應延宕、放棄回應</li> </ol>
話題構設機制 (the organization of turn-construction)	人們在對話中時會設計自己的話語結構，像是如何開始和結束話題、如何引出新話題、如何使用標記詞等等，以達到最佳的溝通效果。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聽者設計</li> <li>2. 偏愛的組織</li> <li>3. 正負向回應</li> <li>4. 等級評量</li> </ol>

由各型態分析要點可知，後期於研究會話的領域中，通常可以分為兩個方向：一方面是對整個會話的研究，另一方面則是對會話中局部構成的觀察。本研究主要聚焦於前者，即探討會話分析的話題序列機制，包括最初的會話進程

的形成、說話者是如何成功地開始話題，以及在過程中如何發展、如何保持對話的順暢性，這其中具有哪些特點與語用策略。

## 二、開啟會話之特性

依據 Schegloff & Sacks (1972) 的研究，下列為會話開端的基本分布規則。

### 1. 相對鄰

當說話者希望與聽話者對話時，就必須先發出「召喚」引起對方的注意，當聽話者接受召喚並「回答」，一個你問我答的相對鄰「召喚回答」(Summons-Answer Sequence) 便產生，如呼喚對方的名字或稱謂，若不知道對方的名字，則可以使用其他禮貌的方式，如「不好意思」，或是採用非語言動作，如揮手和拍肩等，無論在哪個情境中都表現出三個明顯的特點：(1) 非終止性：「召喚——回答」後，召喚者有義務再次說話，相當於開場白。(2) 不可重複性：在召喚得到回答之後，召喚者不可以再次提出召喚。(3) 制約關聯性：有了召喚，應該要得到回答，若沒有，便有理由重複召喚，常見的相對鄰還有「詢問——回應」、「邀請——接受」等等 (Levinson, 1983)，見例 (16) 電話談話：

(16)

A: Dr. Brown's office. (召喚)

B: Hello. May I speak to Mr. Brown, please? (回答)

(Sacks, 1972, p. 3)

由例子可見，第二個話輪回應上一個話輪形成相對鄰，順暢的會話開端出現「序列的擴展」(sequence expansion)，第一個話輪的問題引發下一個答案，再帶出第二個話輪問題和第二輪的答案，但是若沒有出現下一個話輪，或

是當下一個話輪和上一個話輪語詞不合理，會話就會出現不連續的狀況，即發生「令人注意的缺席」（noticeable absence），這種情形如例（17）：

（17）

A：This is Smith, may I help you？

B：I don't know.

（Sacks, 1972, p. 3）

## 2. 序列前

又稱為預示語，在前話輪的詞語就先為下一個話輪做預備，為了引導出會話中的核心主題。說話者會透過明暗示的方式開啟會話，試探聽話者是否可以接受該言語行為。

（18）

M01：嗨。

F01：嗨。

M01：啊你你.....在休息喔？（hhh）<sup>2</sup>

F01：對啊.....你跑一跑，不會累嗎？

M01：對啊（（省3個IU））<sup>3</sup>你是來.....你是在慢跑？還是？

以上述對話為例，M01 開啟會話的目的是與 F01 談話，於是在招呼語之後他以「你在休息喔」作為序列前問題，不但可以為後續的邀請談話行為做準備，也能藉此得知 F01 的態度。F01 先以肯定句「對啊」，再拋出新的問句「你跑一跑，不會累嗎」來擴展話題。對說話者而言，聽話者的回覆讓他知道對方

---

<sup>2</sup> 例句選自本文語料【PK01】，編碼意義請參照第三章第三節【表三-10】，（hhh）為笑聲擬聲詞。

<sup>3</sup> 該語料標示方式參考完權（2021）的方法，（（省3個IU））意思為省略三個完整語句。

願意繼續談話。前序列在會話開端裡的功能就像是信號燈，聽話者可能會設置障礙來拒絕執行該話題，或是接受及給予正向回應（如例 18），就相當於給出會話通行證（a go-ahead token）（Maynard, 2003）。

### 3. 重複循環

其狀況像是連續問答或是爭執，如下例所示為同一個話題的循環，同一個話題模式不停重複，形成無止境的序列。

(19)

F01：其實是因為跟朋友一起來啦！對啊，我跟朋友一起來，稍微運動一下，因為一個人要運動好難喔，阿你呢？

M01：我.....我也是欸。我剛剛也是一個人運動很難，所以剛好有人揪我，我才出來運動。

F01：哦.....啊你只會來這邊跑步嗎？

M01：我怎麼會來這邊跑？

F01：不是，我說你只會來這邊跑步嗎？還是你還會在這邊打球啊，或是什麼的？

M01：我平常滿喜歡跑步的，所以我.....就會找一些奇怪的地方跑步。  
(hhh)<sup>4</sup>

### 4. 連續性

「召喚」行為相當於開啟會話，是由開啟會話者先承擔風險，打破沉默、引起注意進展至雙方交流的前置過程，該角色必須知道自己什麼時候該說話，選用什麼話題，聽話者也知道自己的回覆會直接影響後續的交談，因此要確保話題的延續性（continuity），以免還未達成談話目的之前就倉促結束會話。Eggins（1990）認為，維持話題的延續性是會話開端的特性之一，並且體現在

<sup>4</sup> 例句選自本文語料【PK01】，編碼意義請參照第三章第三節【表三-10】。

內容連續性 (topical continuity) 和互動連續性 (interactional continuity) 兩個層面上。內容連續性強調的是，溝通雙方針對開場話題的選擇和共同建造，在會話進行時話題與話題之間轉換順暢。互動連續性表現在溝通雙方都明白自己在會話中扮演的角色，承擔任務給予對方反饋和提問，成就會話能夠開啟之後繼續進行。

完權 (2021) 考察談話節目的口語語料舉例說明，他從說話人開啟會話的方式探討話題的連續性，並認為會話話題是由雙方共同協商的。在內容連續性上，當說話者提出新話題時，會盡可能考慮聽話者的狀態，像是主持人刻意觸及談話來賓的專業背景，積極尋找共同關注的興趣，見例 (20)。

(20)

主持人：李玫瑾老師啊，（（省 6 個 IU））你本來是這個公安大學的犯罪心理學的教授，但是我發現啊無數的父母啊，聽到您怎麼教育孩子。

來賓：嗯，是是。

主持人：天吶，哎，我攢了一大堆問題就問你。

同時，在互動連續性層面，說話者會去評估聽話者對於該話題的態度和期待值，當說話者得到正向回饋之後，如上述的「嗯」和「是」，他們之間的會話就得以延續下去，倘若聽話者給予「哦」及「呵呵」等會話結束標記，會話的連續性就可能遭到破壞，話題很難順利開啟也無法再繼續發展下去。

### 三、開啟會話之話題

話題在會話開端中扮演重要的位置，屬於會話內容的一部分，每一段會話開端一定都有主要行為或話題 (Have, 1999)，但是話題設定卻不是事先確定的，而是溝通雙方在會話過程中經由協調共同創造的 (Brown & Yule, 1983)。根據 Bedrosian (1993) 對於成功開啟會話的定義，他假設會話開啟者已經先具

備該話題的相關資訊，或是因為這個訊息需要更多澄清，所以藉此話題邀請聽話者接續進一步的陳述、要求回應、提供有益處的訊息，或是給予同意或是不同意的評價。會話中的話題需要找到適合溝通參與者雙方的主題，談論的內容可以是圍繞在說話者自身的「自我導向」、關注在他人身上的「他人導向」或是與彼此有關聯的「雙方導向」。他認為話題具有六種功能：

1. 調節個人與他人行為的方法，培養發展人際關係。
2. 會話規則和序列的一部分，輔助會話的傳動。
3. 話題展現個人表達需求和情感能力，藉以彼此交換觀點。
4. 話題提供會話連貫性和持續性。
5. 話題是說話者表達對聽話者有興趣的方式，藉以發展人際關係。
6. 話題是操作性架構（與 Grice 合作原則相關）。

以上功能指出話題的選擇與人際關係有關，溝通參與者之間的互動模式也必須納入探討，彼此間的態度、角色、權力、尊重等因素通常影響話題的使用。

Altman & Taylor (1973) 認為，人際的關係親疏的程度隨著會話中討論話題範圍的深淺與資訊交換的多寡變化，當關係越深入，就會有更多的自我揭露的話題產生，這可以視為促成一種情感交換，也符合關係上的互惠性（reciprocity），說話者認為透露信息的回報大於保留，便會樂意就講述更多關於自己的話題，Altman & Taylor 以社會滲透理論（social penetration theory；SPT）來解釋關係的層次具有系統性和可預期性，可分成四個發展階段：

1. 摸索期（orientation stage）：彼此認識沒多久，分享表層資訊如興趣和喜好。

2. 情感試探期 (exploratory affective stage): 熟悉之後, 在雙方反應可預期的狀況下, 進一步談論深度話題, 檢視對方的態度。
3. 情感期 (affective stage): 開始試探彼此的底線, 談論價值觀等抽象理念。
4. 穩定期 (stable stage): 有意無意地自我揭露, 願意向對方坦承真實自我。

人際的交往階段說明當說話者有意識向聽話者傳遞個人訊息, 如價值觀、過去經歷、情感等等, 不同程度的自我揭露能夠引導溝通雙方越互相瞭解越接近內心深層, 使得關係更加緊密, 提升對方對我們的熟悉程度 (familiarity), 以及降低對方認知上對我們的不確定性, 從而產生好感 (Berger & Calabrese, 1975)。

Berger & Calabrese (1975) 提出「降低不確定理論」(uncertainty reduction theory), 說明在溝通初期, 人們會積極尋求有關對方的訊息, 傾向將注意力集中在預測對方的行為和解釋其意圖, 進一步增加自己對他人的瞭解以提高預測性 (predictability), 因為在一開始資訊掌握度尚不明確時, 在互動過程中就會容易產生焦慮感。

Collins & Miller (1994) 也指出, 互相自我揭露不但可以增加雙方的好感, 還能提升親密度, 如分享個人經歷、喜好、價值觀等, 甚至是秘密。Knapp (1978) 對於人們從初識到深交的觀察, 應證當溝通雙方互相自我揭露程度越高, 不確定感會隨之下降, 彼此的關係也因此靠近:

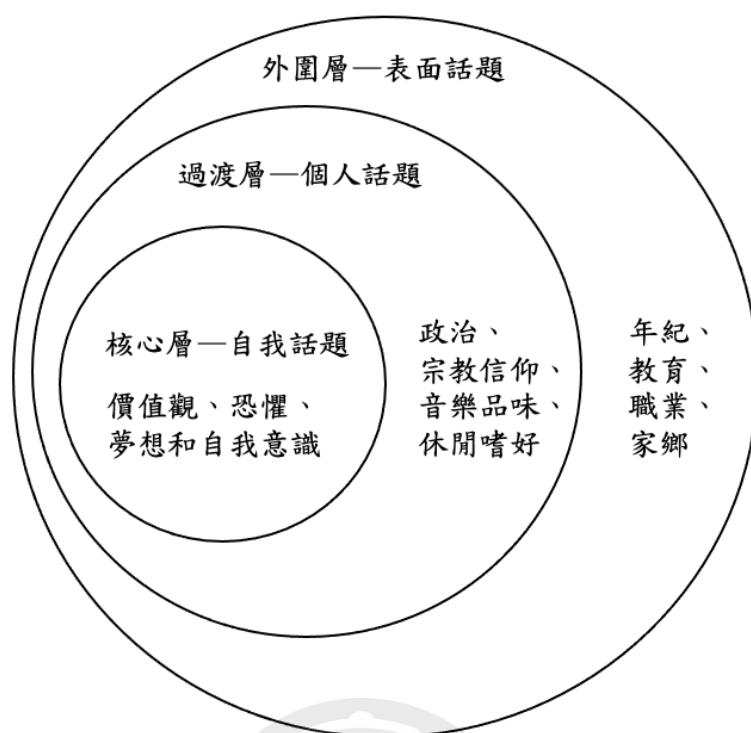
1. 發起 (initiating): 在這個階段, 溝通雙方刻意展現最好的一面, 特別重視彼此的面子, 同時會觀察對方的反應以減少不確定感。
2. 試驗 (experimenting): 雙方會開始更多的自我揭露, 收集更多有關共

同興趣和相同經驗的話題。

3. 深化 (intensifying)：人們願意展現情感共鳴以及透露私人訊息，進而建立起只屬於溝通雙方獨特的交流模式。

Svennevig (1999) 的實驗同樣證明自我揭露能夠提升交流的深度，他在瑞典的大學校園隨機招募三組互不認識的學生，共計十人，要求他們成對前往餐廳用餐，自然地進行對話，目的是讓彼此相互認識。說話者主動分享與個人成長相關的話題，同時也會期待讓對方分享相同的話題，像是過去的工作經驗、未來的規劃等等。說話者在初期會試著讓對話者瞭解自己，集中詢問在對話對象的背景，透過詢問關於個人參與或所在團體相關的話題，藉此瞭解對方的身份類型，定位其社會角色，也能引導對方分享相應的話題，瞭解對方所在的文化背景，進而為話題開創延續性。

Carpenter & Greene (2015) 的研究把社會滲透理論 (SPT) 具象化，以洋葱的型態解釋互惠原則，說話者會期望對方透露更多訊息來獲得的熟悉度，當回報大於成本就會選擇在會話開端時進行自我揭露，如同剝開外層揭露核心，逐漸退去公眾的外在形象，展現出深層的自我樣貌。



圖二-2：SPT 洋蔥模型

然而，Burgoon (1994) 的研究發現自我揭露的風險，若說話者評估失誤，一次向聽話者分享太多核心層話題，急於拉近距離，難免會讓聽話者感到不適或尷尬。因此，在話題的取用上，說話者不但要衡量與溝通雙方進展的關係，也要給對方事實的空間表達想法，否則聽話者對於分享的訊息作出負面反應時，甚至並用它來批評和貶低時，反而會引起不信任、背叛和操縱的感受。

Hoyte (2015) 研究兒童的初次對話，他也認為人際關係的緊密程度與話題選擇及維持有關。他紀錄 50 對 5 至 6 歲的幼童的互動，並整理出二十六個常用的話題，平均每對兒童都選擇以下話題來交談：城堡、武器、公園、學校、海盜，這些話題與他們的環境和認知程度成正相關，而且研究顯示感情較好的朋友組合比關係較為疏離的朋友組合會花更長時間深入討論單一話題。

#### 四、開啟會話之策略

上述文獻闡釋，人們於開啟會話的話題選擇不僅會受到個人內在影響，還關乎與溝通參與者的雙向互動關係，會話開啟者為了與對方互動並建立關係，必然依循著人際關係策略，這裡指的是可被依循的指令，告訴雙方在特定情境下什麼是必須、偏好或禁止的事（Fisher & Adams, 1994）。因此，本節將討論學者提出不同的會話開端互動規則，也就是溝通策略。

根據 Slugoski & Turnbull（1988）的研究，在認識的初期階段，人們在語言層面會透過非正式的閒談來揭露訊息，此時會選擇一些比較通俗易懂，不涉及敏感話題的話題，例如：天氣、旅遊、娛樂等，可以幫助雙方建立起良好互動氛圍，降低彼此之間的陌生感和不確定性；在非語言層面，則是藉由觀察對方的言語舉止和表情，研究中提到以下幾種策略類型：幽默態度、迴避尷尬、積極瞭解和自我揭露，由此可知，成功開啟會話的關鍵在於溝通參與者能否團結一致（solidarity），認知彼此有義務建立友善語境的合作關係，以及在談話過程中必須積極找出共同話題。

Kellermann & Lim（1989）的研究同樣解釋人際關係策略著重「一致性」與「共同性」，他們觀察陌生人在社交場合像是酒吧、雜貨店、社區的互動，並將他們第一次見面談話的過程分為三個階段：開啟階段、維持階段和結束階段。開啟階段和維持階段所指的都是開始話題，與本研究主題較為相關，接下來針對二者詳加討論。研究發現說話者慣常使用「招呼語、自我介紹、健康、近況、出席原因、天氣」來開啟會話，並在維持階段時多討論「住家、共同朋友、工作職業、教育、社會關係、讚美、興趣、家人和運動」等等主要話題，若聽話者有意願將主要話題延續下去的時候，就有機會以下列六種策略發展對話，表格內以「共同朋友」話題為例：

表二-4：話題維持策略表

「共同朋友」話題維持策略	示範例句
1. 延續故事 (get facts)	你知道某人嗎？ (Do you know “X”?)
2. 探討事實 (discuss facts)	你和某人認識多久了？ (How long have you known “X”?)
3. 評價觀點 (evaluate facts)	你喜歡某人嗎？ (Do you like “X”?)
4. 要求解釋 (explanations)	你和某人是怎麼認識的？ (How did you meet “X”?)
5. 詢問未來 (goals / future)	你很快就要與某人見面嗎？ (Are you going to see “X”?)
6. 扶持條件 (enabling conditions)	代我問候某人。 (Give my regards to “X.”)

從語料分析顯示，開展對話的確存在著互動規則，溝通參與者通常會致力於找到彼此的共同點，談話會一直進行至新的共同點出現為止，此時會切換成新的話題。雙方多使用一問一答的句型結構，聽話者表現合作的方式是針對特定話題再深入討論，如將「延續故事」、「探討事實」、「要求解釋」、「詢問未來」，或是釋放出正向的「反饋信號」(backchannel)，如給予評價來展現認同感，表明對於說話者的注意興趣和關切，有時也會透過辯論和敘述故事的方式來交流意見。

Coupland & Giles (1988) 曾提出溝通適應理論 (communication accommodation theory) 解釋人們在談話互動的時候常因不同目的或動機任意轉換語言形式，為適應他人而產生的語言上的聚合 (convergence) 和歧異 (divergence)。在開啟會話時，聚合策略經常用來拉近與他人的關係，當人們想獲得社會贊同和增進理解時，個人會因應對方的期望來塑造符合自己角色的語言風格。在第一次談話時改變語速、頻率、口音、面部表情，或是刻意使用正式的稱呼語「先生」、「小姐」，這些方式有助於緩解初次交談帶來的緊

張，也能增強雙方的交流和諧感，表現出對於彼此的重視（Laver, 1975）。有關男女談話風格研究即發現，女性更頻繁使用語言聚合策略，因社會對女性存在刻板印象，認為應該要有溫柔婉約氣質，因此女性會盡量避免用命令式的語氣說話。歧異策略，主要在於維持社會認同和權力差異，藉由該行為從團體中脫穎而出並凸顯出個人特質。針對性別語言進行的研究中，女性常會自覺地位權力不高，而說話風格偏向使用模稜兩可、附加問句或是增強語氣，試圖增加自己語言的可信度；而男性則會強調男性特質，故打斷女性說話的頻率較高，亦屬於歧異策略，可以看出說話者和聽話者並不屬於同一群體（Lackoff, 1973）。

溝通適應理論後來發展出另外三個策略，分別是「理解策略」、「論述管理策略」和「人際控制策略」。「理解策略」主要關注的是情感層面的交流，通過觀察來解讀對方的情感和感受，如推論對方有理解困難，而將主題設定為易於理解的範圍或是改變詞彙、修正自己的說法，不使對方難堪。如下例，F01 通過 M01 的情緒起伏，意識到自己的措辭使對方誤會，趕緊在下一句補充說明「象山不是小山僅限於個人評價」，見例（21）：

（21）

M01：我就會爬附近，就是我家附近的小山，像什麼軍艦岩，或者說什麼象山之類的。

F01：其實象山不是小山欸。

M01：不是小山？（驚訝感）

F01：我覺得，對我來說，不是小山、小山。<sup>5</sup>

<sup>5</sup> 例句選自本文語料【PK01】，編碼意義請參照第三章第三節【表三-10】。

「論述管理策略」主要涉及他人的溝通需求，例如談話主題和範圍會盡量選擇雙方都知道且感興趣的來滿足溝通需要，也會從人際之間的地位、角色及面子來調整，以達到更好的說服力或交流效果，如以下對話，男性發現女性對於漫畫為話題不熟悉也沒興趣，避免造成對方的窘境，主動停止接續討論進而將會話帶入新的話題，見例（22）：

(22)

M01：可以可以.....它只有（出）漫畫。

F01：他有漫畫，那我沒興趣了。

M01：動畫黨是不是？

F01：對（笑）我是.....我是動畫派的。

M01：好，那那那.....那個如果到時候出（動畫）了，我再跟你講。<sup>6</sup>

最後「人際控制策略」關注對話中的權力和支配關係，例如說話者控制對話節奏、插話、改變話題順序來控制主導權，或者是利用讚美或批評等評價來控制他人的感受。這三種策略在日常的溝通互動中都起著重要的作用，兩性根據不同的情境「有目的性地調整說話方式」，即是本研究想要關注的面向。

與西方的會話研究不同，華語會話開端的文獻實為少數，其原因與華人文化相關，除非會話有特殊目的或是因應場合的必要性，攀談行為一般不被華人社會鼓勵，任意與人開啟會話往往會被視為失禮的行為，儘管如此，劉虹（2004）仍悉心觀察開啟會話的策略，他發現幾個共同特點，為了不引起對方的猜忌和戒備，華人會在一開始更加謹慎地按照社交規範行事，在交談前有較長的猜測的過程。首先，他們會花費更多時間猜測對方是否願意與自己交談，

---

<sup>6</sup> 例句選自本文語料【PK01】，編碼意義請參照第三章第三節【表三-10】。

同時，由於隨時有被拒絕的風險，在會話開始前華人會採用以下幾點觀察，進一步瞭解對方：

1. 判斷對方正在從事的活動，如行色匆匆者就不方便打擾。
2. 檢視對方是否有意談話，如對方迴避眼神可能不想進行談話。
3. 猜測對方年紀和身份，以便選擇相對應適當的稱呼和開場白。

劉虹（2004）認為，禮貌是華人在會話開端最重視的要點，在雙方互不認識之際，稍有疏忽便會留下不好的印象，影響會話的進行。於是他試圖歸類以下幾種句式和對答結構，全都是為了符應華人的禮貌策略：

表二-5：句式與話題結構對應表

句式	對答結構	禮貌用語
詢問式	詢問——回答	1. 直接陳述
請求式	要求——接受 / 拒絕 / 搪塞	2. 附加稱呼 3. 附加「請」 4. 附加歉意用語 5. 用疑問句 6. 用請求前語列
介紹式	詢問——回答	間接問句
提供式	提供——接受 / 謝絕	1. 附加稱呼 2. 直接陳述
閒聊式	評論——同意	1. 對環境進行感嘆性評論 2. 強制性弱的評論引發語

## 五、小結

由本節討論可以知悉，會話是有結構的行為（Firth, 1935），且根據 Schegloff & Sacks（1972）對於會話開端的考察，會話開端具有四個特色：「相對鄰」、「序列前」、「重複循環」和「延續性」。話題扮演使會話延續的角色，每段會話經由溝通雙方共同創造，話題可以是自我導向、他人導向或是雙

方導向。話題範圍的深淺則與人際關係的親疏程度密切相關，初次見面的人們之間存在著關係的不確定性，然而隨著更多自我揭露如透露個人資訊、未來規劃、價值觀等，進而促進情感交流和資訊交換，達到雙向互動關係上的互惠性。

開啟和延續會話的策略中，一致性和共同性被普遍提及。一致性指的是符合合作原則，溝通參與者有義務觀察對方及自己在語言使用、聲音、表情上的變化，並根據語境的變化調整自己的語言狀態。共同性則與社會滲透原則有關，涉及共享的知識和個人訊息，並以找到共同話題作為對話的目標。在華人文化中，在前期觀察階段會需要花費更多心思，在語言結構上會在序列前加入更多的禮貌性用語。除了以上提及的文化因素，本研究還會在下一節中探討性別對會話開端的影響。

### 第三節 會話開端語用變項

在會話的開端，誰作為主動的發話者，選用哪些主題，要如何應對維持下去都得要依照對方的國籍、性別、年齡、身份而定。本節研究目的是藉由結合不同視角來解析性別語言的概念：一、高語境和低語境的溝通特色；二、集體主義和個體主義的社會關係，最後瞭解在華語脈絡下的性別溝通風格是如何影響會話開端的溝通模式。

#### 一、高語境與低語境文化

Hall (1976) 提出不同層次的文化研究，他將文化情境分為高語境文化 (high context culture) 和低語境文化 (low context culture)，一個文化所呈現的語言行為，正凸顯出該文化的溝通風格。

在高語境文化裡的溝通者傳遞訊息較為隱晦，需要掌握足夠的背景知識，才能理解語言中未直接表述的意涵，如華人、日本人、中東人等即屬於此類型。在溝通時力求團結，為求和諧傾向迎合對方，不只藉著語言訊息，還高度仰賴語境中隱含的線索，聽話者會承擔較大的責任，因而偏好使用間接模糊的策略。反之，屬於低語境文化的美國人、英國人、澳洲人等，在溝通時以不干涉他人隱私為主，主要表現自我，重視雙方的消極面子，根據自己的感受，崇尚個人特質，以個人需求和權力為主，先視自我為最重要的個體，再與其他人相連結的社會型態，不依靠抽象的語境意識交際，語言行為明確直白，維持清晰的個體界線，重視人人平等的價值觀。更多仰賴具體的語言形式理解與表達，說話者承擔較多責任，清晰的表達能力非常重要，族群間偏好清楚直接的溝通策略，主要訊息在語言本身，聽話者不需要多加揣測。

不同的語境文化特性同樣出現在會話開端之中，自我揭露程度也有明顯的差異存在。社交場合裡，來自高語境文化的華人強調群體和諧，在開場時並不會貿然自我介紹，因為還不清楚對方地位和背景訊息，擔心此舉會得罪對方，也不會明顯表現出對他人興趣或好感，故在說話過程中忌諱透露個人地位。英美人士傾向低語境文化，通常會在一開始即展現個人特質，清楚介紹自己的工作、職稱與特色等，較為重視個人特點，並認為先向對方自我揭露是禮貌原則的表現（畢繼萬，2011）。

在性別溝通風格研究裡，研究結果表明女性屬於高語境文化，因其對於聽話者的感受更為敏銳，格外關注溝通措辭是否有親切感，會偏好使用間接策略來迴避意見分歧，或透過道歉等方式來維護雙方的面子，如「對不起」不一定代表做錯事，更多是表現關切的一種言語行為，用以安撫他人情緒或是避免衝突。相反的，男性的溝通風格偏向低語境文化族群，他們認為直截了當的表現較符合男性的作風，給予評價時通常是對事不對人，表達的意思就是字面上的意思（Kapur et al., 2015）。

## 二、集體主義與個體主義

Hofstede (1980) 提出集體主義 (collectivism) 和個體主義 (individualism) 兩個概念，用以描述不同社會文化中個人與群體的關係。集體主義強調群體本位，注重團體的利益會高於個人的利益和目標，重視互助合作、團隊精神、社會結構和組織的穩定，個人身份通常與其所屬的群體相聯繫，並且個人行為和決策受到社會期望影響。也因為在意群體關係的維護，此文化特徵形塑的溝通風格較為間接，言辭不但較曲折，且意義較隱含以避免產生溝通摩擦。為尊重權威和傳統的價值觀，言語中具有較高的上下級關係，如：華語敬稱和謙語。不同的是，個體主義強調個人的利益，比起團體目標更追求個人的獨立自主性，重視自己的成就和需要，所以溝通風格直接坦率，如英語母語者多主張就事論事，接受開放多元的意見交流，並且認為溝通表達要以清晰明確傳遞訊息為主，因此少見從眾的行為。

言語行為受到文化規則的制約，杜道明 (2008) 比較華人與西方人會話開啟的方式，華人的問候語通常較為具體，更在意實用性和經驗性，注重群體間互相關心，強調感情的溝通，時常明知故問體現此文化特色，常見的話題像是「吃飯了嗎」也會根據溝通雙方所處的實際情境而定，包括當下發生且與對方直接相關的事，例如：巧遇背著書包的學生，便以「要去上學嗎」當作話題。然而對於來自西方的華語學習者而言，這樣的問句不但沒有傳遞友善的訊息，還可能冒犯對方，不適合作為陌生人之間的開場白，聽話者既難以掌握語境，也無法理解說話者所要表達的意涵，以下歸納幾個因不理解華語開端而造成的誤會 (李亞偉, 2010)：

1. 將話題理解成有實質意義的問題，例如「吃飯了嗎」，這句話使外籍聽話者誤以為對方有請他吃飯或是共同進餐的邀約。
2. 將話題理解成對於其私事的干涉，例如「你做什麼去了」，外籍聽話者

對於自己的隱私被探聽而感到不舒服。

3. 認為華人喜歡問一些顯而易見的問題，講一些「正確的廢話」，事實上卻沒有實質意義，如見外籍聽話者在使用餐具，便問：「你很會用筷子？」
4. 認為華人喊住對方，但叫人之後又沒有再持續發展相關話題。
5. 認為華人喜歡給別人下命令，例如「你身體不舒服，去醫院看看吧」，外籍聽話者認為這是沒有必要的話題，而且顯得虛偽，甚至傷及他人自尊心。

集體主義和個體主義也用來解釋性別文化的差異（Gilligan, 1982；Kashima et al., 1995；Maccoby, 1990；Singelis, 1994）。女性傾向集體主義，經研究指出，她們善於社交，更願意提供社會支持，經常對人們的需求表示關注。就溝通風格而言，女性對於語境的依存性大，當描述自己時，會強調個人在社會環境中的角色，認知的個人身份是通過與他者互動形成的。相反的，男性有競爭意識，在溝通時會聚焦在自己身上，多強調個人成就，表達意願時用「我將要」（I will），較少描述與社群的互動關係（Lyons, 1983），以上都是個體主義的特徵。

### 三、兩性溝通的語言差異

本節藉由國內外的性別語言研究文獻，考察性別因素對於言語行為使用造成的具體影響，從溝通風格的角度討論男女的表達特點與談話策略。

## (一) 性別語言研究理論

### 1. 缺陷論 (Defect Theory)

這是由 Lakoff (1973) 提出的理論，他認為正因為男女所扮演的社會角色和期待不同，女性常常受到不平等的待遇，這反映在男女言語行為使用上。男性說話者會被認為較有權威感和公信力，而女性的社會地位削弱她們對自己的確信感，導致溝通風格顯得軟弱、客氣及委婉，這樣的女性語言 (woman's language) 是社會化之下的產物，其特性為語氣的不確定性，多用試探性的詞語，如「也許」、「我猜測」來削弱話語的力道，所以為了增加說話的可信度，就會刻意用標準文法和誇張的語調表達。

### 2. 支配論 (Dominance Theory)

West & Zimmerman (1987) 蒐集 20 個同性之間和 11 個為異性之間的英語對話錄音，並分析不同性別打斷對方說話的次數。結果為男性打斷女性的次數特別高達 46 例，女性打斷男性僅有 2 例。另外，他們也檢視醫生與病人間的對話，醫生為男性時，其打斷病人的次數是病人打斷醫生的兩倍以上，但當醫生為女性，病人為男性時，病人打斷醫生的次數比醫生打斷病人還多。他們的實驗證實，早期性別溝通位階較高者打斷位階較低者的頻率較高，女性在日常溝通中表現被動，社會不平等造就語言使用上的不平等。

### 3. 差異論 (Difference Theory)

Holmes (1995) 認為男女說話方式之所以不同，在於他們有不同的溝通目標，會話時女性側重人際交往功能，藉著語言建立並維持與他人的關係，她們扮演社會情感的角色，更常讚美他人或是向人道歉，傾向使用短語如「你知道的」(you know) 來鼓勵聽話者說話。反之，男性關注語言本身，將語言視為

獲得資訊和傳播理念的載體。Tannen (1990) 主張男女受到不同社會文化的薰陶，所以有不同的語言表現差異，他的觀察紀錄如下表所示：

表二-6：Tannen 的兩性溝通風格

性別	女性	男性
場合	私下場合	公開場合
回應	給予說話者讚美及個人意見	命令語氣及主動提供資訊
主題	人際關係的細節	個人故事或政治
重疊現象	較多	較少
處理衝突	維護和諧為主	問題解決導向

## (二) 性別語言研究特徵

除了上述對於性別語言的理論論述外，研究語料還包含多種語言，接下來研究者將從幾個層面來討論學者認為華人男女在語言裡會出現的特徵（白解紅，2000；施玉惠，1984；孫汝建，1997）：

### 1. 詞彙方面

女性對色彩詞彙的習得能力和感受力佳，能區分出相似顏色的區別，會使用精確華麗的色彩形容詞，注重語言的文雅和含蓄，故選用細膩的委婉語或文雅詞，如用「那個」替代女性經期的說法，日常生活中慣用重疊音節詞、語尾助詞和弱感嘆詞，如：喔喔、哎呦、呢等等，使得女性在表達時顯得感情較為濃厚。在修辭語上，喜歡用女性性格特徵的詞彙，如人家，語氣較為緩和。善於用模糊語，如「稍微、有點、基本上」，帶有商量的口氣又顯得有禮貌。男性則喜歡使用反應男子氣概特性的詞語，私底下會用詛咒語或強感嘆詞來表達直接的情感，在公共場合選用高雅詞則為強調個人地位和聲望。

## 2. 句法方面

女性偏向選擇情態結構，如「我想、我猜、可能、大概、好像」等推測的方式，或是問句來徵求對方的意見或事情的細節，研究顯示，女性使用附加問句的頻率為男性的兩倍，因此語氣會顯得優柔寡斷。男性通常採用簡單、直接的權威祈使句或陳述句，給人不容質疑且自信可靠的印象。

## 3. 話題類型

男性多談論社會時事、工作、運動、經濟、女人與社交活動，對話題有較強的支配欲，慣以個人好惡來控制交談內容，喜歡談論自己認為較重要或感興趣的事情，較常詢問別人問題發表意見勝過於敘述。可能是受到環境影響，女性偏好討論育兒、婚姻、烹飪、衣服和物價等話題，因為女性如果表現活躍來支配話題，容易被大眾認為是不莊重的行為或是對異性有好感的表現。

## 4. 說話時長

統計上男女交談時，男性說話時間比女性長，男性較常扮演主動的角色如說話者，而女性擔任被動支持的聽話者。男性不喜歡自己的話題被打斷，卻會干預女性的話語權，但女性被打岔後很少會表示不悅，也幾乎不會再拉回原本的話題。

## 5. 語用方面

女性的溝通風格被歸類為合作型，以拉近雙方距離為考量，表現出體貼對方的言語行為，會在意聽話者對自己的態度以及評價，心裡感受程度較男性高。男性則為強調自身想法的競爭型，同時較重視對方的談話內容。男性與異性交談時受到心理因素制約，會對自己所使用的語言進行檢查，避免說出平時與同性相處時使用的粗話，舉止會相對得體與文雅。

語言學家將男女言語溝通風格分為強勢風格（powerful style）和弱勢風格（powerless style），男性較為開放更能接受新的觀點，提問是為了想要獲得更多資訊。男性多使用消極禮貌策略，以迴避的方式，在不影響對方行為自由的方式來滿足對方消極面子，在完全同意對方觀點時才會給予積極反應。女性則偏向保守，保留餘地的舊有模式，提問是為了鼓勵對方多說話。喜歡使用禮貌語言，多運用積極禮貌策略，肯定雙方的共同之處，不但能滿足人們對面子的需求，對於損傷別人面子的語言也更為敏感。女性回應時常給予積極反應，如「嗯嗯」、頻頻點頭或是微笑等。以邀約的回覆當作例子，男性會直接給予肯定或否定的答案；若要婉拒，女性會先說些客套話，再使用含蓄的方式表達如「這部片子不錯，但我另有安排了」。

#### 四、小結

本章主要透過語言文化研究以及中西方學界社會語言學相關文獻來闡明男女之間溝通風格的特質，並從中歸納兩性使用語言的差異、功能與策略。根據文獻可以得知，女性的溝通風格較接近高語境文化，語言表現隱晦，需要掌握背景知識才能理解語言中的含義；而男性則是低語境文化，表現較為直接坦率，關注個人特點和自我表達，重視個體的獨立自主性（Kapur et al., 2015）。另一方面，研究認為女性語言表現傾向集體主義，強調互助合作，且受到社會期望的影響，說話時比較關心他人的需求；男性的溝通風格則偏向個人主義，所以他們常提及自身成就的相關話題，用詞上可能顯得較為強勢（Lyons, 1983）。

從以下三種性別語言研究理論，可以清楚知道兩性語言和性別的關係，缺陷論（Lakoff, 1973）提出女性傾向使用較為軟弱、客氣和委婉的表達方式，是因為過去女性的地位不高，較不擅長為自己的權益發言。支配論（West & Zimmerman, 1987）認為社會不平等在語言上的體現，例如兩性溝通時，男性時

常打斷女性說話。差異論 (Tannen, 1990) 指出，男性會將語言作為傳遞資訊和理念的工具，而女性側重人際交往功能，常使用讚美和道歉等策略來促進對話進行。

從微觀的語言層次來探討，女性偏好精確的詞彙，使用重疊音節詞和弱感嘆詞表達感情，傾向使用情態結構和疑問句，表現出優柔寡斷，女性說話時長，偏好討論育兒、婚姻、烹飪等話題；男性則使用具有男子氣概特質的詞彙，傾向使用簡單、直接的祈使句或陳述句，給人自信可靠的印象。男性說話時間較長，偏好討論社會時事、工作、運動等話題。

在語用方面，男女言語溝通風格可分為強勢風格和弱勢風格，男性屬於前者，而女性則是後者。男性多使用消極禮貌策略，以被動的方式滿足對方的消極面子，在提問時追求獲得資訊。女性偏向積極禮貌策略，對於損傷別人面子的語言更敏感，經常給予積極的反應以鼓勵對方多說話。以上性別語言研究揭示了男女溝通風格的表現差異，有助於幫助研究者理解兩性間的互動模式，於分析語料時能夠精準判斷其中的溝通特點。

## 第三章 研究方法

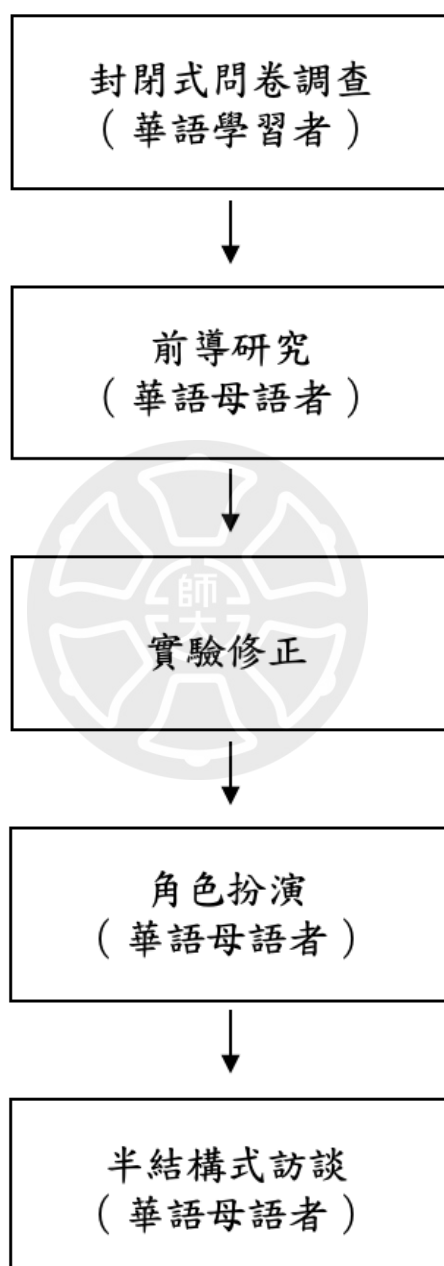
依據研究問題，本章將針對使用的研究方法和流程進行說明，共分成四節。第一節概述本文研究架構以及所採用的研究方法之原因，包含問卷調查、角色扮演法、半結構式訪談法；第二節說明華語學習者會話需求之問卷設計與初步分析結果；第三節詳述華語母語者角色扮演和訪談的前導研究，以獲得相對應的啟示作為後續研究之修正；第四節具體說明華語母語者之研究設計，包含實驗對象、題目設計、實施流程，以及語碼篩選方式。

### 第一節 研究架構與方法

語用學研究相較於其他語言學研究起步較晚，興起於 1970 年代，涉及之範圍廣泛，兼顧內在語言能力和外在的語言表現，離不開語言所在的情境，社會與文化亦融入在其中，運作機制固然複雜，但透過語言與認知分析結合，終於得以釐清人類的溝通機制（蘇以文，2012）。為了有效解釋人類是如何依據不同語境處理弦外之音，研究多採取實證研究，以觀察方法和實驗方法為主，收集來自真實社會的自然文本，也就是「語料」，再經過特定編輯、整理和分析，因此選擇有代表性、多樣化，且確保結果可靠的語料就顯得格外重要。

## 一、研究架構

圖三-1 為本文的實驗步驟，後續將逐一進行說明：



圖三-1：本文研究架構

本研究首先以封閉式問卷調查華語學習者於開啟會話時所遇到的學習難點，並考察性別文化因素對其會話學習造成影響。接著，研究者根據初步的調查結果，為前導研究的實驗對象、溝通場合和溝通目的等項目進行設計。

前導研究為收集母語者角色扮演和訪談的小型實驗，研究者邀請 6 對未曾見過面的男女母語者實施實驗，目的為先檢驗題目設計之情境各項條件是否可行。實驗結束後研究者會詢問受試者的感想，並且依據他們給予的建議修正設計過程中未考量周全之處，為後續正式實驗做好更周全的準備。

最後進入正式實驗，與前導研究實施過程相同，研究者邀請互相不認識的男女受試者，將他們配對之後提供簡要的情境指示，隨後進行角色扮演以獲得主要分析語料，輔以半結構式訪談來探討其開啟會話策略和話題使用的動機，同時作為檢驗語料內容是否符合真實情況之參考（何兆熊，2000）。

## 二、研究方法

不同研究方法能夠獲取不同類型的語料，多途徑的語料取得方式有其優點，也有不足之處（何兆熊，2000）。為有效提高語料搜集的可信度，本研究結合問卷調查、角色扮演法、半結構式訪談法，以下依序說明本文採用的三種研究方法。

### 1. 問卷調查（questionnaire）

問卷調查包含標準化的問題和回答選項，能夠高效地收集和分析數據，以捕捉受試者的意見、態度和行為。問題設計旨在收集與研究目標相關的具體數據，回答選項涵蓋各種形式，依據問卷作答形式可以細分為封閉型問卷和開放型問卷，封閉型問卷答案自由度較小，因為題目已經事先提供的選項，是已經設計好的量表式問卷；而開放式問卷可依照自由意志隨意作答，受試者沒有選

項可以參考。問卷可以在線上或是實體面對面進行，受試者被要求獨立完成，親自寫下敘述或是從題目已有的選項中選出答案，這些數據隨後會使用適當的統計方法進行分析，最後得出有意義的結論。綜合以上，本研究為求效率提升作答回覆率，故採用封閉型問卷設計調查學習者需求。

## 2. 角色扮演法 ( role-play )

此為研究者提供一個近似真實情境的方法，用於模擬現實場景並讓受試者扮演不同的角色，是社會科學和心理學領域常用的研究方法之一。透過控制足夠的語言行為和情境因素，研究者能夠更深入地研究和理解人們在社會交互中的言語行為，例如，觀察語言的組織方式，哪些話語選擇會引起怎樣的回應，以及這些回應如何影響說話人的語言表達 (Fraser, 1980)。

角色扮演通常是以表演形式，而非書面形式進行，可以分為結構化和非結構化兩種方式。在結構化的角色扮演中，研究者預先設定情境和問題框架，參與者在扮演角色時的自由度有限，他們只需要根據提供的選項進行回應。而非結構化的角色扮演沒有具體的問題限制，也不會有預期的最終結果，由研究者先提供一個起始情境和簡要的角色描述，在告知溝通目的之後，受試者就可以根據自己的判斷和想法自由地表達和互動，對話的結果是具有協商性質，會更貼近真實生活情境，因此本研究認為角色扮演法適合收集母語者會話語料。

## 3. 訪談 ( interview )

訪談是由研究者與受試者共同建構意義的過程 (Mishler, 1986)，訪談亦是一種直接交談的活動，研究者運用口頭敘述，針對特定對象收集和分析與研究相關的經驗和看法。準備前期，研究者需事先制定訪談大綱，用於引導談話的方向和主題，根據問題的嚴謹度可分為三個類型：結構式訪談 ( structured interviews )、非結構式訪談 ( unstructured interviews ) 和半結構式訪談 ( semi-structured interviews )。

結構式訪談是研究者使用預先設定好的問題順序和內容，再對所有受試者依照標準化的方式進行資料搜集的工作，但受到結構限制，受試者可能無法完全表達其真實觀點和經驗。而非結構式訪談的訪談過程更具對話性質，類似於開放的討論，允許受試者自由地描述他們的故事，尤其適合具有彈性、創新的獨特主題。缺點為不受事先設定的限制，沒有較完整的訪談問題，研究者僅能依據受試者的回答即興追問，無法完全掌握談話發展。

半結構式訪談則是介於結構式訪談和非結構式訪談之間的取樣方式，具有可適應性。研究者根據研究問題與目的設計訪談大綱，然而在過程中沒有固定的問題順序。問題目設計只是為了讓過程更加流暢，研究者可以根據實際狀況發揮，對訪談內容彈性修正，新增額外的問題，像是在引導式問題之後加入開放式問題，用以詢問受試者的感受、認知與內在想法，幫助問題釐清與深入探索，以獲得更全面的資訊。雖然訪談問題相同，但受試者對於問題本身的認知及個人生活經驗不同，而有不同的反應及回覆（潘淑滿，2003）。

鑑於結構式訪談較無彈性，難以探究受試者對於會話開端策略之理解期盼與內心意義，而非結構式訪談又會使得研究問題難以聚焦，故本研究採用半結構式進行資料搜集，主要動機為期待受試者訪談過程中受到較少限制時，會採取較開放的態度來反思自己的經驗。為了防止內容的遺漏，在實驗過程中研究者將對話過程全程錄音錄製，以達到資料的完整性與準確性。

然而，訪談研究法也有一些挑戰和限制，受試者的回答可能受到主觀偏見或記憶失真的影響，研究者需要注意訪談的技巧和方法，以確保獲得可靠和有效的資料。同時訪談研究需要耗費大量時間和精力，並可能面臨樣本數量有限的問題。在實際研究中，為了增加語料收集信度和效度，學者經常同時採用綜合性的方法，如角色扮演加上訪談（Eisenstein & Bodman, 1986；Takahashi &

Dufon, 1989)。因此，研究者參考此方式，利用前者收集主要語料，再透過訪談受試者對其話語深入探討，引導受試者提供更詳盡的語境理解和描述。

## 第二節 問卷調查：學習者需求分析

為求實驗結果符合華語學習者需求，作為未來作為會話教學步驟的實際參考，本研究在收集母語者語料前，先調查華語學習者的會話學習需求狀況。

### 一、問卷研究設計

為使受試者可以更熟悉問卷內容，問卷設有中文簡繁體及英文三個版本，英文版本為中文對照翻譯，為確保中英文題目不偏設計原意，內容先由三位就讀國立臺灣師範大學英語系研究所友人和一位美國籍研究生實施前測和校對工作，經修正成為符合英語母語者較常使用之文法遣詞，定稿問卷請見附錄一。

問卷調查分為三個主要部分，以瞭解華語學習者學習中文的目的和可能遇到的困難：第一部分為基本資訊，調查華語學習者的個人背景、學習華語會話的目的以及是否有意願與華人交友的狀況，第二部分著重探討他們的溝通經驗，包括與同性或異性華人相處時的互動情況，也統計他們在會話開端時偏好的話題。最後一部分詢問他們對於華語會話課程中預期使用的學習方法、會話的學習困難，包括理解解釋、人際溝通和表達演示的理解等方面。此次問卷於2023年三月至四月間發放，由研究者至北部華語中心實體發放，也透過 Google 線上問卷形式寄發，再經由試算表軟體歸納整理，總計回收 53 份問卷，有效填答的完整問卷 50 份。

## 二、問卷研究啟示

根據問卷調查結果的初步結果總結，以下將分析受試者基本資料和與華人的溝通經驗，作為角色扮演研究中情境設計的考量要素。教學相關的應用探討結果，則會於第五章第一節進一步說明。

### (一) 基本資料分析

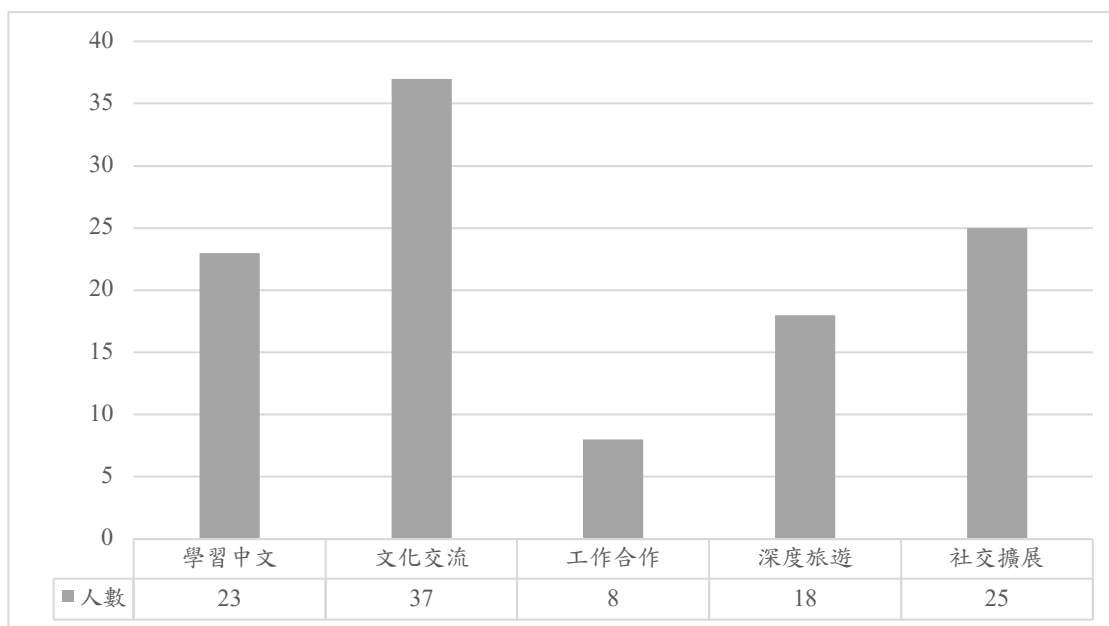
填寫問卷者共計 50 人，受試者國籍多元且遍及五大洲，分別來自亞洲（印尼、日本、南韓、泰國、土耳其、以色列）、北美洲（加拿大、美國）、南美洲（瓜地馬拉、墨西哥）、歐洲（德國、瑞典、捷克、荷蘭）、非洲（聖文森）和大洋洲（澳洲）等國家，其中 90% 為學生，其餘職業涵蓋教育業、商業和科技業。女性受試者有 35 位，男性為 15 位。其中 7 位受試者小於 18 歲，33 位介於 19 至 24 歲，8 位介於 25 至 34 歲，2 位 35 至 44 歲。由此年齡段分配可知，參與調查的受試者年齡區段介於 19 至 34 歲者為多。

溝通經驗方面，研究者詢問受試者是否有與華人當朋友的意願，並提供示例選項詢問其交友動機，如題：

(題目 10) 您想和華人交朋友嗎？為什麼？（可複選）

根據表三-1 的數據顯示，全數受試者皆勾選有意願與華人交朋友，交友動機依照選擇的人數統計並排序，最強烈的動機是能夠與華人朋友「文化交流」（37 人），第二個原因則是交友圈得以擴大達到「社交擴展」（25 人），第三是為了在課堂之外也可以持續「學習中文」（23 人），再來是有機會和他們一起「深度旅遊」（18 人），最後才是追求「工作合作」（8 人）。

表三-1：受試者與華人交友動機

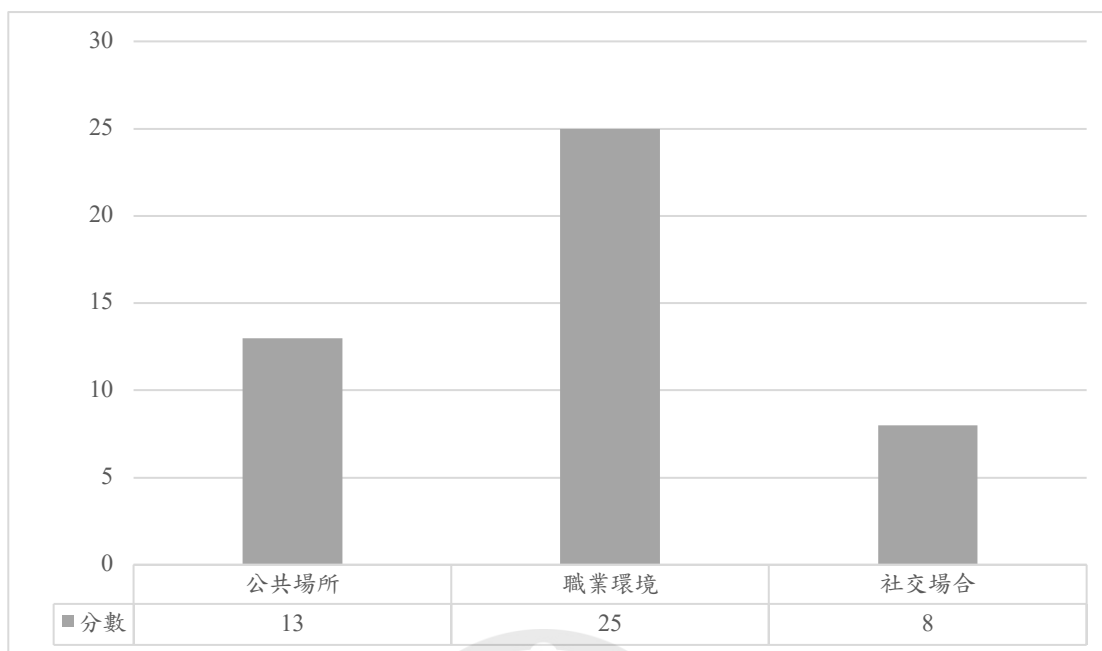


另一方面，針對本來就有華人朋友的受試者，研究者進一步詢問他們與華人朋友結識的場合，並列出三個可能的地點供其選擇：

(題目 1) 您有華人朋友嗎？在哪些場合認識您的華人朋友？(可複選)

表三-2 統計結果顯示最多受試者是在職業環境（學校、公司、應酬）交到華人朋友，其次是公共場所（路上、交通運輸、咖啡店、圖書館、演藝廳），最後是社交場合（婚禮、語言交換、派對、聯誼活動）。

表三-2：受試者結識華人朋友的地點

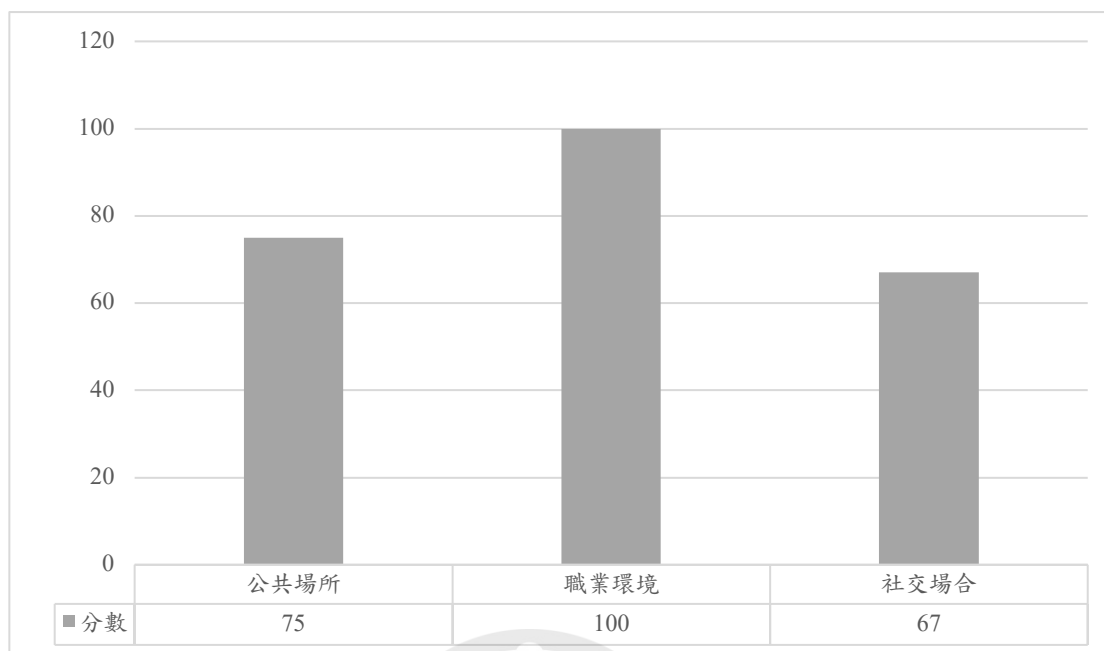


此排序亦和受試者期待在華語會話課中期待學到的內容相一致，如題：

（題目 2）您希望在中文課學到在哪些場合的談話方式？（5是最想要；1是最不想要）

如表三-3 所示，統計結果顯示公共場所加總得分為 75 分，職業環境是 85 分，而社交場合則為 67 分，由於各項溝通場所的得分數相差不大，因此研究者將上述情境皆納入正式實驗之中。

表三-3：受試者背景預期在會話課學習的溝通場所



## (二) 溝通變項分析

本次問卷旨在評估與不同性別的溝通情況，分析方式採用李克特量表 (Likert Scale) 五點計分法，將「非常簡單」、「簡單」、「普通」、「困難」、「非常困難」分別以 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分表示法，轉換成百分數之平均分，困難度計算公式=【(A×20%+B×40%+C×60%+D×80%+E×100%) / (A+B+C+D+E)】×100%。本次採用五點計分法計算以轉換成百分數之平均分計算，呈現當前調查之實際情況。

(題目 2-1) 您覺得和華人男性交朋友難嗎？

(題目 3-1) 您覺得和華人女性交朋友難嗎？

數據顯示，女性受試者認為和同性華人溝通難度為 50.65%，普遍都同意和異性華人溝通更為困難，共有 11 人選擇「困難」和「非常困難」，難度佔 66.21%，結果顯示對女性而言，她們認為與同性華人溝通相比，與異性華人相處較難建立與維持話題，請見表三-4 和表三-5。

表三-4：女性受試者與同性華人的溝通難度

困難程度	非常簡單 (1分)	簡單 (2分)	普通 (3分)	困難 (4分)	非常困難 (5分)	困難度
人數	6	10	13	5	1	50.65%
百分比	3.4%	11%	22%	11.4%	2.85%	

表三-5：女性受試者與異性華人的溝通難度

困難程度	非常簡單 (1分)	簡單 (2分)	普通 (3分)	困難 (4分)	非常困難 (5分)	困難度
人數	2	5	15	6	7	66.21%
百分比	1.1%	5.7%	25.7%	13.71%	20%	

與女性受試者不同的是，男性受試者與異性和同性的溝通難度差異性不大，與同性華人溝通難度為 55.9%，而與異性華人溝通的難度則是 51.9%，如下表三-6 和表三-7 所示。

表三-6：男性受試者與同性華人的溝通難度

困難程度	非常簡單 (1分)	簡單 (2分)	普通 (3分)	困難 (4分)	非常困難 (5分)	困難度
人數	1	3	9	2	0	55.9%
百分比	1.6%	8%	36%	10.3%	0%	

表三-7：男性受試者與異性華人的溝通困難

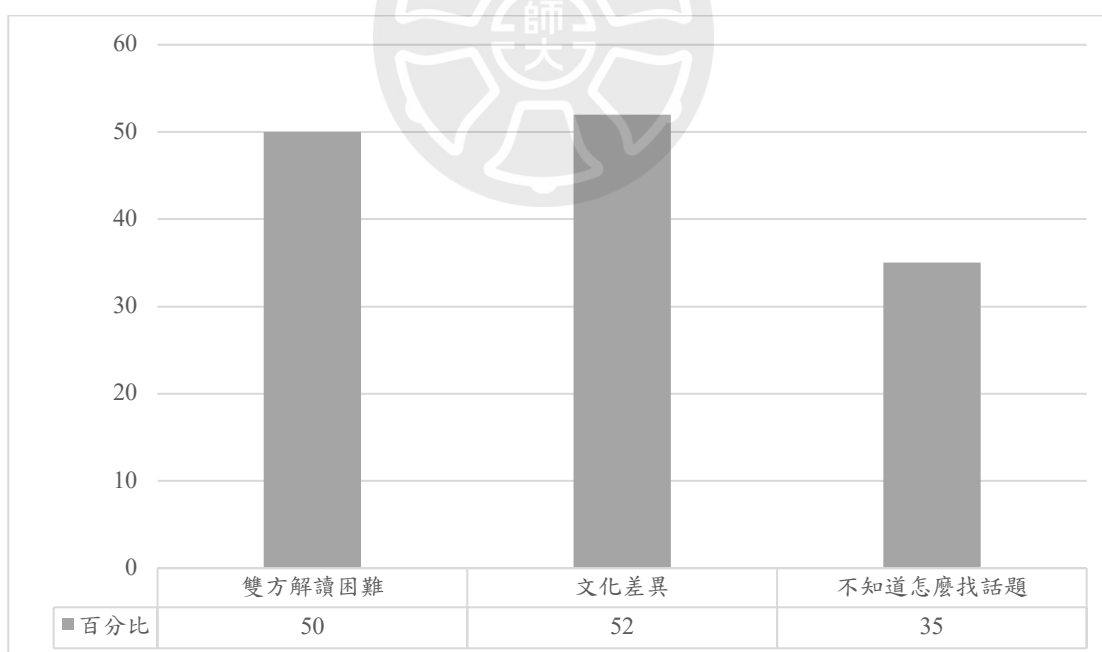
困難程度	非常簡單 (1分)	簡單 (2分)	普通 (3分)	困難 (4分)	非常困難 (5分)	困難度
人數	1	4	10	0	0	51.9%
百分比	1.3%	10.6%	40%	0%	0%	

雖然男女受試者呈現不同的結果，卻存在著共同的特點。不論性別，受試者都認為與華人男性溝通相對困難。除去語言程度的限制，研究者調查受試者與華人的溝通難點，如題：

(題目 4) 除了語言限制，和華人交談時困難的地方是？(可複選)

在表三-8 裡，受試者表示造成與華人溝通上的困難之主因有以下三點：首先是「文化差異」(佔 52%)，其次是「雙方解讀困難」(佔 50%)，還有「不知道怎麼找話題」(佔 35%)，由此可推測由於不同文化間對於言語行為的評價和理解可能存在差異，因此在溝通時需要更多的解釋和理解。如果一方不知道如何找到共同的話題，可能會影響溝通的順暢度，以上結果符合本研究欲探討的重點。

表三-8：與華人交談難點

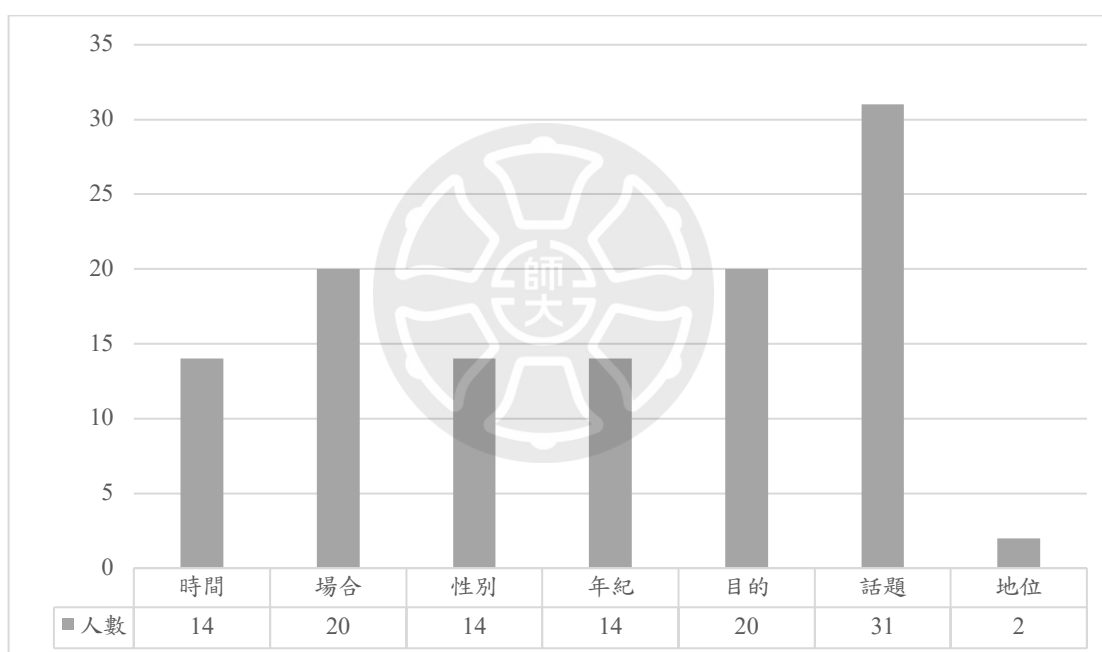


另外，研究者請受試者為與華人交談時考慮的因素進行排序。

(題目 5) 您與華人交談的時候會考慮什麼？(可複選)

表三-9 的調查指出：首要要點是「話題」（31 人），其次是「場合」（20 人）與「溝通目的」（20 人），然後「時間」（14 人）、「性別」（14 人）和「年紀」（14 人）並列，最後才會關注的是「地位」（2 人）。這些結果顯示在與華人交談時，受試者最重視選擇合適的話題，也對於場合和溝通目的方面給予高度重視。同時溝通方式也會受到談話時間、對象性別和年齡等因素影響。地位被列為與華人交談時考慮的較低優先級因素，這可能表示受試者較少注意到溝通對象的地位差異，反而更為注重溝通的內容本身。

表三-9：受試者與華人交談的考慮要點



研究者將利用問卷調查結果設計相應的實驗，針對研究對象條件、溝通變項調整及溝通情境設定三方面調整設計，以幫助學習者更好地與華人進行溝通。

### 第三節 前導研究：母語者語料收集

本節為收集母語者語料的前導研究，研究者首先解釋設定題目情境的步驟與參考標準，隨後介紹角色扮演和訪談的題目內容，接著討論實驗對象設定與實驗過程，最後呈現研究啟示為後續實驗提供改善之處。

#### 一、情境設定

為比較分析華語男女日常會話開端策略，首先設定實驗情境，並依據情境構想撰寫角色扮演題目，完成後邀請華語母語者進行實測檢驗，根據其建議調整實驗內容，最後正式執行施測。

實驗情境設定參考 Hymes (1964) 提出的語境概念，他認為人們在交談時要具備的溝通知能 (communicative competence)，才能夠在各個場合、地點、時間點同時與不同的對象溝通，另外，說話者也應該具備語言結構知識、互動技能和文化知識三項技能，由此他明確架構出溝通雙方在進行會話時八項應注意的框架，分別是「溝通場所」、「溝通對象」、「溝通目的」、「溝通順序」、「溝通風格」、「溝通方式」、「溝通規範」和「溝通體裁」。

本文實驗情境依其規範逐項定義，參考表三-10 研究設計，溝通場所考量學習者的溝通場所學習需求，設置在三個區域包含職業環境、公共場所和社交場合；溝通雙方則是一組不熟識的華人男女；溝通目的有二：一為自然開啟會話，無設定明確動機，二為在談話時長內取得聯絡方式；無制定溝通順序，任一性別皆可自然而然開啟會話，遵守你問我答的相對鄰結構；為求接近自然語境方式，溝通風格採非正式的日常會話；溝通方式限定是華語且不可使用方言；無溝通規範和體裁，請受試者即興發揮，也可以自由選擇話題。

表三-10：Hymes 語境架構與前導實驗設計

	變項	定義	研究設計
1	溝通場所 (setting)	溝通活動發生的具體環境或是抽象文化背景。	1. 職業環境 2. 公共場所 3. 社交場合
2	溝通對象 (participants)	會話參與者的個人特色，如：年齡、國籍、職業、性別、社會地位等。	不相識的華人異性； 二人一組
3	溝通目的 (ends)	符合社會文化規約的期待和溝通雙方欲達成的目標。	情境一：無設定明確動機 情境二：想取得聯絡方式
4	溝通順序 (act sequence)	即話題和內容表達的形式。	遵守相對鄰概念 (發散型)
5	溝通風格 (keys)	溝通參與者的說話語氣、神情或姿勢。	非正式；氣氛輕鬆
6	溝通方式 (instrumentalities)	溝通時使用的語言或變體(方言)。	華語；面對面交談
7	溝通規範 (norms)	人們溝通時言語行為要遵守的約定。	即興、無規範語言
8	溝通體裁 (genres)	溝通活動中的話語類型。	閒暇時的對話； 無預設話題

## 二、題目編寫

### (一) 角色扮演

本研究採用非結構化角色扮演，分別設定兩個情境，在溝通雙方在未知對方背景之下自由交談，溝通時間和目的以粗體標示，題型說明如下，前導研究完整題本見附錄二：

情境一：

您參加一個由學校或公司舉辦的團康活動，到現場之後，才發現完全沒有熟識的人。但是自由活動的時間很長，為了避免尷尬的處境，您打算隨機找一位和您一樣落單的異性搭話，和對方閒聊一下，多認識個新朋友也無妨，主要目的是打發時間，請問您會如何引起注意，向完全不認識的他／她搭話呢？

情境二：

您在任意場合（學校／職場／路上…）看到一個陌生異性，基於某個原因（可以是任何理由：興趣相投、外表突出、表現亮眼、利益關係等），對他／她感到好奇，不想錯過這次認識的機會，非常想進一步多瞭解他／她，您有強烈想與對方聊天的動機，目的是取得聯絡方式，但雙方時間有限，請問您會如何引起注意，向完全不認識的他／她搭話呢？

情境一是設定在溝通雙方身處於相同環境，受試者能夠初步猜測對方的背景，目的為觀察溝通目的和時間完全自由的情形之下，會如何選擇話題和調整溝通策略。情境二為對照組，溝通雙方對於彼此是一無所知，且一方有強烈的溝通動機和限縮的溝通時間，在種種條件更改之下，受試者是否會更改話題與溝通策略。

## （二）訪談設計

訪談的設計旨在瞭解受試者在交談過程中的思考體驗。第一部分調查受試者對於與不同性別進行社交的經驗和看法。第二部分探討溝通過程，包括他們面對陌生人如何維持禮貌、交談至何種程度會願意自我揭露個人事情，以及如何判斷對方是否希望繼續對話或創造合作對話的空間。第三部分要求他們解釋

在與陌生異性交談時，如何展開話題以及他們使用哪些話題，並根據回答情況追問其背後的原因。

為增加更多深度思考的機會，讓受試者在設定好的問題下自由發揮，本研究採用半結構式訪談。研究者會與各組受試者進行談話，每次訪談約 20 至 40 分鐘，根據受試者願意分享的程度調整。訪談大綱完成後，研究者請兩位國立臺灣師範大學華語文教學所的同儕進行校稿，最終版本的訪談見附錄四。

### 三、研究對象

在正式施測之前，研究者先進行完整的前導研究（pilot study）。實驗於 2023 年 3 月進行，本研究目的為比較分析華語男女日常會話開端策略，因此鎖定華語母語者為主要調查對象。

研究者分別邀請六名年齡介於 19 至 34 歲，居住在臺灣的華語母語者（以下稱為華語受試者）參與實驗，男女兩人一組進行實驗，互相並不認識。地點設定在社交場合、職業環境和公共場所，形式有實體見面和線上訪談兩種。為力求該實驗接近學習者需求，職業限定為調查問卷涵蓋的行業，前導研究共計蒐集三組語料，華語受試者背景資料整理，見表三-11。

表三-11：前導研究華語受試者背景資料統整

配對組別	性別	年齡	職業	形式	地點
第一組	女	27	教育業	實體	社交場合；咖啡店
	男	19	學生		
第二組	女	20	學生	線上	職業環境；學校
	男	25	學生		
第三組	女	32	教育業	實體	公共場所；公園
	男	25	學生		

前導研究實驗進行前，研究者發下說明單，指示華語受試者閱讀角色扮演情境題目，確認兩人皆閱讀完畢之後，研究者再進行詳盡的說明，如沒有任何

問題即可開始交談。交談過程中全程以錄音設備紀錄，當其中一方受試者開始說話後，研究者就會退出兩人視線範圍，留給他們自在談話的空間，等待三分鐘計時完畢會再出現予以提醒。

每組角色扮演結束後，研究者會個別與兩位受試者進行訪談，請他們根據訪談問題，講述選擇話題的原因、面對不同性別的考量，判斷對方是否願意交談的策略等等，同時請他們針對實驗給予回饋及調整方向。

#### 四、實驗修正

蒐集受試者回饋之後，研究者整理幾項在前導研究時未考量周全之處，以下逐一解釋實驗限制。同時，研究者也提出可行的改善方向，為後續角色扮演和訪談實驗設計進行調整。

##### 1. 前導研究限制

研究者一開始認為 Google Meeting 線上會議和實體角色扮演實驗並無差別，然而使用線上會議的前導研究受試者表示，面對螢幕交談時無法身歷其境，近距離觀察到對方更多的非言語動作，這會影響他們的內容表達策略。

關於受試者的篩選條件，未滿 20 歲的受試者在實驗時表達能力較為弱。研究者推測這可能是因為他們年紀較輕，缺乏與異性互動的經驗，仍處於發展社交技巧的階段，因此在實驗過程中不太擅於提出話題，感到有些尷尬。此外，受試者男女之間的年齡差異也相當大，例如第一組和第三組的組合皆超過 5 歲，這間接產生社會距離，同時也增加話題之間的差距。

在情境題的設計方面，研究者原本計劃兩個情境，分別具有不同的溝通目的和時間標準。然而，大多數受試者表示情境二不太符合現實情況，他們在日常生活中並未遇到或經歷過類似的情境，因此在角色扮演時只能依靠想像力。此外，一些受試者表示情境題給予的指示不夠明確，例如在情境一提到「您參

加一個由學校或公司舉辦的活動」，有自由選擇反而使他們感到困惑，不知道應該選擇哪一個選項來設想情境。根據受試者的反饋，研究者同意情境二與現實不符，並根據上述意見調整題目描述，以避免實驗範圍過於廣泛。

## 2. 正式測驗改善

為彌補缺失，正式實驗將採取實體面對面方式，以排除網路速度或空間距離感落差等變因。受試者的年齡範圍也從本來的 19 至 34 歲改為 20 至 25 歲之間，每組配對也不會超過 5 歲，並且實驗前會事先調查受試者是否有與異性溝通、參與社團、工讀等社交經驗，以確保他們具備相應的社交背景和經驗，能夠有效參與實驗並順利進行對話。

為了提高題目的清晰度，研究者做了以下修改。首先，考慮華人文化中一般人較不會因為交友而隨機在路上與陌生人攀談，因此刪除角色扮演實驗中的情境二。其次，因受試者皆具有求學背景，但並非所有人都有社會工作經驗，研究者將情境一設計從「學校或公司舉辦的活動」修正為「學校」，並在題目中使用方框標示重要因素，以方便受試者在短時間內理解內容，這些修改旨在確保題目的明確度和易理解性，此為調整過後的正式實驗情境題，角色扮演最終版本見附錄三：

角色扮演-情境題：

您參加一個學校舉辦的迎新活動，到現場之後，發現自由活動的時間很長，為了避免尷尬的處境，您打算隨機找一位和您年紀相仿的異性搭話，和對方閒聊一下，多認識些新朋友也無妨，說不定之後在課堂上也會遇到。主要目的是打發時間，請問您會如何引起注意，向完全不認識的他/她搭話呢？

## 第四節 角色扮演與訪談：母語者語料收集

### 一、研究對象

研究者透過網路徵人、校園探訪、友人引介等方式在臺北地區尋找男女華語母語者，為降低社會距離和社會權勢兩者對語言使用造成的影響變因，年齡限定在 20 至 25 歲之間，亦配合問卷調查結果，身份限制為有社交經驗的在學大學生、教育業、科技業從事人員。最後招募參與研究對象的男女人數各半，總計 22 人，以隨機配對的方式確保受試者之間互不認識，每組由一位女性和一位男性配對共 11 組，受試者背景資料統整如下表三-12：



表三-12：正式實驗華語受試者背景資料統整

組別	語料編碼	會話參與者簡稱	性別	年齡	場所	職業
一	PK01	F01	女	20	公共場所；公園	學生
		M01	男	23		科技業
二	PK02	F02	女	20	公共場所；公園	學生
		M02	男	25		科技業
三	PK03	F03	女	24	公共場所；公園	服務業
		M03	男	25		科技業
四	PK04	F04	女	23	公共場所；公園	科技業
		M04	男	25		科技業
五	SC05	F05	女	21	職業環境；學校	學生
		M05	男	20		學生
六	SC06	F06	女	25	職業環境；學校	學生
		M06	男	23		學生
七	SC07	F07	女	21	職業環境；學校	學生
		M07	男	21		學生
八	SC08	F08	女	24	職業環境；學校	學生
		M08	男	24		學生
九	CF09	F09	女	25	社交場合；咖啡廳	服務業
		M09	男	21		學生
十	CF10	F10	女	25	社交場合；咖啡廳	服務業
		M10	男	25		教育業
十一	CF11	F11	女	25	社交場合；咖啡廳	教育業
		M11	男	25		服務業

## 二、實驗流程

正式研究於 2023 年 4 月進行，形式為實體見面，邀請至指定場地，地點涵蓋三個區域：公共場所、職業環境和社交場合，當場配對之前從未對話過、也不瞭解彼此的背景的男女兩人。

流程如前導研究實驗，紀錄陌生異性之間的自然對話，談話內容不限定特定主題，隨交談者自由談話。研究者等受試者到齊坐下之後，即發下紙本說明

單。待兩人閱畢，研究者逐項說明實驗目的、扮演情境背景、角色關係和談話時間等注意事項，如沒有其他問題就可以開始交談。交談過程中全程錄音，為了避免造成參與者的壓力，當其中一方受試者開始說話後，研究者就會退出兩人視線範圍，留給他們自在談話的空間，等待三分鐘計時完畢後再出現予以提醒。

每組角色扮演結束後，研究者會個別與兩位受試者進行訪談，請他們根據訪談問題，講述選擇話題的原因、面對不同性別的考量，判斷對方是否願意交談的策略等等，訪談時間並無嚴格限制，盡量鼓勵受試者加以闡述，約落在 20 至 40 分鐘，每組訪談時長如表三-13 所示：

表三-13：正式實驗華語受試者訪談時長（分鐘）

組別	一	二	三	四	五	六
時長	20:05	20:50	20:05	21:49	20:45	30:14
組別	七	八	九	十	十一	-
時長	30:34	37:34	22:38	36:30	31:58	-

### 三、語料轉錄方式

語料錄音收集完畢之後，研究者將全數錄音整理成文字檔，並按照會話分析的研究方法使用轉寫符號，將角色扮演的語料皆以編碼處理。如表三-8 所示，個別受試者依據性別變因區分，華語女性受試者以 F (female) 標示，編號 F01 至 F11 共 11 位，華語男性受試者以 M (male) 標示，編號 M01 至 M11 共 11 位。組別編碼則配合地點變項，公共場所以 PK (park) 表示，共有 PK01 至 PK04 四組；職業環境以 SC (school) 標示，共有 SC05 至 SC08 四組；社交場合則是以 CF (café) 表示，共有 CF09 至 CF11 三組。

研究者為主要轉寫人員，語料中出現明確的語氣詞會以該詞表示：「嗯」、「喔」、「啊」、「呀」，若找不到合適的語詞及非語言行為則在後

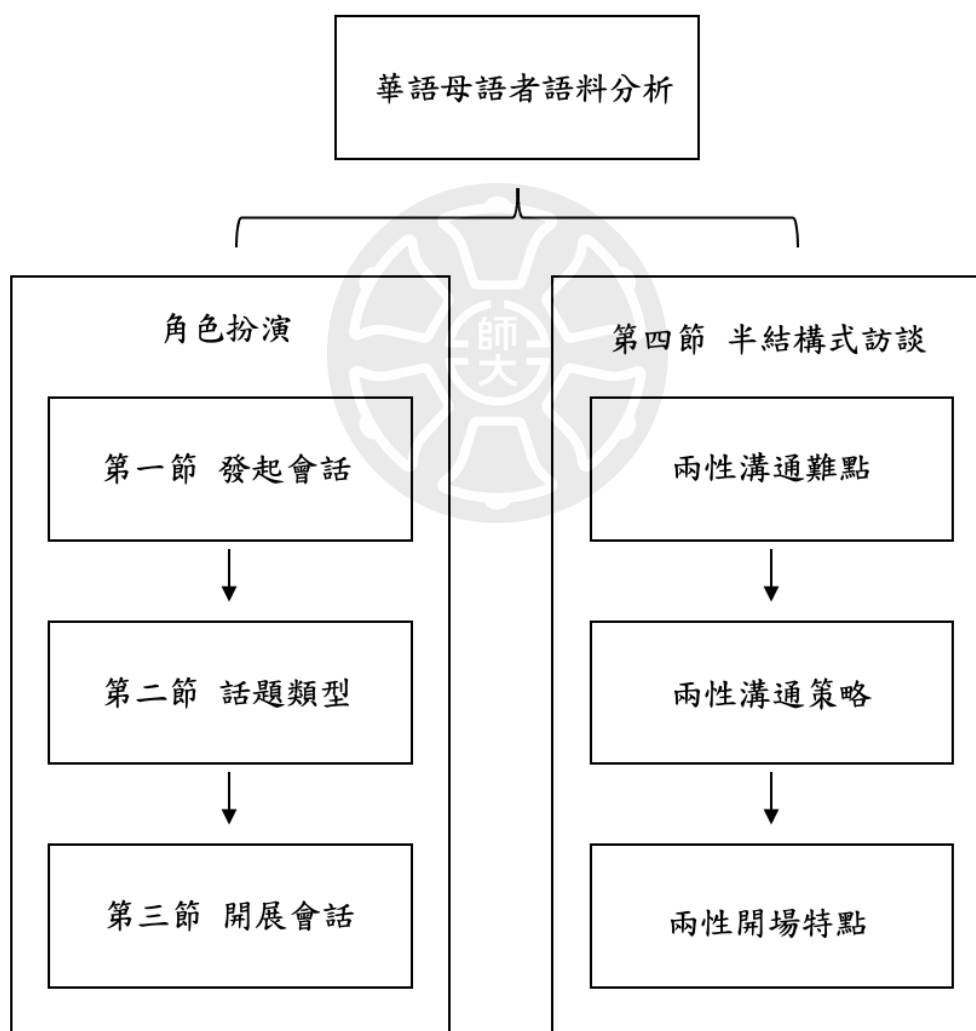
方以其他符號註明，轉寫方法參考劉運同（2007）的轉寫符號，以表三-14 表示：

表三-14：語料轉寫符號

符號	意義
。	表示語調完結。
，	表示語調持續未完。
=	在一行話語的結束和另一行話語的開端，或者在一行話語的內部表示，沒有停頓。
(.)	表示極短的停頓，一般少於零點二秒。
...	表示前面聲音的延長，點越多表示延得越長。
-	表示聲音突然結束。
?	表示上升的語調。
!	表示強調或歡快的聲音。
><	兩個符號中間的言語比周圍的言語語速快。
.hh	表示說話人吸氣，h越多表示吸氣越多。
(hhh)	因哭或笑或上氣不接下氣時造成的爆破音。
( )	有人說話，但轉寫者聽不清楚內容。
(word)	表示轉寫者對其內容或語氣的猜測。
( ( ) )	表示非言語的成分，或者是轉寫者認為有關的信息。

## 第四章 研究結果與討論

參照第二章文獻探討，成功開啟會話的關鍵在於溝通參與者是否在：一、在認知上有「一致性」，二、互動間培養出「熟悉度」。因此本章接續前述的概念和研究設計，呈現 11 組華語母語者語料量化分析及質化分析結果，共有五節。本章前三節分析角色扮演語料，第四節分析半結構式訪談語料，最後一節為小結。本章架構圖請見圖四-1，以下逐一解釋各節內容。



圖四-1：本章架構圖

第一節開啟會話旨在分析兩性溝通雙方在初相識時，偏好採取什麼方式來開始談話。接著在第二節話題類型，進一步比較兩性於會話開端選擇使用的話題，瞭解其話題選擇的考量因素，第三節考察說話者在會話開端的提問策略，討論兩方延續話題的相似性和差異性。第四節呈現訪談資料，從受試者的回答歸納出兩性溝通難點、採取的兩性溝通策略以及會話開端中兩性開場特點，最後在第五節總結本文的研究結果。

## 第一節 發起會話

男女母語者經常使用各種話語作為會話的開端，像是「你現在有空嗎」或是「我有件事要說」等作為邀請、通知、提醒或是引入主要話題的手段，用於吸引對方注意並準備來聽取重要訊息，其背後的原因為了要滿足陌生異性的面子而使用得體的禮貌策略。

研究者參考 Brown & Levinson (1978) 所提出的禮貌面子理論，分析角色扮演對話語料，定義出開啟會話語料架構，共歸結兩個發起會話的主要策略，分別是「積極禮貌策略」和「消極禮貌策略」，以及五個次要策略包含「表示敬意」、「連結關係」、「深化共識」、「揭露自我」和「迴避尷尬」。

### 一、會話開場分析

本節主要討論開啟會話的策略，因此在進行分析前定義出研究範圍。Schegloff & Sacks (1972) 認為會話是從溝通雙方的「召喚和回答」開始，為引導出核心話題做準備，就相當於會話前置的開場白，也稱做「序列前」。根據 11 筆角色扮演語料實例，通常是其中一方先發聲示意，確認對方收到訊息回應之後，說話者會選擇一個新話題提問或是陳述，而這段「問候和問候」和「提

問和回答」或「陳述和應答」的寒暄過程，研究者將之定義為會話開端中的開場白。以圖四-2 中語料【CF10】為例說明：

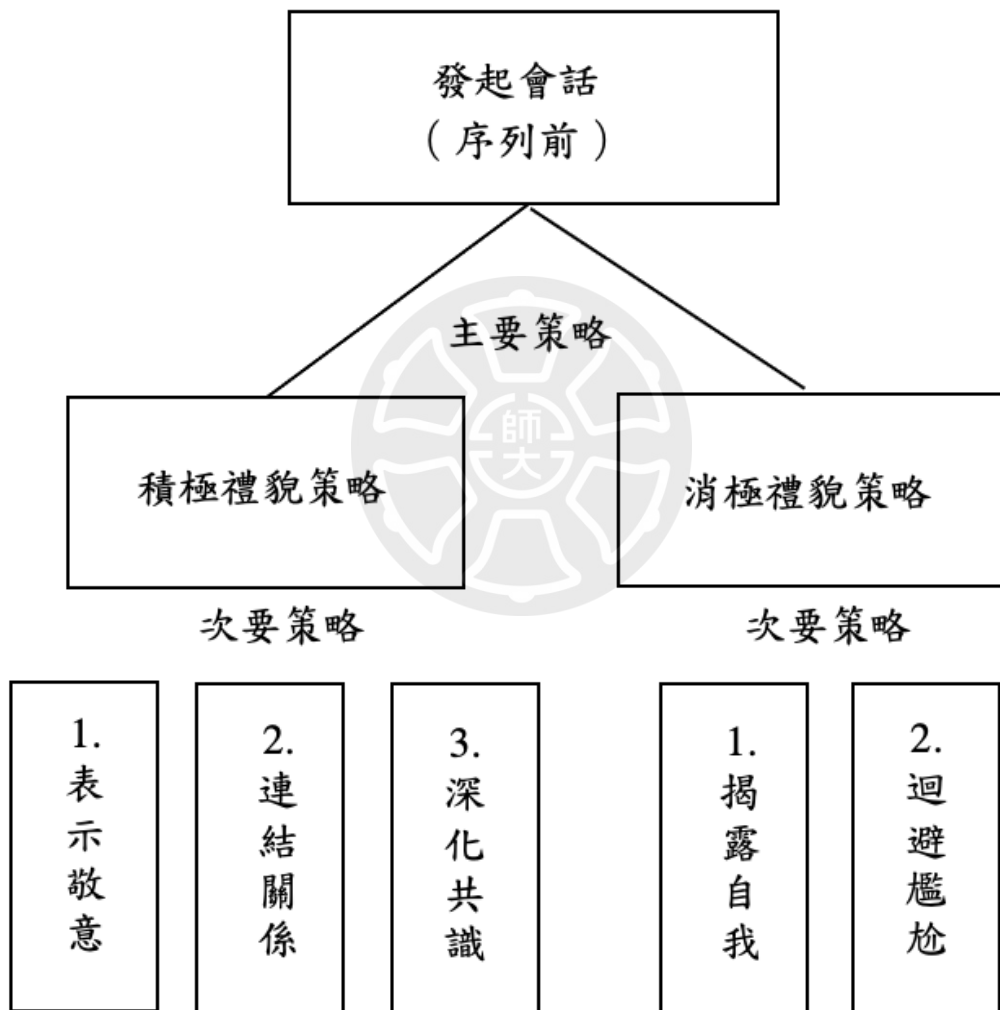
T01\_M10：嗨，你好你好。  
T01\_F10：你好，你是大學生嗎？  
T01\_M10：我現在正在讀碩士。  
T01.1\_F10：是什麼方面的？  
T01.1\_M10：華語文教學。  
T01.2\_F10：我也準備要唸研究所。  
T02\_M10：那你要唸哪方面的？

圖四-2：序列前語料界定範圍示例

如上圖四-2 表示，研究者首先將語料逐句劃分成個別話輪，從問候語至涉及第一個話題的對話內容都作為「序列前」。從「嗨，你好你好」開始，前兩句序列為「問候和問候」，接下來「提問和回答」，兩人都在討論 M10 的學歷背景，一直到第三個話輪 F10 以「我也準備要唸研究所」回應上一個話題，由於該句並非是毫無關的話題轉換，F10 透過該陳述句將上一個話題 T01 過渡至下一個話題 T02，所以研究者將此劃分在同一範疇，並且以 T01.2 標示，同樣歸類至序列前。

## 二、開場策略分類

依據 Brown & Levinson (1978) 提出的禮貌策略，研究者觀察序列前的語料特質，將開場主要策略分為「積極禮貌策略」和「消極禮貌策略」兩類，如圖四-3 所示。



圖四-3：本文開場策略分類架構

主要策略架構皆關注聽話者的需求，依照其表現的禮貌程度分成兩類，以下分別介紹：

### (一) 積極禮貌策略

「積極禮貌策略」用以增強聽話者的正面感受，更快找到共通點達到溝通目的。說話者會主動釋出善意，展現強烈的溝通合作意願，以得到對方的贊同和喜愛藉此創造「積極面子」。由說話者先開啟會話時，相當於冒著可能被拒絕的風險，直接向對方提出會話邀請，但是為了避免自己的行為顯得唐突而使對方反感，該策略會先抬高聽話者在會話中的地位，像是透過詢問其背景身份來表現尊重、瞭解聽話者的狀況，展現關心、找到共同點以拉近關係，以上種種語用策略都是為展現說話者有足夠的誠意要開啟會話，言外之意為看在雙方「面子」上請聽話者給予對話機會。依照說話者的表現方式，可分為三個細項，為「表示敬意」、「連結關係」和「深化共識」。

1. **表示敬意**：指的是在會話一開始，說話者直接詢問對方的身份，以便先在接下來的談話中能夠正確地稱呼聽話者。此項策略歸類為積極禮貌策略，因為詢問姓名的行為會使得對方產生被重視的感覺，名字可以說是一個人身份的正式標籤，問及別人的名字是一種尊敬的體現（Carnegie, 2010）。由說話者主動打破沉默，積極參與對話的態度，不但傳達出願意溝通的合作精神，還透過詢問身份滿足他人渴望被尊敬的需求。若是在正式場合會使用「稱呼」，而非正式的場合則可以直接問其「名字」，請見例句（23）和（24），底線字體標明該項開端策略。

#### (23) 【CF11】

T01\_F11：嗨！你叫什麼名字呢？

T01\_M11：我.....我叫 WL 喔！你好！

(24) 【SC04】

T01\_F04：嗯.....請問要怎麼稱呼？(hhh)

T01\_M04：哦.....我就剛好今天來這邊運動。

T01\_F04：那.....我叫 MM，那.....請問你是？(hhh)

T01.1\_M04：哦就是.....我是那個，我叫 DR。就是.....你知道一般好像一般不會講那麼細，對，不過就是那個經文裡面出來的一個名字。

上述例句中，說話者都先利用招呼語或是語助詞來引起聽話者注意，接著以簡短的疑問句詢問對方姓名，也會再加上「請問」作為禮貌性疑問詞。

**2. 連結關係：**指的是說話者本來與聽話者一無所知，但為了快速與聽話者產生連結，說話者在初識時詢問一系列與對方切身相關的訊息，透過此言語行為釋出善意，表現出想要瞭解對方的意願，再根據聽話者的給予回答找尋共同點，刻意連結雙方的關係。此策略歸類為積極禮貌策略，因為說話者將話題焦點放在聽話者身上，表現出對於對方的好奇與關切，滿足對方想要被理解的慾望，符合禮貌原則的「使聽話者受益」，尤其通常在朋友之間才會交換私人資訊，故有刻意拉近關係之語用含義。語言形式多使用特指問句，使用疑問代詞「誰、哪裡、什麼」等等，請見例(25)至(27)。

(25) 【SC08】

T01\_F08：哈囉，你是什麼系的？

T01\_M08：我也想問(你是)什麼系。(hhh)我是地理系，我是大三，你幾年級啊？

T01.1\_F08：我大四啊！那你也會認識(地理系的)JZW嗎？

(26) 【CF10】

T01\_M10：嗨，你好你好。

T01\_F10：你好，你是大學生嗎？

T01\_M10：我現在正在讀碩士。

T01.1\_F10：是什麼方面的？

T01.1\_M10：華語文教學。

T01.2\_F10：我也準備要唸研究所。

(27) 【CF09】

T01\_M09：你好。

T01\_F09：嗨，你好你好。

T01\_M09：你好，你來自哪裡？

T01\_F09：喔？我是臺南人。

T01.1\_M09：哦.....那我們很近，我也是南部人。

在例(25)至(27)中，說話者分別使用「學業」和「居住地」兩個話題做來開場，一問一答蒐集聽話者的資訊，此過程有如記者在訪問，話輪速度切換很快。通常說話者的目的是為了更有效率地理解對方，在聽話者的答覆中找到彼此的相似處，例如，當M09得知聽話者住在臺南後，即便自己不是住在同一個縣市，但仍然利用「臺灣南部地區」來建立兩人之間的連結性。回覆的語句形式多有「那」和「也」，「那」作為連接標記語，主要有延續話題的作用，與前一句的銜接高度相關，「也」呈現認可對方之意，具有維持或提升溝通雙方面子的機制。

**3. 深化共識：**在正式談話前，說話者揣測聽話者可能知道的資訊，並將此話題設定為雙方既有的共識，來作為談話的先備知識，再透過追問對方說出更多後續細節，進而互相描繪出主要的故事脈落，加深彼此認知上的連結。此策略屬於積極禮貌策略，說話者為顧及聽話者的積極面子，選取與溝通雙方有關的話題作為會話開端依據，宣稱與聽話者擁有相同的背景，不只是主動建立信賴關係的表現，也讓聽話者感到自己備受關注。接著說話者持續提問引導聽話者補

充資訊，此行為促使對方得到正向回饋，進而樂意揭露其他聽話者不知道的內容，讓本來單薄的共同話題因此變得深入。見例（28）。

（28）【SC06】

T01\_F06：你好，你是怎麼認識.....CN的？

T01\_M06：說到這個，很神奇！

T01\_F06：怎麼說？

T02\_M06：你知道這裡是哪裡嗎？

T02\_F06：師大？宿舍？

T02\_M06：對！我們都住在這間宿舍，然後因為一個活動.....（（以下省略 23 個 IU）），這就是我們認識的經過。

T02.1\_F06：所以你們在參加這個活動之前是彼此都不認識的？

由於實驗受試者都是研究者親自邀約，所以例（28）中的說話者找到這個共同點，在提問時重複使用分裂句「是.....的」，該句式表示對於某種情況的確定有明顯的預設，以肯定某種前設而刻劃或解釋某一個情況（Li & Thompson, 1981），他預設「其他受試者和自己一樣也認識研究者（CN）」，並從中選取部分資訊當作開場話題，促使互不相識的溝通雙方因為共同朋友而產立連結。說話者在得到對方回覆確認共識一致之後，以「怎麼說？」逐步引導對話至下一個言語行為，深化彼此之間的共感和認知。

## （二）消極禮貌策略

「消極禮貌策略」旨在營造溝通的和諧氣氛，避免在不熟悉對方時，一說話即觸犯對方。為了維護「消極面子」，說話者會選擇無關聽話者的話題，預防涉及不適當的話題冒犯聽話者。說話者通常在開啟會話時，透過「暗示」、「閃爍其詞」、「話題跳躍」等迴避的方式，刻意留給聽話者餘裕時間和空間不用直接面對，藉此將主要話語權交給聽話者。又因為實驗設定是與異性間

聊，貿然與陌生人對話通常在華人社會裡被視為打擾他人的舉動（劉虹，2004），所以使用消極禮貌策略用以降低自己的言行帶來的負面作用，當開場話題不甚明確時，在模糊會話焦點的情境下，說話者就算遭到拒絕，溝通雙方也不會因此失去面子。該策略又可分為兩個細項，一為「揭露自我」和「迴避尷尬」。

**1. 揭露自我：**指的是說話者採用自身狀況有關，和聽話者完全無關的訊息做為話題，包含透露內心目前的想法、處境、評價等等，以此作為引發後續主要訊息的告知行為。該策略屬於消極禮貌原則，原因為說話者只是告知自己的情緒或是行為動機，而不是直接詢問任何與聽話者相關的問題，盡可能製造自身被動的地位不威脅對方面子，如自言自語、曖昧不明、委婉的態度都符合消極禮貌原則，語言形式多使用直述句，請見例句（29）。

（29）【PK02】

T01\_F02：（hhh）

T01\_M02：（hhh）

T01\_F02：太尷尬了。（hhh）我不是很會開話題。

T01.1\_M02：所以我開比較好？

T01.1\_F02：嗯，（hhh）這樣比較好。

例（29）的過程中說話者使用「無代詞-你」的句式和對方說話，說話者為了化解溝通僵局用笑聲打破沉默，透過揭露自己的心情作為開場話題，並再次使用笑聲來延遲發話補救對方的負面面子，彌補雙方都無話可說的空白時間。說話者告知對方自己不擅長開話題，藉以引導對方主動承接下話語權，把主導權讓渡給聽話者。

**2. 迴避尷尬：**指的是由於溝通互動的不和諧，使溝通雙方陷入尷尬的處境（Goffman, 1959）。該策略為消極禮貌策略，因說話者察覺互動失序，為避免

讓聽話者有被迫說話的感受，說話者會試圖產出訊息來消除尷尬，以降低威脅聽話者的負面面子。此時話題的內容不是溝通重點，說話者會憑藉自我主觀意識隨機選用話題，通常是有即時性或是選擇在所在場域看到的事物當作開場問題。對話呈現一來一往的標準序列前，故說話者多使用 wh-疑問句或是開放性問題，不斷引導聽話者提出新資訊和觀點，藉此恢復溝通互動秩序。然而說話者要不斷尋找新的話題，聽話者無法從問題得知說話者的意圖，也無法推測接下來的訊息為何，所以對話間的連貫度顯得較低。請見例句（30）和（31）。

（30）【PK01】

T01\_M01：嗨！

T01\_F01：嗨！

T01\_M01：今天天氣很好，你覺得呢？（hhh）

T01\_F01：我也覺得欸！有點尷尬啊。（hhh）

T02\_M01：（hhh）啊.....你.....在休息喔？

（31）【SC05】

T01\_F05：嗨，你好，那你知道我們現在在這裡，是哪裡嗎？

T01.1\_M05：哦.....誠樓的交誼廳，然後基本上這裡就是會有.....我覺得待在這裡最多的就是情侶，因為樓上是宿舍，然後他們.....可能大家沒有地方去，然後就會來這裡互動，這樣子。

T02\_F05：對，所以你大學的時候，是讀一樣的科系嗎？

由例（30）可看出，說話者首先使用與雙方無關的「天氣」作為開場話題，並在對話中加入笑聲來緩解情緒。不過談論周遭事物作為會話開端具有高度的拋棄性，容易使對話陷入中斷危機（Sacks, 1995），但說話者仍然這麼做的目的，可推測是為了避免雙方沈默而開啟的話題，作為一個楔子引導對話進入新的話題。例（31）呈現的狀況類似，說話者利用周遭看到的事物開場之後，卻同樣沒有對於聽話者的回覆多做討論，為使話題不會就此終止，說話者

立即創造一個與前面對話毫無關聯的新話題「大學科系」，試圖把關注重新拉回聽話者本身。可推測前面話題只是作為「暖身」，削弱尷尬的氣氛，等待氣氛活絡之後，說話者會再度回到主要話題。

最後研究者整理如表四-1，呈現開場主要策略和次要策略的分類架構，也可以看出其會話開啟者的性別分布，另提供範例作為參考。

表四-1：開場策略分類架構

主策略	次策略	會話開啟者	例句
積極禮貌策略	表示敬意	M03	1. 請問要怎麼稱呼？ 2. 你叫什麼名字？
		F04	
		F11	
	連結關係	M07	1. 你是什麼系的？ 2. 那我們很近，我也是南部人。
		F08	
		F10	
		M09	
	深化共識	F06	你是怎麼認識 CN 的？
消極禮貌策略	揭露自我	F02	我不是很會開話題。
	迴避尷尬	M01	那你知道我們現在是在哪裡嗎？
		F05	

## 第二節 話題類型

本節分析角色扮演語料，旨在說明男性受試者和女性受試者在開場話題選擇上的區別，首先定義不同的話題類型，最後討論語料分布數據結果。

### 一、會話開端話題

研究者參考 Svennevig (1999) 代表性的著作，他將話題類型分成個人話題 (personal topics) 與非個人話題 (impersonal topics) 兩大類，每一個分類再細

分成五個次類，分別是與個人話題相關的「說者類」、「聽者類」和「交集類」，以及屬於非個人話題的「百科類」和「場域類」。本研究以此作為將角色扮演語料開場話題分類的依據，以下簡要解釋各項目定義：

### (一) 個人話題

與溝通雙方任一方有關的話題，依照話語內容，可細分為：

1. **說者類 ( self-oriented topics )**：說話者以第一人稱視角，主動分享與自身相關的資訊，可以是心情狀態、個人看法、自我介紹和生活經驗等，如 (32)。

(32) 【PK02】太尷尬了。(hhh) 我不是很會開話題。

2. **聽者類 ( other-oriented topics )**：透過提問的方式，說話者引導聽話者說出他的個人訊息，進而增加對於聽話者的認識，從話題之中找到共同之處，如 (33)。

(33) 【CF11】嗨！你叫什麼名字呢？

3. **交集類 ( we-oriented topics )**：基於對於聽話者的理解或是預判，說話者談論與雙方都有關的話題，如 (34)。

(34) 【SC06】你好，你是怎麼認識.....CN的？

### (二) 非個人話題

主要是無關溝通雙方的第三方資訊，包含周遭的時事新聞和各類知識。

1. **百科類 ( encyclopedic topics )**：談論與聽話者或說話者雙方皆無關的知識，作為降低開場時的尷尬，培養熟悉度以進入主要話題的過渡手段，如 (35)。

(35) 【PK01】今天天氣很好，你覺得呢？ (hhh)

2. 場域類 ( setting talks ) : 說話者以現場所見所聞作為話題素材, 容易取材也具有即時性, 多是有關於雙方所在地點相關的話題, 如 (36)。

(36) 【SC05】 嗨, 你好, 那你知道我們現在.....在這裡, 是哪裡嗎?

## 二、開場話題分析

根據上述分類, 研究者整理角色扮演之語料, 分析男性受試者和女性受試者在會話開端時話題的選用類型。研究者首先區分開啟會話者的性別, 11 筆語料中由男性開啟會話的有 4 筆, 而由女性開啟會話的則是 7 筆。如表四-2 所示:

表四-2: 男性受試者和女性受試者開場話題類型之選用比例

性別	話題策略	個人話題		非個人話題		
		說者類	聽者類	交集類	百科類	場域類
男 (次數 / 比例)		0 (0%)	3 (75%)	0 (0%)	1 (25%)	0 (0%)
女 (次數 / 比例)		1 (14%)	4 (58%)	1 (14%)	0 (0%)	1 (14%)

表四-2 的數據分布顯示, 4 位男性開啟會話者中, 有 3 位討論的話題多集中在與個人相關的聽者類, 故比例為 75%, 非個人話題的有 1 人在百科類, 比例為 25%。可看出男性在溝通初期偏向對於先對於聽話者的背景進一步瞭解開始, 而 7 位女性開啟會話者選用話題的習慣相對較多元, 涵蓋範圍從個人話題的說者類和交集類至非個人話題都有, 個人話題中同樣以選擇聽者類的人最多, 比例為 58%, 非個人話題則是場域類, 比例為 14%。由此歸結不論男性或女性受試者在未知的情境下, 都傾向先掌握聽話者的訊息, 再來決定後續話題。

為了更全面觀察男性受試者和女性受試者開啟會話的狀況, 研究者將角色扮演語料按照表四-3 整理, 合併本章第一節討論的開場策略以及本節的話題類

型分析，再加上受試者實際講述的內容，來呈現整體的分布狀況，以探討各策略與禮貌原則之間的關聯。

表四-3：男性受試者和女性受試者之開啟會話策略總整理

主策略	次策略	話題類型	內容	會話開啟者
積極禮貌策略	表示敬意	個人話題：聽者類	自我介紹	M03
			自我介紹	F04
			自我介紹	F11
	連結關係	個人話題：聽者類	工作學業	M07
			工作學業	F08
			工作學業	F10
			居住背景	M09
深化共識	個人話題：交集類	找共同點	F06	
消極禮貌策略	揭露自我	個人話題：說者類	其他（心情）	F02
	迴避尷尬	非個人話題：百科類	其他（天氣）	M01
		非個人話題：場域類	其他（場地）	F05

上表顯示，多數受試者選用的聽者類和交集類話題屬於積極禮貌策略，說話者主動詢問與聽話者相關的訊息，從最有可能產生交集的主題切入，像是「自我介紹」、「工作學業」、「居住背景」等等，以尋求建立共同的背景來縮小彼此的差異，期望能在會話初期加強兩人之間的一致性。而說者類、百科類、場域類則是為消極禮貌策略，在策略選擇上，男性多為積極禮貌策略的聽者類話題，建立男性積極主動的形象，女性則並不固定，傾向從不同聽話者給予的回應調整自己的應對態度和說話內容。

### 第三節 開展會話

前兩節主要呈現異性之間在發起會話時，偏好使用的語用策略與話題組合。本節將以微觀視角檢視兩性間發展話題動態過程，說話者為了使對話持續

下去，會在對話進程中不斷發起新的話題，當一個話題轉換另外一個話題時，新的話題就被開啟。故本節著重探討話題轉換中的連續性，並分析其中的轉換策略，以理解異性間是如何運用哪些策略引導話題發展。

## 一、開展會話分析

研究者參考 Sacks (1972) 的研究理論歸類話題轉換的方式，調整並作為開展話題策略辨識之標準。他將話題轉換的策略分為兩類，其一是「跨界式轉移話題策略」，其二是與上一個話題有所關聯的「漸進式延續話題策略」。

兩種策略的區分方式在於判斷開啟會話者有無銜接前述的內容，跨界式轉移話題策略強調的是每個話題的獨特性，前後話題都是新的開始，劃分出清楚的界線，舊話題無法提供預測新話題的線索。漸進式延續策略旨在保持話題的流暢性，這種策略的基本原則是在對話中逐漸引入新的話題或觀點，而不是突然跳轉或中斷前一個話題。

以上述分類定義為基準，研究者首先檢視角色扮演語料分類出個別話題，再依序進行編碼區分出開展話題策略，全新的話題會以整數表示，小數點示意該話題為與前面的內容相關，如 T03.1 和 T03.2 就是 T03 的延伸話題。以表四-4 為示範，研究者摘錄 PK01 的角色扮演語料，完整分類表格列於文末的附錄五，以下說明歸類方式。

表四-4：話題轉換策略分類示例表（摘錄自 PK01）

編碼	話題	行數
T01	M01 說天氣很好。	1-6
T02	M01 問 F01 是否在休息。	7-10
T03	M01 問 F01 平時是否喜歡慢跑。	11
T03.1	F01 說她是跟朋友一起來運動的。	12-13
T03.2	F01 問起 M01 的運動習慣。	14-17
T04	F01 問 M01 是否會打球。	18-20
T05	M01 提到他比較喜歡爬山	21-24
T05.1	F01 問 M01 爬過哪些山。	24-25

表四-4 中，M01 以「天氣很好」來開啟會話，然而 M01 沒有持續討論有關於天氣的問題，而是詢問 F01 是否在休息，這即是一個全新的話題，聽話者無法從前文推測「天氣」和後來的話題「休息」之間的關係，新的話題 T02 就此發起，同時也代表舊話題 T01 的結束，以此類推話題 T03、T04 和 T05 都被歸類為跨界式轉移話題策略。

而且透過觀察 T03 到 T03.2 間的話題轉換，可以看出漸進式延續話題策略的運用。M01 先詢問 F01 是否喜歡慢跑，接著他又問對方是否和朋友一起來慢跑。F01 則延續 M01 的問題，以同樣的問題反問對方。可看出後續兩個話題和第一個話題相似，但並不完全相同，這之間存在一些關聯，可以借用先前的話題推測後續的提問方向。

## 二、話題轉換統計

上文依照話題連貫度與話題類型，將話題轉換行為分為兩大類。研究者以此分類方式，計算 11 筆角色扮演的語料，檢視其使用策略次數的整體分布狀況，如下表四-5。

表四-5：話題轉換次數

編碼	話題轉換次數	跨界式轉移話題策略次數	漸進式延續話題策略次數
PK01	26	7 (19%)	19 (81%)
PK02	13	7 (54%)	6 (46%)
PK03	23	3 (13%)	20 (87%)
PK04	17	5 (29%)	12 (71%)
SC05	23	5 (21%)	18 (79%)
SC06	13	2 (15%)	11 (85%)
SC07	17	4 (24%)	13 (76%)
SC08	25	4 (16%)	21 (84%)
CF09	19	4 (21%)	15 (79%)
CF10	22	3 (14%)	19 (86%)
CF11	17	4 (23%)	13 (77%)
總計	215	48 (23%)	167 (77%)

根據表四-5 的結果顯示，受試者在對話中使用漸進式延續話題策略的頻率超過半數，整體比例高達 77%，而跨界式轉移話題策略比例只有 23%。此現象符合 Sacks (1972) 的觀點，溝通雙方會努力合作避免讓話題中斷，透過頻繁的話題轉換，讓話題與話題之間層層堆疊，對話的進展變得更加流暢。漸進式延續話題策略使用得越頻繁，表示對話進展得越流暢，好的對話就是能轉換得自然，讓雙方不知不覺就聊起天來，完全沒有意識彼此在刻意地發起新話題。

大多數組別在表四-5 符合上述論點，唯有組別 PK02 的數據卻與整體平均值呈現差異。該組別的話題轉換次數較低，受試者使用跨界式轉移話題策略次數的比例為 54%，高於漸進式延續話題策略的比例 46%。進一步細讀其語料脈絡，發現溝通雙方在組別 PK02 呈現出的對話氣氛相當不自在。提問者雖然會設法發起新話題，但這些話題多數與前述內容無關，而聽話者僅是回答問題，並沒有提供其他額外資訊，結果導致新話題尚未有機會進入延伸討論階段就結束。由此可知，使用跨界式轉移話題策略會降低話題的連貫性，使得兩人中間

沈默的空白期較長，故若要避免尷尬的聊天，以漸進式延續話題策略來維持話題是有其必要的。下表四-6 即討論男性受試者話題策略的比例：

表四-6：男性受試者轉換話題策略比例

編碼	話題轉換次數	跨界式轉移話題策略次數	漸進式延續話題策略次數
M01	14	4 (29%)	10 (71%)
M02	8	5 (63%)	3 (37%)
M03	13	2 (15%)	11 (85%)
M04	7	2 (29%)	5 (71%)
M05	7	0 (0%)	7 (100%)
M06	7	1 (14%)	6 (86%)
M07	10	3 (30%)	7 (70%)
M08	13	2 (15%)	11 (85%)
M09	10	3 (30%)	7 (70%)
M10	9	1 (11%)	8 (89%)
M11	10	4 (40%)	6 (60%)
總計	108	27 (25%)	81 (75%)

根據表四-6 可以得知，男性受試者有 75%使用漸進式延續話題策略，只有少數 25%的受試者使用跨界式轉移話題策略。此現象顯示，保持話題連貫使話題有前後脈絡，是兩性順利對話的趨勢。下表四-7 即討論女性受試者話題策略的比例。

表四-7：女性受試者轉換話題策略比例

編碼	話題轉換次數	跨界式轉移話題策略次數	漸進式延續話題策略次數
F01	12	3 (25%)	9 (75%)
F02	5	2 (40%)	3 (60%)
F03	10	1 (10%)	9 (90%)
F04	10	2 (20%)	8 (80%)
F05	16	5 (31%)	11 (69%)
F06	7	1 (14%)	6 (86%)
F07	7	1 (14%)	6 (86%)
F08	12	2 (20%)	10 (80%)
F09	9	1 (11%)	8 (89%)
F10	13	2 (15%)	11 (88%)
F11	7	0 (0%)	7 (100%)
總計	108	20 (19%)	88 (81%)

表四-7 的數據更為顯著，女性受試者使用漸進式延續話題策略次數高達 81%，由此推論，漸進式延續話題策略對於推動會話進行很重要，故研究者接著分析漸進式延續話題的內部策略，並且比較男性與女性之間的異同。

### 三、話題轉換策略

針對漸進式延續話題策略，Kellermann & Lim (1989) 進一步將說話者接續前題，發起新話題的方式細分成六個類型，分別是「延續故事」、「探討事實」、「評價觀點」、「要求解釋」、「詢問未來」以及「扶持條件」（第二章第四節）。由於該語料來源為英語，與華人文化特性不盡相同，研究者在觀察本文語料之後，發現未有語料符合該分類定義，進而決定刪除「扶持條件」，但在教案設計時，保留該項目與學習者進行跨文化比較教學（第五章第

三節)<sup>7</sup>。因次，於此只討論華語中常見的「延續故事」、「探討事實」、「評價觀點」、「要求解釋」、「詢問未來」五個類型。以下依照研究者判斷的話題連貫度由高到低依序排列，並逐項解釋。

### 1. 延續故事

指的是說話者延續先前談論的故事情節，將原本的話題以橫向延伸的方式，透過追問人物動向、事件發展、時間地點、出現的物件等相關細節，來開展新的話題，如說話者詢問「什麼課」、「那門課在上什麼」，期待聽話者增添更多資訊，因此話語之間具有高度的連貫性，對方為舊有話題補充說明，將話題內容擴展得更詳盡，語言形式多為疑問詞問句，請見例(37)。

(37) 【SC08】

T02.4\_F08：因為我跟他修課認識的，我們同一組。

T02.5\_M08：什麼課？

T02.5\_F08：臺灣小說。

T02.6\_M08：喔？他會修這種課？那門課在上什麼？

### 2. 探討事實

指的是說話者透過詢問對方關於特定情況的客觀問題，以瞭解其相關的背景資訊。該策略是以縱向延伸出新話題，先以原有的話題為概括範疇，經過真相探究與細節釐清來聚焦單一主題，故話題之間的連貫程度高。語言形式通常以是非問句呈現，如在例(38)中，說話者詢問「好看嗎」、「看完了嗎」，要求聽話者給出是或否的標準答案。

<sup>7</sup> 謝謝口試委員洪嘉璉老師的修改建議。

(38) 【PK03】

T02.1\_F03：我平常的休閒活動是.....可能就看追劇。

T02.2\_M03：黑暗榮耀嗎？好看嗎？

T02.2\_F03：喔！有。超好看！

T02.3\_M03：你看完了嗎？

T02.3\_F03：第二季了。

### 3. 要求解釋

指的是說話者根據前面已經提到的話題推斷，接著以相應的問題向對方尋求更詳盡的解釋。該類提問用於請求對方針對特定概念多加闡述，以確認自己在對話中所理解的內容是否正確。研究者將此話題關聯性判斷為部分連貫，因為新發起的話題來自說話者的推論，並非直接連結上一個話題，而是作為說話者向聽話者進行核對的行為。常見的語言形式以助詞問句為主，即是在直述句後加上語助詞所形成的問句。如說話者先假設「只有你們幾個人去」、「你們是全額補助」，以此尋求對方解釋支持或否定該論點的原因，見例（39）。

(39) 【SC06】

T02.1\_F06：那全部師大就只有你們幾個人去嗎？

T02.1\_M06：師大的話有六個，然後好像課外活動組那邊有提供名額，這是課外活動組的名額，我們沒有認識的管道，而且我記得他們提供的名額，好像是補助一半吧？就是那個營費的一半，然後其他都要支付這樣子。

T02.2\_F06：喔？所以你們是全額補助囉？

T02.2\_M06：我們是營費全額，然後其他還有自費這樣子。

#### 4. 詢問未來

指的是引導對方談論未來計劃、預測或是夢想來延伸話題，從而促使時間範疇不只停留在過去或現在，還涉及更廣泛的未來議題。提問中會使用與未來時間點相關的詞語，如「之後」、「將來」、「明年」、「未來」等，然而，尚未發生的事件對於說話者和聽話者來說，屬於較為「遙遠」的訊息，只能夠被當成假設或是想像情境，與目前話題的連貫度不高，請見例（40）。

（40）【CF09】

T04.1\_F09：所以你之後也想要在臺北工作嗎？

T04.2\_M09：我覺得有很高的機率，因為北部心理輔導的專業也是這樣，就是南部比較還沒有接受這一塊，但北部反而是比較快又比較發達。

#### 5. 評價觀點

指的是說話者透過自我揭露自己的評價，來表達對於主要訊息內容的觀感，或是要求對方回覆對於該話題的看法。為達到此目標，話語形式經常會選用形容詞以及「這麼」、「怎麼」等程度副詞，抑或是搭配情態動詞「認為」、「覺得」，以便具體把抽象的想法描述清楚。又因為評價乃是說話者的主觀態度，純粹是個人感受，聽話者難以從前面話題就推斷出說話者的喜好，所以話題連貫度是最低的，見例句（41）。

（41）【CF10】

T03\_F10：所以你跟 CN 是同學，你們平常會很多互動嗎？

T03.1\_M10：會互相切磋教學的技巧，然後就是教學上實際的案例會分享一些經驗。

T03.2\_F10：都會是這麼正經的互動喔？

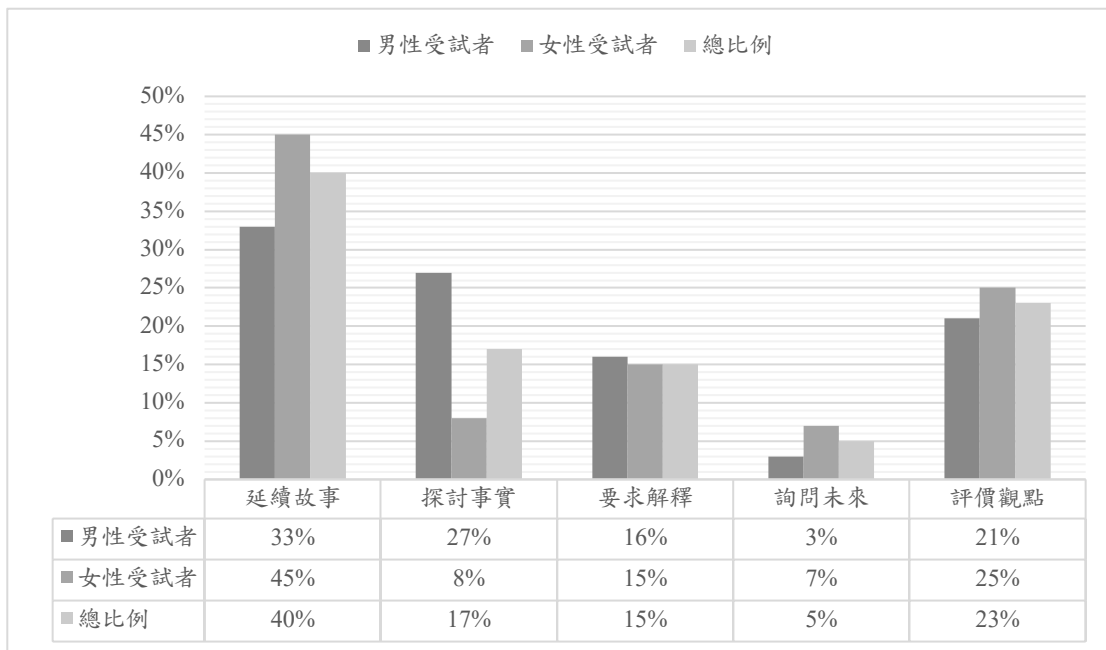
T03.3\_M10：不會正經啦！我覺得她風格比較不一樣，她有她有趣的地方啦！那我也有我奇怪的地方，所以就兩個都怪人這樣。

上述五項漸進式延續話題策略的類型中，「延續故事」和「探討事實」皆屬於高度連貫性，觀察「延續故事」和「探討事實」的對話可以發現，話題發起者的語句內容和前一句會有許多重複之處，也就是說，說話者重複聽話者回覆的語詞再添加疑問句進行延伸，此舉使得話題與話題的轉換連貫度提高。而這「延續故事」和「探討事實」的差異性在於話題方向性，前者為橫向延伸，橫向敘述補充細節讓話題情節得以繼續擴展，後者則屬於縱向探討，往下釐清相關訊息以集中焦點。「要求解釋」屬於部分連貫性，說話者透過擷取前一個話題訊息，經由自身融會貫通之後，總結出一個結論並與聽話者進行核對，因推論仍是來自舊有訊息，所以屬於部分連貫。「詢問未來」和「評價觀點」與舊有話題的連貫度最低，詢問未來計畫即跳躍溝通雙方當下處在的時間脈絡，將內容帶領至假設性的話題。評價觀點代表說話者本身的意見，聽話者無從推測其由來，所以不一定會和舊有訊息相關。綜合上述，研究者將上述五項漸進式延續話題策略依關聯度等級與語言特徵重新整理，如下表四-8。

表四-8：各項漸進式延續話題策略類型之特徵

話題關聯度	次類	語言特徵
高度連貫性	延續故事	那門課在上什麼？
	探討事實	你看到哪了？
部分連貫性	要求解釋	所以你們是全額補助囉？
低度連貫性	詢問未來	所以你之後也想要在臺北工作嗎？
	評價觀點	都是這麼正經的互動喔？

接續前面的討論，研究者檢視使用語料中表四-6 和表四-7 使用漸進式延續話題策略的男女對話，計算其使用的五項類型，統整如下圖四-4。



圖四-4：兩性受試者轉換話題策略比較

由上圖四-4 可知<sup>8</sup>，無論是男性受試者還是女性受試者，在這次角色扮演實驗裡，最常使用的漸進式延續策略類型是「延續故事」，總比例為 40%。其次是「評價觀點」，總使用次數比例為 23%，研究者推測可能是因為受試者之間皆為平輩，談論個人觀感並非是不尋常或沒禮貌的事情，反而還可以透過評論快速拉近關係，第三名是「探討事實」，使用的總次數為 17%，但性別比例並不平均，以男性受試者居多。相反的，最少被使用的類型是「詢問未來」，比例只有 5%，研究者推測較少人會詢問陌生異性的未來規劃，因為可能會被視為探聽隱私的行為，而違反溝通時的禮貌原則，所以選擇該類型的機率不高。

以單一性別面來看，男性最常使用的是「延續故事」、「探討事實」和「評價觀點」，而女性選用比例最高的前三者為「延續故事」、「評價觀點」

<sup>8</sup> 謝謝口試委員許展嘉老師的修改建議。

和「要求解釋」。與女性相比，男性在「探討事實」和「要求解釋」的使用比例較高，研究者推測或許是因為這兩種策略表現模式較相似，都是說話者針對特定話題追根究底，深入探討其根源，在交談過程中不會發散到其他延伸話題。而女性使用「延續故事」、「詢問未來」和「評價觀點」的比例則多於男性，女性較常將話題由小到大擴展開來，偏好以合作方式將話題補充完整，提出新話題之後在後續交談中與聽話者共用這個話題，透過互相附和、補充、參與來使這個話題更加完整。像是增添其他細節、延伸至未來想像，另外也會透過評論的方式，以形容詞描述或是加入個人感受等觀點讓話題內容變得生動。

#### 第四節 會話差異

本節統整本研究的訪談語料，從性別的角度比較華人會話開端溝通風格的差異性，分為三個部分，第一部分分析男性以及女性在面對陌生異性時，交談中所遭遇的困難，第二部分比較男性和女性之間的溝通策略，第三部分通過他們的回答，歸結他們在會話開端時語言特點，釐清其策略和話題選擇的緣由。

##### 一、兩性溝通難點

###### (一) 偏好話題不同

沒有共同話題是多位男性和女性受試者皆提及的困擾之一。依據過往與異性相處的經驗，他們認為兩性在關注的議題上有本質上的不同，男性多討論汽車、運動、遊戲類型等特定主題，而女性較樂於與人分享私人的日常經驗。當兩性在話題選擇上各異其趣時，就像用不同的語言交流，雙方難以理解對方的話題，以至於無法引起共鳴。

男生喜歡的東西就是那幾個啊，就是車子、運動或是遊戲，但那些東西我都不懂，所以我就沒有辦法跟他們很深入的聊下去。

(F02)

我覺得跟男生聊比較難，一個是不太知道他們想聊什麼，話題很難引起共鳴。跟女生聊可能就是聊食物，然後「最近看了什麼電影？」大概就是這樣，很容易引起共鳴，男生就是很難講這些。

(F05)

從上述受試者的想法中，可以得知異性之間較難以找到彼此都感興趣的話題，在會話一開始即面臨挑戰。如果沒有共通點，談起話來就會顯得格外費力。Herring (1995) 認為男性在乎的是資訊接收，女性則對人際討論較有興趣，他製作流程圖來說明兩性對於討論主題的偏好：

男性：議題事件 > 資訊 > 問題 > 私人事件

女性：私人事件 > 問題 > 議題事件 > 資訊

另有其他女性受試者提及，與男性交談時必須要有一個明確主題，最好涉及的話題是他們本來就有所涉獵，或是能激發他們好奇的領域。

你要一直問他，他才會回答一句，除非你聊的領域他剛好有興趣。

(F08)

我覺得跟男生搭話，感覺他們都偏冷淡嘛，會有一種不知道話題要怎麼繼續（的感覺），互動上比較少。(F04)

根據 F08 和 F04 對於與異性溝通的觀感，男性似乎有點不近人情，因為對於女性來說，任何生活瑣事都可以成為題材，相反地男性不但不擅長分享日常，溝通互動模式也只以單向問答為主。若男性遇到不瞭解且沒興趣的話題

時，便失去繼續溝通的動機，漫無目的的閒聊會使他們找不到邏輯，這時他們便不會主動附和、承接對方的話語，因而導致會話漸漸無以為繼。

## （二）溝通動機差異

溝通動機差異是造成兩性在會話開端時無法理解彼此的另一個原因。多數受試者認為，女性說話時容易將自己的情緒放入話語中，說話目的在於得到對方的情緒回應，因為比起討論的資訊內容，她們更在意對方是否注意她們在字詞中所表露的情緒，然後同樣給予情感上的回饋。

女生會喜歡分享，喜歡那種就是感同身受的感覺吧！我如果分享我看了什麼電影，然後你說：「我也看了！」我就會很開心，就是那種共享的心情。但如果兩個男生在一起，他們不會這樣說，男生好像就單純的交換資訊。（F05）

女生可能會先丟感情、丟情緒出來，男生的話可能就是就事論事，或者是講比較多沒營養的話。（M08）

上述兩位受試者皆認為女性在意注重溝通時的情感交流，只要對方能夠提出問題，女性對話者即願意再度開啟新的話題，不會因為對於聽話者的話題不感興趣就貿然地終止談話。Holmes（1995）指出，女性側重人際交往功能，語言表達是為了維持與他人的關係，故在對話中傾向給予支持的態度，鼓勵對話者多說話。反之，男性只是將語言視為獲得資訊和傳播理念的載體。

在跟女生互動的時候，如果把球（話題）丟出去，她就會丟回來。（M05）

我覺得女生反而比男生好聊，因為很快就會進入到比較可以談心。（M09）

另外，M09 表示與女性比較能夠談心，向他人自我揭露的意願高，不但比較願意配合對話者的溝通模式，也樂於談論能夠觸及核心層話題，如個人隱私、價值觀和過往經驗等等。相反的，對男性而言，若溝通雙方尚未到熟悉朋友的程度，某些核心層話題還不能夠輕易談論，倘若女性急於分享該方面的資訊，男性便會感受壓迫感，不知道該怎麼回應對方（Burgoon，1994）。

我問什麼你回答什麼，我們就慢慢來，不要一開始，我跟你講的那些，你把很多一些什麼情感、挫折突然都跟我說，我會有點招架不住的感覺。（M11）

M11 解讀男性對於自我揭露的步驟是循序漸進的，並不能夠像女性一樣能夠表達情感，輕易地向異性談及私人的話題。或許是因為男性開啟會話的動機並非是人際導向，多數是為了解決問題。Tannen（1990）指出，男性的溝通動機為主題式，每一次談話像是破解任務，強調直接且快速地處理問題，正因為他們有具體的目標導向，交談重點傾向討論事件本身，聚焦於講述有憑據的話，而非既空無又抽象的情感。

男生可能比較目標（導向）。我如果在社團，可能她（女性）剛來就可以跟她介紹一些東西，好像就很好去開啟會話，就是講有把握的東西。（M05）

我的話則是根據對方是否對該話題有需求，比如說剛才聊到住宿，我沒有透露太多，因為我覺得那個不重要，但如果對方對住宿有需求，或是我對那個話題真心感興趣，我可能會講得更多。（M06）

如 M05 和 M06 的自我描述，男性面對前來搭話的陌生人，會先預想對方可能需要什麼幫助，並思考自己要如何在溝通過程中為其解決困難。除非對方展現出想要獲得更多資訊的意願，他們才會順勢將話題深入討論下去。

### (三) 溝通風格

另一方面，男性與女性的溝通風格也不相同，特別顯現在非語言訊息的表達上，男性多使用肢體動作傳達訊息，女性則是使用臉部表情來表現，如 M09 和 F11 所述。

我的印象是男生通常是：「要不要去幹嘛？」就是比較像是從事活動：「走啦！打球啦！」他們拉近關係的方式好像不會是聊天。  
(M09)

雖然我心裡可能覺得無聊，（但）還是會繼續（跟對方）聊天。這就是禮貌的一種，像是點頭和微笑。（F11）

M09 一邊回答一邊揮手示意，活靈活現向研究者展示男性在傳達非語言訊息的樣貌，而 F11 則是解釋女性藉由刻意為之的微笑和點頭，可以幫助她們傳送友善訊號，進而使對方感到被認同感。當對於某些事的看法無法訴諸言詞時，男性透過肢體動作可以更為直接地傳達給對方，女性則透過表情來加入感受，傳達出同理對方的情緒。

由以上分析可得知，女性的交流重點是建立關係，訴求在互動中滿足情感需求。相反的，男性重視話題事件本身，溝通目的偏向是訊息交流和問題解決。因性別對於語言的影響，兩性談話表現有所不同，在應對陌生異性時也分別發展出符合其特質上獨有的溝通策略。

## 二、兩性溝通策略

### (一) 男性溝通策略

面對陌生異性時，男性的溝通策略展現在建立有禮貌的公共形象，所以他們會選擇和對方保持適當距離，以免在彼此還不瞭解的情況下，無意間威脅對方的面子。

我覺得其實就是尊重對方的，就是應該說保持一點距離，應該說確保就是不要踩到人家的雷點。(M02)

Hall (1976) 指出，人們藉由與陌生人保持適當的社交距離來獲得安全感，但是每個人可接受的距離因人而異，故 M02 認為基於對一個人的尊重，應該有意識地拿捏與人溝通的最佳距離，在未熟絡之前，都應該避免問及敏感問題。若真的面臨靜默的處境，男性仍會選擇維持公眾面子，寧可沈默配合無聲的環境，也不會製造聲音來接續話題。

尷尬的時候，我不會笑，我會表現很認真，其實我覺得不太好笑，是真的會笑不太出來。我覺得會這樣笑（的人），就是不夠社會化。(M05)

M05 表示，當兩人沒話說的時候，用笑來掩飾會讓人感覺輕浮。他之所以不苟言笑，是為了表現出自己重視與對方的談話。由此可見，男性通常想著如何表達自己，並用自己的方式維護面子，較少將注意力放在聽話者的接收上，沒有意識對方正處於尷尬，自己可能需要維護溝通氣氛來填補空白。

此外，為了塑造良好的外在形象，在異性面前說話時，男性還會刻意變化聲音，此為女性受試者皆不曾在訪談中提到的方式。

我可能會改變音調，會變得比較想要客氣一點的那種，然後讓對方覺得舒服一點。(M04)

跟平常講話的音調不同，可能要比較低，展現得比較客氣親切、豐富，層次比較多的那種聲音。(M06)

以上兩位受試者解釋，他們會刻意改變聲音的表現，尤其是控制音調和說話速度，使用低音的音頻說話，試圖營造溫馨友善的溝通環境。也有受試者回應，他會放慢語速還能使咬字變得清楚，這能幫助他減緩緊張的情緒，營造出自信且鎮定的形象。

我會在意咬字，會講比較慢，因為我很緊張，所以我講話的時候，就會希望自己可以聽起來鎮定一點。聲調會稍微低沉一點，然後就穩穩的講出來，可以去掩飾我的緊張。(M11)

綜合上述，可以歸納男性為求表現出親切有禮的一面，體現在與陌生異性交談時保持適當距離、改變音頻和調整語速的溝通策略上。

## (二) 女性溝通策略

而女性面對陌生異性的溝通策略，又會與男性的有什麼不同呢？女性受試者表示她們會於會話開啟後持續觀察對方的反應，在過程中持續調整自己的語言風格，即便對某事有看法或是有想說的話，也盡量減少表露出真實的態度。

我會盡量不要表達自己的感受，就是對某個議題的看法或是什麼，我可能會就是慢慢的觀察吧！(F04)

我就覺得他感覺嘴巴有點動，我就先停一下，這就是你感覺到對方也想講話的時候，(我)通常都會暫停。(F05)

上述受試者所使用的溝通策略，符合 Coupland & Giles (1988) 提出的溝通適應理論 (第二章第二節) 的詮釋，人們在互動中轉換語言形式是為了去適應他人，尤其是女性更頻繁在對話中自我檢視來避免衝突產生，營造社會期待中女性溫柔婉約的氣質。

應該是不要插話，如果真的很好奇，我應該會等他講完然後就說：「喔剛剛我聽到一個我覺得滿酷的東西。」然後再講我剛剛想問的事情。(F10)

我剛剛注意到，我第一次說「你」的時候，都會跟對方說「您」。(F11)

多數女性會因應聽話者的期望來塑造符合自己角色的語言風格 (Coupland & Giles, 1988)，像有的受試者會在溝通雙方都想發表意見時，先耐心等待話題告一段落，才會找機會打斷對方。而 F11 提及自己接觸陌生人時則會使用禮貌語「您」替代「你」來表示尊敬，被動傾聽和改變用語都是女性維持禮貌的策略。

如果是跟男生聊天的話，只會單方面，感覺自己在丟球，然後就會覺得很句點，就是你可能問他一個很大的問題，他只回你一句這樣。(F05)

F05 坦承與男性交談的無奈，對方總是不主動延續話題。從她的回答可以得知，女性溝通時多為聽話者角度著想，即便對方的溝通意願不高，但是為了不使會話中斷，女性仍會選擇不斷提問以促使對方說話。

講話一開始要經歷一段不熟期，就前面還要稍微演一下禮貌：「欸今天還好嗎？」要有一段就是這個期間：場佈時間。(F09)

F09 察覺到與女性在溝通中，需要有較為漫長的寒暄時期，她以劇場的「場佈時間」來形容女生的開場習慣，意思是女性在進入主題之前會先鋪陳情緒，傾向先對對方表達關心，營造良好的合作氣氛。

我問他問題，他想要滔滔不絕的時候，我就會覺得放鬆，我聽就好了，就不用想說我接下來要講什麼，我喜歡這種傾聽的感覺，我會比較放鬆。那所以他如果沒有一直講，他馬上就講完了，那我就開始很緊張了。（F07）

我覺得中間的停頓，就是如果話題跟話題中間停頓很久，然後對看就尷尬，我會把那個停頓補滿，就是趕快問一個問題。（F09）

上述兩位女性受試者分享了兩種延續話題的溝通策略，Tannen（1990）依其動機分別定義為「高度顧慮」和「高度參與」，前者如 F07 會等待恰當的暫停時機點，在談話輪轉間再度參與對話。高度顧慮者認為若自己能夠少講一點話，讓對方侃侃而談，反而會感覺更輕鬆，這代表她不需要一面負責主導對話，一面檢視自己的表現是否會冒犯對方。F09 則屬於高度參與者，她會積極投入，一旦出現停頓時刻，就會主動填補新的話題，化解因為對話空白期而產生的尷尬場面。雖然兩者延續話題的方式不同，兩人的溝通功能卻是相同的，她們都將焦點擺放在聽話者身上，在溝通中扮演主要支持性的角色。觀察女性受試者對於自身溝通策略的認知，會發現女性的考量點多從聽話者的立場出發，為了顧及對方面子而時常調整自己的言語模式。

### 三、兩性開場特點

#### (一) 兩性開場策略特色

##### 1. 統計資料

為了瞭解受試者選擇開啟會話的方式之動機，研究者在訪談時，同時詢問受試者如何開場並提供選項讓 22 位華語母語者選擇，隨後詢問選取該方式的原因。受試者回應作為本節文中分析結果之輔助說明（見附錄四：訪問大綱）。

（問題 13）你通常會如何開場？為什麼？（請勾選，並解釋原因）

研究者在訪談題目設計時，參考劉虹（2004）提出的五種華人的開場句式（第二章第四節），分別是「詢問式」、「請求式」、「介紹式」、「提供式」和「閒聊式」。但是由於標題概念涵蓋範圍較廣，受試者較不容易理解其中的意思，為使訪談更順利進行，研究者為五種句式增添具體的例子，如詢問式改寫為「詢問對方」，請求式是「尋求幫助」，介紹式包括「自我介紹」、「問候對方」和「尋求引介」三者，提供式為「提供幫助」，最後閒聊式則分成三項「創造話題」、「出席原因」和「讚美對方」。五種開場方式和九種選項範例對應如表四-9 前兩列所示，數據如下：

表四-9：男性受試者及女性受試者開啟會話之方式統計

性別	詢問式	請求式	介紹式			提供式	閒聊式		
	詢問對方	尋求幫助	自我介紹	問候對方	尋求引介	提供幫助	創造話題	出席原因	讚美對方
男	10	7	8	11	2	8	11	9	3
女	11	6	5	11	2	7	11	9	4

由表四-9 可看出，無論男性受試者還是女性受試者，多使用詢問式的「詢問對方」、介紹式的「問候對方」以及閒聊式的「創造話題」來開場。「詢問對方」以此表現出對於聽話者的關心和興趣，同時也為對話提供一個開放空間，讓對方可以自由地表達自己的想法。「問候對方」則是一種禮貌的表達，通過問候展示出尊重和關注，成為彼此交流的起點。「創造話題」則是為了在開場時輕鬆地導入主要話題，以打破原本的尷尬和沉默。以上這些選擇的共通點都是為了在陌生環境中建立禮貌和友好的氛圍。

## 2. 考量原因

研究者分別訪問男性受試者和女性受試者其選擇表四-9 列出的開場理由，由後續論述可以知悉不分性別皆認同在陌生的場合裡，最應注重開啟會話的禮節。

因為一開始不認識，一定會注重禮貌。(F01)

一開始要注意禮貌，問候就會有差(別)，如果我們是熟人，可能就不需要說「你好」，我們是從一個有距離的內容，再去慢慢消除那個距離。(M10)

F01 和 M10 都認為在會話一開始，主動「問候對方」是有禮貌的行為，這幫助說話者建立起一套開場脈絡，透過使用一系列的言辭和動作來示好，建立良好的溝通氛圍。

我會透過自我介紹，再說出自己的特長，讓對方記住我是誰。  
(M06)

我就會看著她，然後問說「嗨你好，你叫什麼名字？」從名字切入，然後慢慢從對方講的話裡面，可能挑一些有興趣的東西再延伸。  
(M07)

M06 和 M07 同樣認同「詢問對方」適合開場的方式，可以由此開始做為溝通雙方的連結，進而讓對方對自己產生印象，使話題漸漸觸及至其他向度。

另外，由於開啟會話同時存在著冒犯他人的風險，為了避免該言語行為引起衝突，在「創造話題」時說話者會避免觸及相對敏感的話題，以免讓對方的面子受到損害，請見 M02 和 F02。

因為（在）陌生的狀態，好像不能夠問一些比較隱私的部分，家庭或是宗教信仰。也很難一開始就直接聊，就是要先從一些比較表面、周圍的，或是當下情境裡面的話題（開始）。（M02）

盡量不要太沒禮貌，（容易）問到一些不該問的。（F02）

另一方面，受試者較少選擇的開場方式是介紹式的「尋求引介」和閒聊式的「讚美對方」。「尋求引介」指的是請第三方來介紹自己或他人，這種方式似乎在非正式的會話情境中較為少見。而男性或女性受試者都不太以讚美行為開場，經研究者訪查後，發現兩性之間的考量點有所差異。根據男性受試者 M03 和 M06 的表述，男性避免稱讚女性是因為擔心讓對方誤會自己，認為自己

有不良意圖，尤其不會對於對方的「外表」評頭論足，以免冒犯聽話者的面子。

我不稱讚外表，（如果真的要稱讚的話）會偏向稱讚內在能力。  
（M03）

絕對不會一開始就讚美對方，會感覺像有目的性要去獲得你的好感。  
（M06）

對於女性受試者而言，她們認為給予讚美可能會給對方帶來困擾。其中，F08提到讚美會讓聽話者有負擔感，基於禮貌聽話者需要付出額外的努力，回應相對應的稱讚，因此她認為這種方式並不適合在開場時使用。F10則認同異性之間的讚美行為會使得聽話者覺得對方別有意圖，話題可能會因此結束。然而，她提到同性之間，透過讚美來認識彼此反而是一種常態行為，聽話者面臨的面子威脅機率相對低。

我會擔心對方還要花時間想，他要回我什麼讚美。我怕他想不到我身上有什麼好讚美的，然後他就很困擾，我是擔心後續效應會開始尷尬。（F08）

我覺得男生很難對女生（讚美），這樣會超過意思，所以比較少用，我覺得讚美在同性之間還比較容易發生。（F10）

綜合上述，華人將禮貌奠定個人形象的基礎，尤其是在陌生的會話開端時，最在意雙方面子的維持（劉虹，2004）。因此，雙方對於在交談時遵守禮貌原則有一致的默契，在選擇開場策略時會以此作為優先考量。

## (二) 兩性開場話題特色

### 1. 統計資料

訪談的題目設計參考 Svenneig (1999) 關於陌生人談話時的話題選用研究 (見附錄四：訪問大綱)，研究者列出在會話開端時可能會選擇的話題，分別為「工作學業」、「薪水收入」、「找共同點」、「興趣專長」、「家人狀況」、「新聞時事」、「人際關係」、「人生規劃」、「居住背景」、「宗教信仰」、「健康問題」、「文學作品」、「星座血型」、「年紀生肖」、「性觀念」和「其他」共十六項，隨後請受試者勾選其會採取的話題並解釋原因，如題：

(問題 14) 你會使用下列哪些話題？為什麼？(請勾選，並解釋原因)

數據結果呈現如表四-10，受試者回應加註於後續論述之中：

表四-10：男性受試者和女性受試者的開場話題之選用統計

性別	工作學業	薪水收入	找共同點	興趣專長	家人狀況	新聞時事	人際關係	人生規劃
男	10	0	11	11	4	3	0	5
女	11	1	11	11	0	2	5	6
性別	居住背景	宗教信仰	健康問題	文學作品	星座血型	年紀生肖	性觀念	其他
男	9	2	1	3	3	4	2	3
女	9	3	1	4	3	6	1	3

「工作學業」、「找共同點」和「興趣專長」都是男性和女性受試者常選用的開場話題，「性觀念」和「健康問題」則被認為是不適合與異性談話使用，以下分別訪問男性受試者和女性受試者選用話題的理由。

## 2. 考量原因

男性受試者認為「找共同點」和「興趣專長」為適合話題的理由，主要是因為容易從中延伸其他資訊，將話題繼續開展下去。偏好談論「工作學業」也位列前三名，是受到周遭環境影響，多數人有上學或是工作經驗，在這些場合也常有機會和異性說話。從 M01 的觀點來看，「工作學業」與日常生活相關，在一般情況下，它被視為適合作為公開討論的話題。

學業在學校的話我會問，工作就是出社會的時候，就可以問她說坐什麼公車（來上班），這樣就比較好聊下去。（M01）

相反的，涉及個人身體隱私的「性觀念」和「健康問題」就被認為是不適用的開場話題。同樣屬於敏感話題的選項還有「薪水收入」，受試者普遍認為，談論薪水可能涉及炫耀心態，無形間會激發雙方的比較心理與競爭意識，進而破壞溝通時應該建立的合作關係。此外，研究者推測，由於受試者多數是學生或者是剛進入職場的新鮮人，該話題較無法在他們之間引起共鳴。

除非她自己要講啦！可是她講的時候，我會覺得說：「她是不是要想炫耀？」因為一般人自己也不會說，通常是很高的（薪水）才會想要講。（M05）

問薪水收入超沒禮貌，難道要說：「你現在是學生了，那應該還沒開始賺錢吧！」（M09）

如果我們都是同一個工作的話，我可能會問，但是同業之間容易有比較心，這樣子就會產生很多疑慮。（M10）

另外，對比女性受試者，男性受試者於「家人狀況」的選項有明顯差異。他們更能夠向外人討論他們的「家人狀況」，這可能體現華人的社會文化，儒家觀念裡男性代表持續家族傳統的角色，故男性需要通過家庭角色的扮演來建構自我身份（涂懿文、唐文慧，2006）。而選擇「人際關係」作為話題的比例同樣低於女性，研究者推測是因為，男性通常會將自己的價值觀與家庭聯繫在一起，在公眾面前展示自己是好兒子、好丈夫和好父親的形象以獲得社會認可，故比起談論個人交友狀況更傾向於談論家族價值（Johnson, 2008）。

我自己很喜歡聊兄弟姐妹的話題，因為很能夠達到很多共鳴啦！我會覺得，對方都願意跟我講到這個層面嗎？（M05）

M05 認為，討論關於家人話題的言語行為，具有促進關係連結的功能性。當對方願意向男性分享「家人狀況」，這代表女性對他不吝於敞開心扉，有較高的自我揭露意願，有助於建立彼此的信任感。

女性受試者在選擇適用話題的考量和男性受試者大致相同，多以容易發揮的「工作學業」、「找共同點」和「興趣專長」為題目來開場居多。

可能工作上有交流的需求，學校的話就是要做報告分組的時候。（F04）

同樣地，「薪水收入」、「健康問題」和「性觀念」也是在女性受試者中話題選擇比例最低的項目，這三個不適用原因與男性受試者的情況相似，故不再多做論述。不同之處在於，與「人際關係」的話題相比，女性受試者不太願

意提及自己的「家人狀況」，之所以不談及家人，主要是因為女性顧慮聽話者的面子，擔心對方家境可能不優渥或是家人關係不和睦等等，所以為維持彼此之間的禮貌，會避免談論「家人狀況」使得對方感到不自在。

家人我不太敢問，因為我會怕他可能有（家）人已經（過世），父母什麼的，我不會去問，兄弟姐妹我也不會，因為我怕他們可能關係不好。（F05）

家人的話，兄弟姊妹那個我也只會說表面的，喔我有三個哥哥，（或是等到）別人先講了我才會講。（F06）

研究者推測，由於女性較重視群我的關係，會將關係密切的人都當作一個集體，所以並不排斥談論「人際關係」。

在表四-10 的數據顯示，女性受試者並不忌諱談及年齡的話題，或許是本實驗中男性和女性受試者之間的社會距離差距不大，屬於平輩之間的對話，故即使面對陌生異性，談論年紀並不會成為一個禁忌話題。

## 第五節 小結

本章以量化和質化的方式呈現男性與女性母語者角色扮演之口語語料分析結果。前三節分析面向陌生異性時，男性與女性開啟會話時選用的策略、話題類型和發展會話的策略，第四節結合訪談語料，探查兩性溝通難點、溝通風格差異和開端策略和話題的選擇目的。

角色扮演語料分析結果顯示，開啟會話時兩性皆重視禮貌原則，男性為營造自身的良好形象，傾向使用積極禮貌策略中的次要策略表示敬意和連結關係，而女性因為較關注聽話者的需求，依照每次的對象性質頻繁調整說話方式，故沒有固定的禮貌策略模式，於積極禮貌策略和消極禮貌策略的比例呈現

平均分布。男性多選擇個人話題中的聽者類話題，以求增進對於聽話者資訊的瞭解，雖然女性同樣以聽者類話題為主，但其動機在於增加與對方互動，鼓勵聽話者多揭露自我，促進溝通的氣氛。第三節討論如何將話題發展下去，比起跨界式轉移話題策略，兩性更傾向使用漸進式延續話題策略。在延續話題的策略方面，男性和女性皆傾向使用與舊話題連貫度較高的方式，如男性傾向採取探討事實的提問，聚焦討論單一資訊，獲取核心訊息，而女性會以延續故事法邀請對方多為話題補充細節，把話題的資訊量擴大。

從訪談語料可知，男性與女性的溝通難點有三：喜好話題、溝通動機及溝通風格，男性開啟會話需有特定目的，自我揭露的意願較低且過程也較緩慢，話題以感興趣的資訊為主。他們的風格較為直接明確，偏好以手部等大動作的肢體語言表現；女性在開啟會話時願意自我揭露，能夠談論任何話題，因為訊息內容並非主要目的，很多時候只是作為情緒回應。女性風格間接委婉，較常使用微小精細的臉部表情作為非語言表現。在會話開端的特點方面，從研究者提供的九個選項裡，無論男性受試者或女性受試者皆認為詢問式「詢問對方」、介紹式「問候對方」以及閒聊式「創造話題」是最符合禮貌原則的開場策略。而其中之一選項「讚美對方」被多數受試者提出來，為需要小心使用的開場方式，男性為避免遭到異性誤會其有不良動機，所以不敢貿然使用，女性不使用之原因為擔心聽話者為求禮貌互惠原則，也得費心回應稱讚自己，因而造成尷尬的局面。在會話開端的話題面，研究者邀請男性和女性受試者從十六項選項中篩選話題，他們一致認同「工作學業」、「找共同點」和「興趣專長」為適合的開場話題，這些話題不僅與他們生活相關，還能夠引發彼此共鳴，因而延伸至更多新訊息；而涉及個人隱私的「性觀念」和「健康問題」則被認為是不適合使用的。兩性之間較大的差異是，男性願意向陌生異性談及自己的「家人狀況」，女性卻更喜歡談及自身交友的「人際關係」。

綜觀以上研究啟示，如果能夠設計模擬真實情境的教案，針對學習者面對異性時如何開啟會話、談論哪些話題、避免哪些話題、發展會話等等，教學者給予具體的指導建議，則可以增加應用於教學現場的實用性。



## 第五章 教學應用

研究者以華語學習者為對象設計問卷，本章第一節呈現會話需求調查結果，探討學習者想要學習的主題範疇和課程內容。第二節研究者檢視國內華語中心常使用的華語教材，計算課文中出現與陌生異性初識的談話情境比例，探討其開場策略與延續話題提問設計是否符合研究發現。最後在第三節根據以上分析，提出語用教學設計與建議步驟，作為日後會話教學的參考方向。

### 第一節 學習需求調查

研究者先透過問卷（見附錄一）詢問華語學習者於會話課程中的真實需求，擷取並討論其中三個重要問題：學習目標、教學設計和教材偏好。以下依序說明各項調查結果的前三名，若統計數字與前三名相差不遠，也會一併列舉說明。

學習目標的問題在問卷第三部分第三題，華語學習者被詢問他們在會話中的目標，並按照重要性進行評分，最重要的項目給予滿分5分，最低可以給至1分，分數可以重複配置。四項學習目標分別為「理解解釋」、「人際溝通」、「表達演示」和「文化習俗」。「理解解釋」之目的為使學習者理解目標語口語表達中的不同話題，第二「人際溝通」的意思是，學習者有能力使用目標語詢問訊息、交換意見和表達情感，第三「表達演示」的學習目標是能夠將多種主題或抽象想法準確傳達給聽話者，最後是「文化習俗」，學習者期待在課程中展現對於華人社會習俗的認識，協助學習者在華語環境裡應對得體。

（問題3）以下是學習中文會話的幾個目標，請依照重要性給分。（5是最重要；1是最不重要）

結果顯示，多數學習者評價人際溝通項目為 5 分，故加總之後為最高得分 204 分排序第一，接著是理解解釋（200 分），文化習俗（190 分）和表達演示（187 分）分數相近，排在第三和第四。以得分最高的兩項目標來看，可知多數學習者所期待達到的會話學習目標是將目標語言應用在實際環境中，因此華語老師在上課時應該多著墨在溝通技巧，包含如何提問和表達，同時，透過生活化情境舉例並解釋，以幫助學習者理解話題內容。

有關教學設計，研究者在問卷第三部分第四題裡，把教學活動分為控制性練習、半控制活動、開放性活動三個部分，再請華語學習者分別從三個項目中勾選他們認為能夠增加與華人交談的能力上課活動。控制性練習是屬於自由度不高且不需要學習者過多思考便可回答的操練式活動；半控制活動如口語問答，一部分是由教學者設計問題架設鷹架，另一部分為學習者保留自由發揮的空間；而自由式活動的內容則完全交由學習者自行創造，教學者不預設任何標準答案。

（問題 4）什麼上課方法或活動，可以增加您與華人交談的能力？

由得分數看來，最受歡迎的控制性練習是「內容解釋」（34 人），而得票數最高的半控制活動是「開放性問題」（32 人），從自由式活動的數個選項中，最多學習者認為在課堂上進行「角色扮演」（28 人）對於提升會話能力最有幫助。在第三節的會話教學建議，研究者參考上述結果來設計活動，以期待更貼近學習者的需求。

（問題 5）背誦（recitation）的方式學中文，對您的會話能力有幫助嗎？

由表五-1 的統計顯示，有超過半數（78%）的學習者認為背誦有助於提升會話能力。記憶性練習累積語言敏感度有助益，透過反覆記誦一個句子或是一個段落，建立起腦海中的語料庫，自然而然他們就能說出正確的句子。

表五-1：華語學習者於華語背誦學習的認知

程度	完全沒有幫助	不太有幫助	有一點幫助	有幫助	很有幫助
人數	3	8	19	14	6
百分比	6%	16%	38%	28%	12%

(問題 6) 在上課時討論華人社會文化和男女差異，對您的會話能力有幫助嗎？

從表五-2 的結果中可以看出，多數的學習者 (82%) 皆認同在會話課程中加入對於華人性別文化的認知與學習。因為於生活中實際溝通時，學習者無法避免與不同性別接觸，理解目標語言的文化更能夠使他們有效掌握語言 (王振亞, 2005)。

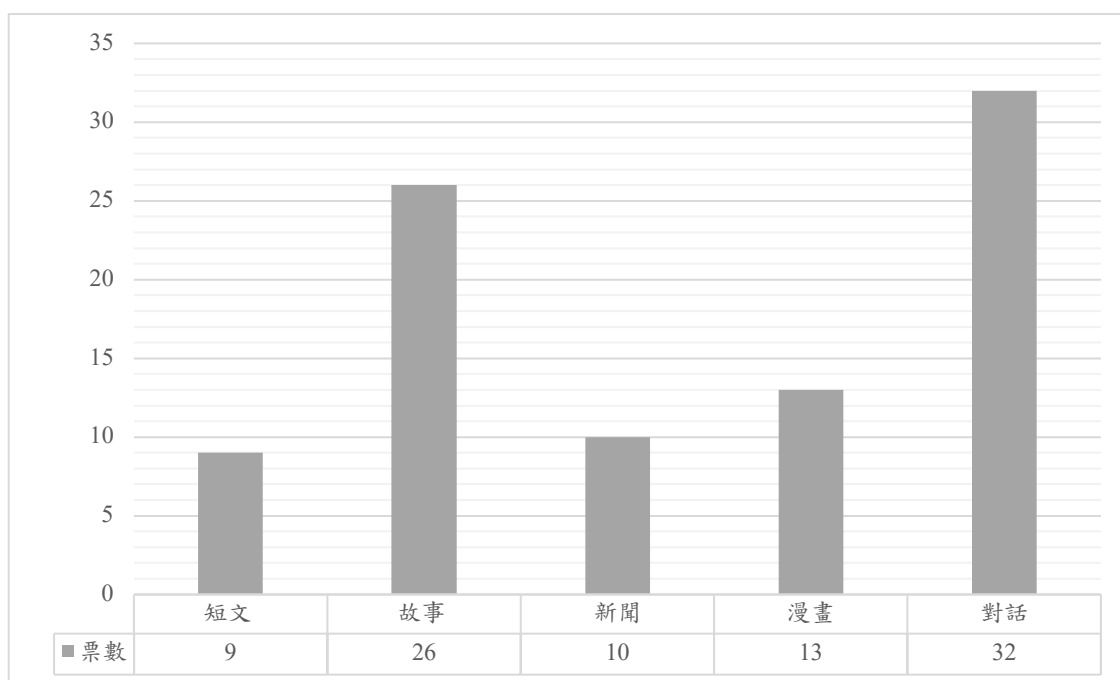
表五-2：華語學習者對於學習華人性別文化的看法

程度	完全沒有幫助	不太有幫助	有一點幫助	有幫助	很有幫助
人數	1	8	17	12	12
百分比	2%	16%	24%	24%	24%

在教材方面，研究者調查華語學習者偏好的教材內容，在第三部分第七題學習者被要求從下列選項中：短文、對話、故事、新聞及漫畫，選擇最理想的會話教材呈現方式。

(問題 7) 您理想的會話教材應該如何呈現？(可複選)

調查結果顯示 (見圖五-1)，超過半數 25 票的選項是「對話」和「故事」，其餘選項票數不分軒輊，依照得票率排序如下：對話為 32 票，其次是故事 (26 票)、漫畫 (13 票)、新聞 (10 票) 和短文 (9 票)。



圖五-1：華語學習者偏好會話教材形式圖

由上述選項得票數可知，對話類型的課文最能夠模擬真實的語言使用情境，讓學習者接觸不同的語言表達和社交技巧，有助於提高學習者的溝通能力。因此，在下一節的教材分析中，研究者將重點放在檢視對話類型的課文，並以此參考來比對學習者需求與現有教材之間的落差。

## 第二節 會話教材檢視

本章以國內華語中心普遍使用的教材《中文聽說讀寫》、《當代中文課程》、《遠東生活華語》和《新版實用視聽華語系列（第三版）》作為分析材料，首先研究者計算會話課文篇數，接著調查異性之間對話出現的比例，再區分對話角色的關係，分成兩類：陌生人間的對話及熟悉朋友間，最後篩選出符合本文研究目的的陌生異性交談之課文。從選出的教學材料裡，研究者探討課文內運用的開場策略、話題類型以及話題轉換方式與實際研究結果的差異，以呈現教學材料規劃上可能疏漏的面向。

表五-3：檢視教材異性會話出現比例

主要教材	課文會話 篇數	異性對話 出現次數	異性對話 出現比例
中文聽說讀寫（1-2 冊）	54	44	81.4%
當代中文課程（1-6 冊）	69	45	65%
遠東生活華語（1-3 冊）	57	31	54%
新版實用視聽華語系列（第三版） （1-5 冊）	72	36	50%

表五-3 的數據顯示，主要教材編寫「對話」類型課文為主要內容，此設計符合在上一節調查的會話學習者之學習取向。另外，溝通雙方設定為異性的比例也很高，在各冊課本之中出現兩性間對話的比例均超過半數，表現出華語教材關注不同性別角色之間的溝通互動。

再者，根據問卷調查結果，得票數最高的會話學習需求是人際溝通，因此研究者從兩性對話的課文中，排除不相符的該需求設定的情境，如對話目的是為了實現特定任務：購買鞋子、點餐、看醫生、租房子、訂車票等等的功能性主題，所以本節僅保留開啟會話是為了認識對方和建立關係之對話篇數。

表五-4：檢視教材內溝通雙方關係

主要教材	陌生關係	熟識關係	交談目的
中文聽說讀寫（1-2 冊）	5	28	33
當代中文課程（1-6 冊）	5	35	40
遠東生活華語（1-3 冊）	4	26	30
新版實用視聽華語系列（第三版） （1-5 冊）	2	33	35

表五-4 的數據顯示，《中文聽說讀寫》裡 54 篇會話課文，就有 33 篇人際溝通取向的主題對話，《當代中文課程》裡 69 篇會話課文有 40 篇符合標準，在《遠東生活華語》裡的 57 篇會話課文則有 30 篇，而《新版實用視聽華語系列（第三版）》中的 72 篇會話課文有 35 篇屬於社交性質。

研究者再從以上交談目的為主的對話情境判斷，區分溝通雙方的互動關係是否屬於本文欲討論的「陌生關係」。課文中溝通雙方設定為陌生人的篇數極少，對話內容偏向呈現熟人的關係互動，在《中文聽說讀寫》和《當代中文課程》找到 5 篇，《遠東生活華語》則有 4 篇，在《新版實用視聽華語系列（第三版）》裡僅有 2 篇。多數角色在對話前事先知道溝通對方的姓名和背景，研究者推測，基於課文的情境編排，每一冊有固定出現的角色和連續性的故事情節，使得陌生關係的交談對話通常集中在第一冊前幾課。但是礙於學習者的程度，入門階段的課文無法編寫較複雜的對話。參考表五-5《中文聽說讀寫》中第一冊第一課的對話，溝通雙方僅限於自我介紹，只停留在開啟會話的階段，無法加長課文篇幅擴展呈現之後的話題轉換行為。

表五-5：《中文聽說讀寫》第一冊第一課對話（一）

角色	課文對話
王朋	你好！
李友	你好！
王朋	請問你貴姓。【T01 開啟會話：積極禮貌策略】
李友	我姓李。你呢？
王朋	我姓王。李小姐，你叫什麼名字？ 【T01.1 開啟會話：積極禮貌策略】
李友	我叫李友。王先生，你叫什麼名字？
王朋	我叫王朋。

由表五-5 的對話可見，在《中文聽說讀寫》第一冊第一課出現的話輪數量有限，全文只有一個話題，雙方自我介紹姓名資訊。雖然男主角王朋使用表示敬意的積極禮貌策略開始對話，但是學習者至多只能學習一種開啟會話的方式，更無法得知後續如何將話題開展下去。

研究者在後續課次找到更適合分析的範例，以《中文聽說讀寫》第一冊第十四課為例，王朋和李友到小音家作客，因此認識到新朋友海倫而出現以下對話，請見表五-6。

表五-6：《中文聽說讀寫》第一冊第十四課對話（二）

角色	課文對話
小音	王朋、李友，來，我給你們介紹一下，這是我表姐海倫，這是她的兒子湯姆。
王朋	你好，海倫。
海倫	你好，王朋。文中和小音都說你又聰明又用功。 【T01 開啟會話：積極禮貌策略】
王朋	哪裡，哪裡。你的中文說得真好，是在哪兒學的？ 【T02 開展話題：跨界式轉移話題策略】
海倫	在暑期班學的。
王朋	哎，湯姆長得真可愛！你們看，他笑了，他幾歲了？ 【T03 開展話題：跨界式轉移話題策略】
海倫	剛一歲，是去年生的，屬狗。

表五-6 的課文裡，王朋首先是經由小音引介給她的表姐海倫，王朋問候海倫之後，海倫採用深化共識的積極禮貌策略開啟會話，提及兩人的共同朋友「文中和小音」的評價開場，以對王朋的讚美來製造積極面子。王朋接著開展話題，第一次問對方的中文在哪學的，第二次詢問對方的兒子湯姆幾歲，兩次皆導入聽者類的話題。在轉換話題的策略類型的選擇上也與本研究分析相近，男性相較於女性會更常使用跨界式轉移話題策略。

表五-7：《遠東生活華語》第一冊第九課對話（一）

角色	課文對話
大有	你們大概還不認識吧？來，來，我給你們介紹介紹。這是王明。這是謝新雨。
王明	你好。
新雨	你好。
大有	請坐。你們要喝什麼？

新雨	請給我一杯茶。	(接上頁)
王明	我要可樂。	
新雨	這是我的名片。【T01 開啟會話：積極禮貌策略】	
王明	噢，你是電腦工程師，我覺得電腦很難。我一點都不懂。 【T02 開展話題：漸進式延續話題策略】	
新雨	那你在哪裡工作？【T02.1 開展話題：漸進式延續話題策略】	
王明	我在貿易公司上班。	
新雨	沒事的時候，你喜歡做什麼？ 【T03 開展話題：跨界式轉移話題策略】	
王明	我常常去看電影、逛街。	
新雨	我也愛看電影。有的時候也去爬爬山，打打球。	

表五-7 為大有介紹王明與新雨認識的場合，新雨問候王明，主動遞出名片開啟會話，因名片的功能是為了向他人正式自我介紹，因此研究者將其歸類為表示敬意的積極禮貌策略。王明看過名片得知對方的工作，進而使用已知訊息「你是電腦工程師」轉換到第二個話輪，屬於漸進式轉移話題策略。「我覺得電腦很難。我一點都不懂。」是評價觀點的說者類型話題，然而，根據本研究訪談分析結果，男性不會這麼快將感受自我揭露，尤其是給予負面的主觀評價，建議教學者在課程中說明，王明的回覆可能有冒犯他人之風險。新雨使用延續故事的漸進式延續話題策略，詢問聽者類話題「工作」藉此延伸，接著使用跨界式轉移話題策略，詢問聽者類話題「你喜歡做什麼」，課文呈現多元的策略為良好的設計，教學者可以讓學習者比較兩種話題轉換策略差異。

以上兩篇對話是編列在「基礎級」的課本冊數，考量學習者的程度，所以內容篇幅簡短，課文設計仍不夠貼近真實情境的兩性交談情況。於是研究者另在中級教材《當代中文課程》第四冊找到編寫更完整的範例，如表五-8 所示：

表五-8：《當代中文課程》第四冊第一課對話

角色	課文對話
阿建	小玲，第一次看到你。你是學生還是上班族？ 【T01 開啟會話：積極禮貌策略】
小玲	我是上班族，剛下班回到家。
阿建	剛到家，這麼晚，真辛苦！
小玲	不晚呀！現在才八點半而已，平常我都九點多才下班。有時候甚至工作到十點多。而且我自己一個人住，與其回到冷清的家，不如留在辦公室，還有同事陪我吃飯。
阿建	你幾歲？單身嗎？沒跟家人住在一起嗎？ 【T02 開展話題：跨界式轉移話題策略】
小玲	二十五歲單身，家在臺南，大學畢業以後來臺北工作，自己在外租房子，你呢？ 【T02.1 開展話題：漸進式延續話題策略】
阿建	我也單身，三十二歲。
小玲	在哪裡高就？ 【T03 開展話題：跨界式轉移話題策略】
阿建	我在建設公司上班，是業務經理，部門裡有二十幾個人。
小玲	你才三十二歲就已經是業務經理了，真厲害！你的工作能力一定很強。
阿建	還可以，你在哪裡工作呢？ 【T03.1 開展話題：漸進式延續話題策略】
小玲	我在一家室內設計公司工作，畢業才兩年，經驗還不夠，所以工作常常做不完，得常加班。
阿建	你的興趣是什麼？有空的時候做些什麼？ 【T04 開展話題：跨界式轉移話題策略】
小玲	看書、看電影、吃美食。
阿建	你最愛看哪類電影？ 【T04.1 開展話題：漸進式延續話題策略】
小玲	我最愛看恐怖片。
阿建	恐怖片？你敢看恐怖片？我以為女生都只喜歡看浪漫的愛情片，好多女生都因為太可怕而被嚇哭了。 【T04.2 開展話題：漸進式延續話題策略】
小玲	並不是所有的女生都喜歡看愛情片，我就不喜歡。愛情片無聊死了，剛開始看恐怖片的時候，我也怕得不得了，但是看著看著就上癮了，現在覺得很刺激呢！

阿建	別說女生，就是男生也有很多不敢看恐怖片的。 (接上頁)
小玲	不敢看恐怖片的男生，簡直不是男生！膽子比我還小。
阿建	好啦好啦！別這麼激動，下次我們一起去找部恐怖片看吧！ 【T04.3 開展話題：漸進式延續話題策略】
小玲	可是有的恐怖片是限制級的，我不能去電影院看。
阿建	為什麼？妳不是二十五歲嗎？ 【T04.4 開展話題：漸進式延續話題策略】
小玲	呃……

在表五-8 的課文裡，阿建以積極禮貌策略開啟會話，他先問及對方的工作然後以「真辛苦」同理對方的處境，順利建立兩人的關係連結。之後的課文對話中出現各類型的話題轉換策略，阿建使用兩次跨界式轉移話題策略，五次漸進式延續話題策略中，其中最常見為「探討事實」及「要求解釋」，接近於本研究發現的男性溝通策略。此外，首次出現「詢問未來」的方式為對話增添的層次感。

美中不足的是，在話題的類型上仍需要調整，第二個話輪男性問及對方年齡、感情、家人等敏感話題，以及第四個話輪男性評論女性不看恐怖片的刻板印象，都可能使對方感到不適。除此之外，課文中女性轉換話題的表現機會不多，小玲只主動延續兩次話題，一次跨界式轉移話題策略和另一次延續故事的漸進式延續話題策略，學習者無從比較不同性別的策略選擇實為可惜。綜觀本節的主要教材，陌生異性對話的篇幅極少，且編列冊數的比例分配不均。課文內的話題類型不符合實際情況，也欠缺對於華人性別文化的討論比較，教學者還需自行額外補充說明。在成為全面性的教學輔助之前，部分教材仍然存在改善之處。

### 第三節 會話教學建議

本節分成三個部分，第一部分確立教學目標，說明可以達到的教學目標，以及設定本次教學適用的對象程度，第二部分則針對適用對象設計課程安排教學步驟及教學內容，最後一部分為教案呈現，簡要總結上述的教學設計。

#### 一、教學目標和對象

##### (一) 教學目標

本教學預期達成的目標可分為三個部分，學習者能夠：瞭解華人的禮貌行為，能分辨兩大主要開場策略和次要策略；瞭解華人男女使用的話題差異及其考量原因；瞭解華人男女如何轉換話題及不同的延續話題策略，並實際運用在口語表達中，以下逐一說明。

##### 1. 瞭解禮貌原則並分辨開場策略

過去針對華人會話開端的研究提到，若非是與對方有要事相談或是處於正式的社交場合，否則隨意和陌生異性開啟會話，為一件冒昧的行為（劉虹，2004）。遵守基本的禮貌原則，以降低冒犯對方的風險，因此帶領學習者認識華人的禮貌文化禮貌，有助於學習者掌握開場重點。研究者從角色扮演語料分析中，觀察到男女之間對話慣用的開場可分為主要策略「積極禮貌策略」和「消極禮貌策略」，其中次要策略又可分為「表示敬意」、「連結關係」、「深化共識」、「揭露自我」和「迴避尷尬」。綜合訪談語料得知，男女性較常利用的開場句式是「介紹式」自我介紹、「詢問式」詢問對方和「閒聊式」創造話題，於是嘗試將之合併，設計出符合學習者認知的教學建議。在教學應用面，教學者帶領學習者認識每個策略的概念，除了理解各項策略之外，還期待學習者從這些概念發展出自己的表達形式。

## 2. 瞭解話題類型和兩性選擇考量

透過闡釋開場策略的概念和運用方法之後，教學者進一步引導學習者認識話題類型，讓學習者知道哪些話題為適合在第一次見面的時候與異性提及，而又有哪一些會是對話中的禁忌話題。本研究發現，男女多使用「聽者類」的話題策略，所以教學者可以多鼓勵學習者在對話時，詢問關於聽話者的問題。而從訪談語料中，不論男性或女性都認為「工作學業」、「共同話題」和「興趣專長」是適合與陌生人聊天的話題，不適合的話題則有「性觀念」和「健康問題」。比起女性，男性偏好談及「家人狀況」而不是「人際關係」，也更樂意分享資訊類話題，但不喜歡講述私人生活，而女性則反之。在教學應用方面，教學者可以先藉由將男女學習者分組，請各組分別討論選出三個適合的話題和不適合的話題，並且條列出原因。先由教學者解釋華人的話題選擇類型，再與學習者的選擇進行對比，來幫助學習者理解華人性別文化之不同與考量點。

## 3. 瞭解轉換話題技巧及實際應用

在會話順利開啟之後，教學者教導學習者如何開展話題，瞭解話題與話題之間存在連續性。本研究根據 Sacks (1972) 的研究，分析出語料中「跨界式轉移話題」和「漸進式延續話題」，再針對後者做細部探討，另外歸類五種延續方式，分別是「延續故事」、「探討事實」、「要求解釋」、「詢問未來」和「評價觀點」。在教學應用面，建議教學者能夠指導學習者在會話中使用以上方式，使其瞭解如何在會話中實際運用，訓練學習者有意識地開展會話，以免產生話題接續不下去的問題。

### (二) 適用對象

本研究以國家華語測驗推動工作委員會提供的華語文能力作為參考，將學習者的華語程度分為四等八級，四等分別為準備級、入門級、進階高階級和流

利精通級，而每一個等級又再依照測驗分為兩級，分別是準備一級、準備二級、入門級、基礎級、進階級、高階級、流利級和精通級，一共八級；四項閱讀、聽力、口語和寫作能力有不同的對應指標。經研究者檢視標準後，本文教案的適用學習者應為進階級以上，學習者至少能夠不費力說出一段連貫的描述，再進一步延伸學習開啟會話、轉移話題和承接話題的技巧。表五-9 研究者參照華測會針對會話能力指標彙整，對於該級別的口語能力提供詳細的說明：

表五-9：華語文能力測驗之口語能力指標

四等	八級	華語口語能力指標描述
進階級	B1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能直接且連貫地描述個人相關經驗及感覺、夢想、希望、真實或想像事件。</li> <li>2. 能有次序地說明計畫或事件；能提出簡短的理由支持自己的看法。</li> </ol>

## 二、教學步驟和應用

教學應用可分為三個部分，第一部分介紹開場策略，第二部分討論話題類型，第三部分講述開展話題策略。課程設計的目標對象為學習者程度至少達到進階級，同時具備能夠描述出個人的感受和經驗，以及針對感興趣的話題提出看法，並舉例說明的口語表達能力。

於檢視教材之後，研究者認為《當代中文課程》第四冊第一課的課文適合作為教材之一，另外也利用本文收集之語料當作補充教材，協助他們理解生活中母語者呈現的實際談話。以下為會話開端的課程示例，逐一解說教學步驟及應用方式。

## (一) 教學步驟

### 1. 暖身活動

教學者於上課前五分鐘播放《我吃了那男孩一整年的早餐》預告，先公告教學主軸，再詢問學習者：「在預告電影中看到什麼畫面？」、「男女主角第一次和對方說話的情景如何？」引導學習者思考今天的課程主題。

接著詢問學習者：「你們認為開啟會話重不重要？難不難？」、「與華人開啟會話時，你們曾經遇到什麼困難？」、「你們是否認為男性和女性有不同的溝通風格？」透過以上提問，一方面協助教學者更加理解學習者的學習需求，另一方面增添學習者對於課程主題的認識。教學者告知學習者本課程將介紹華人男女溝通風格，但是不代表教學者未考量其他性別的立場，只是因為這兩個性別的溝通特色較為顯著，待取得學習者共識之後，教學者隨即進行後續課程。

### 2. 介紹華人禮貌原則和開場策略

教學者先詢問學習者：「什麼是禮貌？」待收集了學習者的解答後，教學者說明華人的禮貌觀，解釋面子對於華人文化的重要性。從禮貌原則進一步延伸至開場策略教學，教學者分別介紹兩種主要開場策略和五種次要開場策略，再發下學習單請學習者判斷並區別策略特性，根據句子推敲是否可以判斷策略的不同，以及會話開啟者為何使用該項策略，在此階段教學者先從旁觀察但不予以解釋，以下圖五-2 為題型範例之一：

## 1. 請閱讀並判斷：

此段男性說話者使用的開場方式為**積極禮貌策略**，還是**消極禮貌策略**？

男：嗨！

女：嗨！

男：今天天氣很好，你覺得呢？

女：我也覺得欸！有點尷尬啊。

## 2. 該對話運用的次要策略為何？

(表示敬意、連結關係、深化共識、揭露自我、迴避尷尬)

## 3. 請跟旁邊的同學說一說，你為什麼這麼想？

圖五-2：開場策略區分練習範例

待學習者完成練習之後，教學者發下準備好的對照學習單供學習者參考，並且解說每項策略通常搭配的句式，以及說話者的背後動機，如表五-10 所示：

表五-10：開場策略區分示意

主要策略	次要策略	句式	範例句子
積極禮貌策略	表示敬意	介紹式	1. 我是____，請問你叫什麼名字？ 2. 請問怎麼稱呼你？我叫做____。
	連結關係	詢問式	1. 你也住在台北嗎？ 2. 我在師大學習中文，你也是嗎？
	深化共識	詢問式	1. 你知道這間店在哪裡嗎？ 2. 我的朋友去過澎湖，你推薦嗎？
消極禮貌策略	揭露自我	閒聊式	1. 這是我第一次跟陌生人說話。 2. 我覺得好緊張。
	迴避尷尬	閒聊式	1. 今天天氣真不錯呢！ 2. 這間學校很漂亮耶！

### 3. 介紹話題類型和兩性選擇考量

學習者在上一環節學到了開場方式，且明白在會話開啟時首重禮貌。教學者後續解釋話題類型，於簡報展示出「工作學業」、「薪水收入」、「找共同點」、「興趣專長」、「家人狀況」、「新聞時事」、「人際關係」、「人生規劃」、「居住背景」、「宗教信仰」、「健康問題」、「文學作品」、「星座血型」、「年紀生肖」、「性觀念」和「其他」共十六種話題。

將學習者依其男女性別分組，針對上述話題請他們討論內容並從中選出三個最合適與陌生異性聊天的話題和三個最不合適的選項。待活動結束，教學者才公布華人男性和女性的話題類型，教學者介紹華人會以個人話題聽者類策略來詢問，鼓勵學習者多詢問有關於聽話者的話題。

教學者發下學習單，左欄是華人常選擇的話題類型及範例，右欄提供練習空格，並說明特殊符號為限定性別才會使用的話題，如女性較願意談論人際關係。接著請學習者依照話題類別，列出自己可能會提及的內容，兩人一組運用聽者類策略與同學談論該主題，並將對方的答案填寫在表格內，透過表五-11 的練習，學習者不但認識華人男女會選擇的話題，也能從中連結與自己相關的內容，事先準備將來面對陌生華人異性的談話資訊。

表五-11：開場話題類型策略練習

話題及範例	練習
工作學業（如：研究所）	1. 我的話題：_____ 2. 對方的話題：_____
找共同點（如：住在台北）	1. 我的話題：_____ 2. 對方的話題：_____
興趣專長（如：音樂）	1. 我的話題：_____ 2. 對方的話題：_____
居住背景（如：家鄉）	1. 我的話題：_____ 2. 對方的話題：_____
*人際關係（如：最好的朋友）	1. 我的話題：_____ 2. 對方的話題：_____
*家人狀況（如：兄弟姐妹）	1. 我的話題：_____ 2. 對方的話題：_____

#### 4. 介紹開展話題策略和應用教學

在進入最後一個環節前，教學者先詢問學習者：一、為什麼「聽者類」是最有效的話題策略？二、在剛剛的練習中，有沒有與對方遇到無話可說的問題？三、如果有，你是怎麼解決的？待學習者回答後，教學者點出會話延續的關鍵是連續性，接著介紹跨界式轉換話題策略和漸進式延續話題策略。教學者發下課文學習單（見表五-12），請學習者先依照直覺區分這兩個策略有何不同，在課文中標出兩種策略，待學習者做完練習後，教學者解釋兩者的區分方式。

表五-12：課文綜合練習示例

角色	課文對話
阿建	小玲，第一次看到你。你是學生還是上班族？ 【開啟會話：積極禮貌策略】
小玲	我是上班族，剛下班回到家。
阿建	剛到家，這麼晚，真辛苦！
小玲	不晚呀！現在才八點半而已，平常我都九點多才下班。有時候甚至工作到十點多。而且我自己一個人住，與其回到冷清的家，不如留在辦公室，還有同事陪我吃飯。
阿建	你幾歲？單身嗎？沒跟家人住在一起嗎？ 【開展話題：_____策略】
小玲	二十五歲單身，家在臺南，大學畢業以後來臺北工作，自己在外租房子，你呢？ 【開展話題：_____策略】

教學者解釋使用漸進式延續話題策略，可以更順利銜接舊話題，不斷將會話接續下去。教學者接著介紹六種延續話題的方式：「延續故事」、「探討事實」、「要求解釋」、「詢問未來」、「評價觀點」和「扶持條件」，特別提到在華語中少見說話者使用「扶持條件」來延續話題，接著請學習者分享在自己語言裡是否有類似的策略。待討論告一段落，教學者發下學習單（如表五-13），請學習者選擇一項在表五-11 練習的話題，依照不同策略寫下相對應延續話題的問句。

表五-13：華語延續性話題策略練習

延續性話題策略類型	問句 ( 範例話題：臺灣學中文的經驗 )
你的話題：_____	
延續故事	1. 你為什麼想到臺灣學習中文？ 2. 你到臺灣的目的是什麼？ 你的問句：_____
探討事實	1. 你是什麼時候來臺灣的？ 2. 臺灣離你的國家遠不遠？ 你的問句：_____
要求解釋	1. 在你的國家生活跟在臺灣生活，有哪些不同？ 2. 你認為有哪些學習中文的好方法？ 你的問句：_____
詢問未來	1. 離開臺灣之後，你想去哪裡？ 2. 你以後還會繼續學習中文嗎？ 你的問句：_____
評價觀點	1. 你會如何和沒有來過的朋友評價臺灣？ 2. 你對於臺灣人的看法是正面的，還是負面的？ 你的問句：_____
*扶持條件	你的語言是否有類似的策略？是/否 你的問句：_____

### 5. 練習活動：角色扮演

學習者依照性別分組進行角色扮演，每組男女各一人，教學者請學習者改編《我吃了那男孩一整年的早餐》的劇情，嘗試利用本次學習的內容，為電影中的男女主角重新設計開場策略對話、開場話題和延續話題語句。之後教學者批改學習者設計的劇本，確認劇本的生詞、語法、策略使用無誤後，請學習者練習角色的對話，並請他們將對話背誦下來，於下次上課上臺演出。

### 三、教案流程和設計

為詳細呈現教學流程，研究者將上述教學步驟完整詳細呈現在表五-14 之中，建議華語教師可依循該模式活用教學材料，再依照其學習者的人數、國籍、性別、口語表達程度等不同進行調整。

表五-14：兩性會話開端課程教案設計參考

課程名稱	會話課：你向我問好時	使用教材	《當代中文課程》第四冊第一課、自編學習單
教學對象	程度：進階級以上 國籍：母語為英語之華語學習者 人數：六位 (男女各半; 年紀相仿)	教學時數	共計兩堂課，一堂課 / 50 分鐘
第一節課：50 分鐘			
時間	教學目標	教學流程	使用工具
10 分鐘	引起動機	1. 教學者播放經典電影《我吃了那男孩一整年的早餐》預告。 2. 教學者以電影中男女主角初相識的台詞，引導學習者思考，分享他們在面對陌生異性時，會如何開場、選用什麼話題以及怎麼延續話題。	簡報

25 分鐘	開場策略 教學	<u>控制性練習：內容解釋</u> 1. 教學者解釋禮貌原則以及華人面子觀。 2. 教學者介紹兩項開場策略和五項次要策略。 3. 請學習者根據情境，判斷學習單如圖五-2上的開場策略。 4. 教學者提供參考句式表如表五-10並講述解答。	學習單
15 分鐘	話題類型 教學一	<u>半控制活動：開放性問題</u> 1. 將學習者重新分組，分成男生組和女生組。 2. 各組討論使用的話題的選擇。 3. 將討論結果寫在白板上，請兩組各自上台分享。 4. 教學者介紹華人男性和女性在話題選擇的習慣和原因。 5. 請學習者分享其國家的男生和女生選擇的話題是否與教學者介紹的不同？	學習單、簡報
第二節課：50 分鐘			
時間	教學目標	教學流程	使用工具
15 分鐘	話題類型 教學二	1. 教學者介紹各項話題以及聽者類策略。 2. 請學習者構想自己會使用的話題，填寫在表五-11，並練習使用該話題互相問答。	學習單、簡報
25 分鐘	開展話題 策略教學	1. 教學者介紹跨界式轉換話題策略和漸進式延續話題策略。 2. 教學者請學習者先區分這兩個策略有何不同，在課文中標出兩種策略，如表五-12所示。	學習單

		<p>3. 待學習者做完練習後，教學者解釋區分方式。</p> <p>4. 教學者介紹六種延續話題的方式，同時解釋華語少見的「扶持條件」，再與學習者討論他們的語言是否有類似用法。</p> <p>5. 請學習者選擇一項話題，依照不同策略寫下相對應的華語延續話題問句，如表五-13 學習單內容的呈現。</p>	
<p>10 分鐘</p>	<p>任務練習</p>	<p><u>自由式活動：角色扮演</u></p> <p>1. 教學者解說課後作業： 請學習者分組改編《我吃了那男孩一整年的早餐》的劇情，利用本次學習到的策略，重新為電影中的男女主角構思初相識的開場白，並選擇合適的話題和設計延續話題的語句。</p> <p>2. 教學者批改學習者的設計的劇本，檢視生詞和語法是否正確，再請學習者扮演角色練習對話。</p> <p>3. 請學習者將角色對話背下來，於下次上課上台演出。</p>	<p>共編 檔案</p>

## 第六章 結論

在上一章，研究者針對會話開端於教學的應用層面進行討論，為其規劃教學步驟和設計參考課程。本章則總結研究成果，依序說明本文在會話開端的研究發現，共分為兩節，第一節回應研究問題，第二節提出研究限制與未來展望，以及實質建議供後續研究者參考。

### 第一節 研究結論

本節根據研究結果與發現，依序為第一章所提出的三大研究問題，提供相對應的解釋。

**(一) 面對陌生異性時，男性華語母語者及女性華語母語者傾向採取什麼策略來開啟會話？**

華語開啟會話類型可分為兩大類，分別是積極禮貌策略和消極禮貌策略，這兩類各有不同的次要策略，其中的五個次要策略包含表示敬意、連結關係、深化共識、揭露自我和迴避尷尬。面對陌生異性時，男性傾向使用積極禮貌策略，以表示敬意和連結關係的方式來開啟會話，來樹立自己有禮貌的公共形象。女性的溝通風格是人際導向，會視不同的溝通對象對於面子的需求狀況來調整自己的說法，故在策略選擇上分布較多元，雖然仍是以積極禮貌策略的比例最高，但是也不排除採取消極禮貌策略。

**(二) 面對陌生異性時，男性華語母語者及女性華語母語者傾向建構哪些話題來開啟會話？**

男女雙方最常提及的主題是「工作學業」、「找共同點」和「興趣專長」，數據結果差異較大的主題是「家人狀況」和「人際關係」，多數男性願

意談論前者，避而談及後者，而女性反之。研究者將話題類型分為兩類，分別是與個人話題相關的「說者類」、「聽者類」和「交集類」，以及屬於非個人話題的「百科類」和「場域類」。面對陌生異性時，無論是男性或女性皆傾向使用個人話題的聽者類，但是背後的支持動機不同，男性傾向使用聽者類來探查對話者的需要，有效率與聽話者找到明確的共同主題，達到傳遞資訊之目的。而女性傾向營造友善的溝通氛圍，她們會鼓勵對方多分享自己的事，與此同時女性自我揭露的意願也高，都是為了在開啟會話時促進情感交流以建立人際關係。

**(三) 面對陌生異性時，男性華語母語者及女性華語母語者在順利開啟會話之後，傾向如何轉換話題使會話延續？**

根據與話題連貫度的差別，轉換話題策略可分二，第一項是跨界式轉移話題以及第二項漸進式延續話題，使用頻率最高的為後者，男性使用比例高達 75%，女性則是 81%。進一步討論漸進式延續話題策略的類型，依照與舊話題的連貫度由高到低排列，分別是「延續故事」、「探討事實」、「詢問未來」、「要求解釋」和「評價觀點」五個類型，其中有 27% 男性會採取探討事實的提問方式，而將近一半的女性（45%）傾向使用延續故事法將話題持續發展下去。

## 第二節 研究限制與展望

本論文受限於時間和人力限制，因此在研究方法和語料收集上或有未盡完善之處，下列提出相關領域未來研究方向的改善建議。

有關探究華語兩性會話的文獻相對較少，口語語料的研究資源有限。研究者只能自行收集語料，且僅邀請 22 位受試者進行角色扮演實驗，依憑主觀的看法分類語料，若有後續研究者能收集更多樣本，定能獲得更全面的結果，也期

待未來研究出現更多相關討論，如對比長輩與晚輩之間的會話或是於職業環境中討論性別語言，能夠與本研究的實驗方法和最終結果互相參照及驗證。

此外，本研究側重在開啟會話者的角度，若能納入聽話者的觀感和反應，能夠深入分析溝通雙方的互動過程，提出更完整的會話教學建議。如果有機會執行實際教學，還能加入學習者的意見以改進教案設計。總結而言，本研究還有許多發展空間，期望本次成果能夠對於性別語言的相關領域研究獻上貢獻。



## 參考文獻

### 中文文獻

- Johnson, A. (2008)。性別打結——拆除父權違建 (成令方、王秀雲、游美惠、邱大昕、吳嘉苓譯)。群學。(原著出版於1997年)
- 王振亞 (2005)。以跨文化交往為目的的外語教學——系統功能語法與外語教學。北京語言大學出版社。
- 白解紅 (2000)。性別語言文化與語用研究。湖南教育出版社。
- 何兆熊 (2000)。新編語用學概要。上海外語教育出版社。
- 何自然、冉永平 (2009)。新編語用學概論。北京大學出版社。
- 完權 (2021)。話題的互動性——以口語對話語料為例。語言教學與研究，5，64-77。
- 李亞偉 (2010)。從中西方招呼語和寒暄語看對外漢語教學中禮貌語言的教學。文教資料，21，50-52。
- 李昆秀、李江秀 (2010)。禮貌與面子——談漢語文化中的禮貌和面子觀念在語用策略上的體現。語文學刊 (外語教育與教學)，6，41-43。
- 李櫻 (2012)。語用研究與華語教學。正中書局。
- 杜道明 (2008)。漢語作為第二語言教學文化概說。北京大學出版社。
- 姚道中 (主編) (1997)。中文聽說讀寫系列。Cheng & Tsui 出版。
- 施玉惠 (1984)。從社會語言學觀點探討中文男女兩性語言的差異。教學與研究，6，207-228。
- 胡明揚 (1987)。問候語的文化心理背景。世界漢語教學，(2)，30-33。
- 孫汝建 (1997)。性別與語言。江蘇教育出版社。
- 涂懿文、唐文慧 (2006)。家庭關係與男子氣概的建構：一個漁村男性的遷移傳記。人文及社會科學集刊，28 (2)，215-258。
- 祝麗麗 (2010)。淺析英漢問候語的跨文化語用對比。牡丹江大學學報，8，87-89。

- 婁秀榮 (2004)。簡論漢語中對陌生人的稱呼語。遼寧教育行政學院學報，21 (5)，65。
- 畢繼萬 (2011)。跨文化交際與第二語言教學。北京語言大學出版社。
- 陳松岑 (1989)。禮貌語言初探。商務印書館。
- 陳春華 (2009)。閑談與社會性別建構。上海交通大學出版社。
- 陳曉燕 (2003)。當代社會招呼語分析。西北第二民族學院學報：哲學社會科學版，4，89-92。
- 華語文能力測驗 (2021 年 8 月)。能力描述。國家華語測驗推動委員會。  
<https://tocfl.edu.tw/index.php/test/speaking/list/2>
- 黃輝 (2019)。招呼語「你好」的演變及其對外與交際教學的啟示。中美英語教學，16 (2)，84-90。
- 葉德明 (主編) (2001)。遠東生活華語系列。遠東圖書公司。
- 管延增、丁帥 (2009)。北京高校學生的招呼語使用情況再調查。北京建築工程學院學報，25 (4)，81-91。
- 劉虹 (2004)。會話結構分析。北京大學出版社。
- 劉森林 (2007)。語用策略。社會科學文獻出版社。
- 劉運同 (2007)。會話分析概要。學林出版社。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與運用。心理出版社。
- 鄧守信 (主編) (2021)。當代中文課程系列。聯經出版公司。
- 黎天睦 (Light, T.) (1983)。現代外語教學法：理論與實踐。北京語言學院出版社。
- 謝佳玲 (主編) (2017)。新版實用視聽華語系列 (第三版)。正中書局。
- 瞿聰 (2010)。從社會語言學角度淺析陌生人稱呼語的泛化。青年文學家，9，165。
- 蘇以文 (2012)。隱喻與認知。國立臺灣大學出版中心。
- 顧曰國 (1992)。禮貌、語用與文化。外語教學與研究，4，10-17。

## 英文文獻

- Aceron, R. (2015). Conversational analysis: The judge and lawyers' courtroom interactions. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 3(5), 120-127.
- Altman, I., & Taylor, A. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Holt, Rinehart, and Winston.
- Austin, J. (1962). *How to do things with words*. Clarendon Press.
- Baron-Cohen, S. (2003). *The essential difference: The truth about the male and female brain*. Basic Books.
- Bedrosian, J. (1993). Making minds meet: Assessment of conversational topic in adults with mild to moderate mental retardation. *Topics in Language Disorders*, 13(3), 36-46.
- Berger, R., & Calabrese, J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1(2), 99-112.
- Brown, G., & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Burgoon, J. (1994). Prologue. *Journal of Language and Social Psychology*, 13, 357-365.
- Cameron, D., McAlinden, F., & O'Leary, K. (1989). Lakoff in context: The social and linguistic functions of tag questions. In J. Coates, & D. Cameron (Eds.), *Women in their speech communities* (pp. 74-93). Longman.
- Carpenter, A., & Greene, K. (2015). Social penetration theory. In C. Berger, M. Roloff, J. Caughlin, & J. Dillard (Eds.), *The international encyclopedia of interpersonal communication* (pp. 1-4). Wiley-Blackwell.
- Carnegie, D. (2010). *How to win friends and influence people*. Simon & Schuster.
- Chambers, R. (1992). *Rural appraisal: Rapid, relaxed and participatory*. Institute of Development Studies.
- Clark, H. (1996). *Using language*. Cambridge University Press.
- Coates, J. (1993). *Men, women and language*. Longman.
- Cohen, L., & Manion, L. (1994). *Research methods in education*. Routledge.

- Collins, L., & Miller, C. (1994). Self-disclosure and liking: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 116(3), 457-475.
- Coupland, N., & Giles, H. (1988). Introduction: The communicative contexts of accommodation. *Language and Communication*, 8(3-4), 175-182.
- Eggins, S., & Slade, D. (1997). *Analysing casual conversation*. Cassell.
- Eisenstein, M., & Bodman, J. (1995). Expressing gratitude in American English. In G. Kasper, & S. Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage pragmatics* (pp. 64-81). Oxford University Press.
- Ekström, M. (2009). Announced refusal to answer: A study of norms and accountability in broadcast political interviews. *Discourse Studies*, 11(6), 681-702.
- Firth, J. (1935). *Papers in linguistics: 1934-1951*. Oxford University Press.
- Fisher, A., & Adams, K. (1994). *Interpersonal communication: Pragmatics of human relationships* (2nd ed.). Penguin Random House LLC.
- Foley, W. (1997). *Anthropological linguistics: An introduction*. Wiley-Blackwell.
- Fraser, B. (1980). Conversational mitigation. *Journal of Pragmatics*, 4, 341-350.
- Gilligan, C. (1982). *In a different voice: Psychological theory and women's development*. Harvard University Press.
- Glushkova, S. (2018). Politeness in English and Chinese greetings as cultural reflection. *Revista San Gregorio*, 23, 48-53.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Pantheon.
- Grice, H. (1985). Logic and speech communication. *New Issues of International Linguistics*, 16, 217-237.
- Gudykunst, W., & Hammer, M. (1988). The influence of social identity and intimacy of interethnic relationships on uncertainty reduction processes. *Human Communication Research*, 14(4), 569-601.
- Hall, E. (1976). *Beyond culture*. Anchor Press.
- Halliday, M. (1985). *An introduction to functional grammar*. Edward Arnold.
- Have, P. (1999). *Doing conversation analysis*. Sage.
- Herring, S. (1995). Gender and democracy in computer-mediated communication. In R. Kling (Ed.), *Computerization and controversy* (pp. 476-489). Morgan Kaufmann.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Sage.

- Holmes, J. (1995). *Women, men and politeness*. Longman.
- Hoyte, F. (2015). What it is all about: Topic choices in young children's play. *International Journal of Play*, 4(2), 136-148.
- Hu, C. (1944). The Chinese concepts of "face". *American Anthropologist*, 46, 45-64.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. Pride, & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics* (pp. 269-293). Penguin.
- Kádár, D., & Mills, S. (Eds.). (2011). *Politeness in East Asia*. Cambridge University Press.
- Kapur, S., Shreya, A., Ruhi, & Mutreja, M. (2015). The diversity equivalence: Gender communication styles and the cross-cultural perspective. *Journal Impact Factor*, 6(2), 99-105.
- Kashima, Y., Yamaguchi, S., Kim, U., Choi, S., Gelfand, M., & Yuki, M. (1995). Culture, gender, and self: A perspective from individualism-collectivism research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(5), 925-937.
- Kellermann, K., & Lim, T. (1989). Conversational acquaintance: The flexibility of routinized behaviors. In B. Dervin, L. Grossberg, B. O'Keefe, & E. Wartella (Eds.), *Rethinking communication* (pp. 172-192). Sage.
- Knapp, L. (1978). *Social intercourse: From greeting to goodbye*. Allyn and Bacon.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: Or, minding your p's and q's. In C. Corum, T. Cedric Smith-Stark, & A. Weiser (Eds.), *Chicago Linguistic Society*, 9(1), 292-305.
- Laver, J. (1975). Communicative functions of phatic communion. In P. Giglioli (Ed.), *Language and social context* (pp. 157-178). Penguin.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Levinson, S. (1983). *Pragmatics*. Cambridge University Press.
- Li, N., & Thompson, A. (1981). *Mandarin Chinese: A functional reference grammar*. University of California Press.
- LoCastro, V. (2003). *An introduction to pragmatics: Social action for language teachers*. University of Michigan Press.
- Lyons, N. (1983). Two perspectives: On self, relationships, and morality. *Harvard Educational Review*, 53(2), 125-145.
- Maccoby, E. (1990). Gender and relationships: A developmental account. *American Psychologist*, 45(4), 513-520.

- Maccoby, E., & Jacklin, C. (1974). *The psychology of sex differences*. Stanford University Press.
- Maltz, D., & Borker, R. (1982). A cultural approach to male-female miscommunication. In J. Gumperz (Ed.), *Language and social identity* (pp. 197-216). Cambridge University Press.
- Mao, R. (1994). Beyond politeness theory: "Face" re-visited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21, 451-486.
- Maynard, D., & Heritage, J. (2005). Conversation analysis, doctor-patient interaction and medical communication. *Medical Education*, 39, 428-435.
- Mead, M. (1950). *Male and female: a study of the sexes in a changing world*. William Morrow.
- Mishler, E. (1986). *Research interviewing: Context and narrative*. Harvard University Press.
- Partington, A. (2003). *The linguistics of political argument: The spin-doctor and the wolf-pack at the White House*. Routledge.
- Richards, J., & Schmidt, R. (1983). *Language and communication*. Routledge.
- Sacks, H. (1972). Transcribed lecture. In G. Jefferson (Ed.), *Lectures on conversation, volume I and II* (pp. 42-50). Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.
- Schegloff, E., & Sacks, H. (1972). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289-327.
- Shih, Y. (1994). *Conversational politeness and foreign language teaching*. The Crane Publishing.
- Simmel, G. (1950). *The sociology of Georg Simmel*. The Free Press.
- Singelis, T. (1994). The measurement of independent and interdependent self-construals. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20(5), 580-591.
- Slugoski, B., & Turnbull, W. (1988). Getting acquainted: The relationship between self-disclosure and social attraction. *Basic and Applied Social Psychology*, 9(1-2), 115-129.
- Svennevig, J. (1999). *Getting acquainted in conversation*. John Benjamins.
- Takahashi, S., & Dufon, M. (1989). *Cross-linguistic influence in indirectness: The case of English directives performed by native Japanese speakers* (Unpublished manuscript). University of Hawai.

- Tannen, D. (1984). The pragmatics of cross-cultural communication. *Applied Linguistics*, 5(3), 189-195.
- Tannen, D. (1990). Gender differences in conversational coherence: Physical alignment and topical cohesion. In B. Dorval (Ed.), *Conversational organization and its development* (pp. 167-206). Ablex Publishing.
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4, 91-112.
- Thomas, J. (1995). *Meaning in interaction: An introduction to pragmatics*. Longman.
- West, C., & Zimmerman, D. (1987). Doing gender. *Gender and Society*, 1(2), 125-151.
- Wittgenstein, L. (1953). *The philosophical investigations*. Blackwell.



## 附錄一 華語學習者會話需求問卷

您學了中文一段時間，仍然無法好好跟華人交談嗎？是不知道該聊哪些話題，還是不知道怎麼跟華人互動呢？這是一份調查「華語學習者會話需求」的問卷，您的填答會提供華語課程教學方面寶貴的參考及建議。只需 5-10 分鐘即可完成。所有填答為匿名，僅供學術研究參考，非常感謝您的協助！

張家寧 臺灣師範大學華語文教學研究所

You have been learning Mandarin for a while. However, do you still feel frustrated when starting a conversation in Mandarin with Taiwanese / Chinese people? Is it because you don't know what kind of topics to choose, or because you don't know how to interact with them properly? **This questionnaire is designed for Mandarin learners and aims to analyze your conversation needs.** Your answers will be used to develop course plans and inform thesis studies. It should take about 5 to 10 minutes to complete the form. All responses will be collected anonymously and will be used only for academic purposes.

Thank you very much!

Chia-Ning Chang

Department of Teaching Chinese as a Second Language, NTNU

### 第一部分 基本資料 Part 1: Basic Information

1. 性別 (Sex) :  男性 Male  女性 Female

2. 年齡 (Age) :  < 18 years old  19-24 years old  25-34 years old

35-44 years old  44-54 years old  > 55 years old

3. 國籍 (Nationality) : \_\_\_\_\_

4. 職業 (Employment Status) :

- 學生 Student  商業 Business  教育業 Education industry  
 科技業 Technology industry  服務業 Service  其他 Other : \_\_\_\_\_

5. 您去過臺灣嗎? Have you ever been to Taiwan?

- 是 yes  否 No (跳至第 7 題 Move to question 7)

6. 您曾經在臺灣待多久? How long have you stayed in Taiwan?

- < 1 month  1-6 months  7-12 months  
 1-2 years  2-3 years  > 3 years

7. 您學中文學了多久? How long have you learned Mandarin?

- < 1 month  1-6 months  7-12 months  
 1-2 years  2-3 years  > 3 years

8. 您學中文的目的為何? (可複選) What is your main purpose for learning Mandarin? (Multiple choice)

- 提高語言能力 Improving language proficiency  
 為了工作需要 For work purposes  
 增進專業知識 Enhancing professional knowledge  
 喜歡亞洲文化 Interested in Asian culture  
 想旅行或移居亞洲 Travelling or Immigrating to Asia  
 其他 Other : \_\_\_\_\_

9. 您學中文的目的達成了嗎？Has your goal of learning Mandarin been achieved?

0% <input type="checkbox"/>	25% <input type="checkbox"/>	50% <input type="checkbox"/>	75% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
-----------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------

10. 您想和華人交朋友嗎？為什麼？（可複選）Do you want to have Taiwanese / Chinese friends? And why? (Multiple choice)

- 不想 No interest
- 想，學習中文 Yes / Learning Mandarin
- 想，文化交流 Yes / Culture Exchange
- 想，工作合作 Yes / Cooperation on work
- 想，深度旅遊 Yes / Travel Connections
- 想，社交擴展 Yes / Expanding social network
- 其他 Other : \_\_\_\_\_

## 第二部分 溝通經驗 Part 2: Conversation Experience

1. 您有華人朋友嗎？在哪些場合認識您的華人朋友？（可複選）Do you have Taiwanese / Chinese friends? If so, how do you know each other? (Multiple choice)

我沒有華人朋友 I don't have any Taiwanese / Chinese friends.

公共場所（路上、交通工具、咖啡店、圖書館、演藝廳）

Public places (on the street, public transport, coffee shops, libraries, theaters)

職業環境（學校、公司、應酬）

Professional environment (school, company, social events)

社交場合（婚禮、語言交換、派對、聯誼活動）

Private events (weddings, language exchange, parties, networking events)

2-1. 您覺得和華人男性交朋友難嗎？Is it difficult to make Taiwanese / Chinese **male** friends?

非常簡單 very easy	簡單 easy	有一點難 a little difficult	難 difficult	非常難 very difficult
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

2-2. 您如何跟不認識的華人男性開始談話？（可複選）How do you start chatting with Taiwanese / Chinese **males** that you don't know? (Multiple choice)

- 自我介紹（名字、年紀、其他） self-introduction
- 詢問對方（名字、年紀、其他） asking information
- 問候對方（說「你好」打招呼或「新年快樂」祝福語）  
greeting and blessing
- 讚美對方（稱讚打扮、外表、身上東西） complimenting
- 尋求引介（由別人來介紹） asking for an introduction
- 創造話題（新聞、天氣、現場所見事物） daily conversation topics
- 尋求幫助（請對方幫忙、問路） asking for help
- 出席原因（為什麼對方在這裡） reason for attending an event
- 提供幫助（主動幫助對方） giving help / suggestion
- 其他 Other : \_\_\_\_\_

2-3. 您覺得哪些話題適合跟第一次認識的華人男性聊天？（可複選）

Which

topics do you think are suitable for chatting with Taiwanese / Chinese **males** that you are meeting for the first time? (Multiple choice)

- 工作學業 job / education
- 薪水收入 wage
- 找共同點 common ground (e.g. mutual connections)
- 時事新聞 current news
- 興趣專長 interests
- 家人狀況 family
- 人際關係 social relations
- 人生規劃 life plan
- 居住背景 hometown
- 宗教信仰 religion
- 健康問題 health issues
- 文學作品 literature
- 星座血型 blood type / star sign
- 年紀生肖 age / the Chinese Zodiac
- 性觀念 sex
- 其他 Other : \_\_\_\_\_



2-4. 您覺得哪些話題不適合跟第一次認識的華人男性聊天？（可複選）

Which topics do you think are **NOT** suitable for chatting with Taiwanese / Chinese **males** that you are meeting for the first time? (Multiple choice)

- 工作學業 job / education
- 薪水收入 wage
- 找共同點 common ground (e.g. mutual connections)
- 時事新聞 current news
- 興趣專長 interests
- 家人狀況 family
- 人際關係 social relations
- 人生規劃 life plan
- 居住背景 hometown
- 宗教信仰 religion
- 健康問題 health issues
- 文學作品 literature
- 星座血型 blood type / star sign
- 年紀生肖 age / the Chinese Zodiac
- 性觀念 sex
- 其他 Other : \_\_\_\_\_



3-1. 您覺得和華人女性交朋友難嗎？Is it difficult to make Taiwanese / Chinese female friends?

非常簡單 very easy	簡單 easy	有一點難 a little difficult	難 difficult	非常難 very difficult
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3-2. 您如何跟不認識的華人女性開始談話？（可複選） How do you start chatting with Taiwanese / Chinese **females** that you don't know? (Multiple choice)

- 自我介紹（名字、年紀、其他） self-introduction
- 詢問對方（名字、年紀、其他） asking information
- 問候對方（說「你好」打招呼或「新年快樂」祝福語）  
greeting and blessing
- 讚美對方（稱讚打扮、外表、身上東西） complimenting
- 尋求介紹（請別人幫忙介紹） seeking introductions
- 創造話題（新聞、天氣、現場所見事物） daily conversation topics
- 尋求幫助（請對方幫忙、問路） asking for help
- 出席原因（為什麼對方在這裡） reason for attending an event
- 提供幫助（主動幫助對方） giving help / suggestion
- 其他 Other: \_\_\_\_\_

3-3. 您覺得哪些話題適合跟第一次認識的華人女性聊天？（可複選）  
Which topics do you think are suitable for chatting with Taiwanese / Chinese females that you are meeting for the first time? (Multiple choice)

- 工作學業 job / education
- 薪水收入 wage
- 找共同點 common ground (e.g. mutual connections)
- 時事新聞 current news
- 興趣專長 interests
- 家人狀況 family
- 人際關係 social relations

- 人生規劃 life plan
- 居住背景 hometown
- 宗教信仰 religion
- 健康問題 health issues
- 文學作品 literature
- 星座血型 blood type / star sign
- 年紀生肖 age / the Chinese Zodiac
- 性觀念 sex
- 其他 Other : \_\_\_\_\_

3-4. 您覺得哪些話題不適合跟第一次認識的華人女性聊天？（可複選）

Which topics do you think are **NOT** suitable for chatting with Taiwanese / Chinese **females** that you are meeting for the first time? (Multiple choice)

- 工作學業 job / education
- 薪水收入 wage
- 找共同點 common ground (e.g. mutual connections)
- 時事新聞 current news
- 興趣專長 interests
- 家人狀況 family
- 人際關係 social relations
- 人生規劃 life plan
- 居住背景 hometown
- 宗教信仰 religion
- 健康問題 health issues
- 文學作品 literature

- 星座血型 blood type / star sign
- 年紀生肖 age / the Chinese Zodiac
- 性觀念 sex
- Other : \_\_\_\_\_

4. 除了語言限制，您覺得和華人交談時最困難的地方是？（可複選）  
Aside from your level of Mandarin fluency (e.g. lack of vocabulary, the speed they speak), what are the difficult parts of making Taiwanese / Chinese friends? (Multiple choice)

- 文化差異 The culture difference
- 性別不同 The sex difference
- 年紀不同 The age difference
- 地位不同 The social status difference
- 不知道怎麼找話題 No topics to talk about
- 雙方解讀有困難 difficult to understand each other
- 其他 Other : \_\_\_\_\_

5. 您與華人交談的時候會考慮什麼？（可複選） **What factors** do you consider when chatting with Taiwanese / Chinese people? (Multiple choice)

- 時間（長 / 短） Time (long / short)
- 場合（正式 / 休閒） Location (formal / casual)
- 性別（同性 / 異性） gender (same sex / opposite-sex)
- 年紀（大 / 小） age (old / young)
- 目的（有 / 無） purpose (strong / not)
- 話題（多 / 少 / 有不有趣） topics (more / less / interesting / boring)

地位（高 / 低）social status (high / low)

Other : \_\_\_\_\_

### 第三部分 課程經驗 Part 3: Course Experience

1. 在中文課所學幫助您和華人交朋友嗎？Have what you learned in Mandarin classes helped you make Taiwanese / Chinese friends?

完全沒有幫助 useless	不太有幫助 not very helpful	有一點幫助 a little helpful	有幫助 helpful	很有幫助 very helpful
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

2. 希望在中文課學到在哪些場合的談話方式？（5是最想要；1是最不想要）For what purpose do you study Mandarin for, and hope to see reflected in Mandarin classes? (5 for the most ; 1 for the least)

地點	分數
(1) 公共場所 （路上、交通工具、咖啡店、圖書館、演藝廳） Public places (roads, public transportation, coffee shops, libraries, theaters)	_____ / 5
(2) 職業環境（學校、公司、應酬） Professional environment (school, company, social events)	_____ / 5
(3) 社交場合（婚禮、語言交換、派對、聯誼活動） Private events (weddings, language exchange, parties, networking events)	_____ / 5

3. 以下是學習中文會話的幾個目標，請依照重要性給分。(5 是最重要；1 是最不重要) The following are several goals for learning spoken Mandarin, please give points according to the importance. (5 for the most important ; 1 for the least)

學習目標	分數
(1) 理解解釋 (Interpretive communication) 能夠理解不同話題的口語表達 able to understand oral expressions on different topics	_____ / 5
(2) 人際溝通 (Interpersonal communication) 詢問或提供訊息、交換意見、表達情感 able to ask or give information, exchanging opinions, expressing feelings	_____ / 5
(3) 表達演示 (Presentational communication) 將多種主題、想法或概念傳達給聽眾 able to communicate information, ideas or concepts on a variety of topics to an audience	_____ / 5
(4) 文化習俗 (Culture and manner) 展示對華人社會習俗的認識，在中文環境應對得體 able to understand Chinese social customs and respond appropriately in a Chinese environment	_____ / 5

4. 什麼上課方法或活動，可以增加您與華人交談的能力？What teaching methods or activities can increase your ability to communicate with Taiwanese / Chinese people?

**控制性練習 ( 選 1~3 個 Choose 1~3 )**

- 內容解釋 content explanation
- 聽對話 / 旁白 dialogue / narrative presentation
- 對話 / 短文朗誦 dialogue / narrative recitation
- 操練 / 練習 drill
- 翻譯 translation
- 辨認 identification
- 聽寫 dictation
- 複習 review
- 測驗 testing
- 有意義的練習 meaningful drill



**半控制活動 ( 選 1~3 個 Choose 1~3 )**

- 腦力激盪 brainstorming
- 說故事 story telling
- 開放性的問題 question-answer-referential
- 有提示的敘述、對話 cued narrative / dialogue
- 資訊交換 information exchange
- 敘述 / 說明 narration / exposition

## 自由式活動 ( 選 1~3 個 Choose 1~3 )

- 角色扮演 role play
- 報告 report
- 戲劇表演 drama
- 訪談 interview
- 作文 composition
- 遊戲 games
- 難題解決 problem solving
- 模擬 simulation
- 討論 / 辯論 discussion
- 即興對話 improvise

5. 背誦(recitation)的方式學中文，對您的會話能力有幫助嗎？ Does learning Mandarin by “recitation” help your speaking skills?

完全沒有幫助 useless	不太有幫助 not very helpful	有一點幫助 a little helpful	有幫助 helpful	很有幫助 very helpful
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

6. 在上課時討論華人社會文化和男女差異，對您的會話能力有幫助嗎？  
Does discussing Taiwanese / Chinese social culture and gender differences in a conversation class help your speaking skills?

完全沒有幫助 useless	不太有幫助 not very helpful	有一點幫助 a little helpful	有幫助 helpful	很有幫助 very helpful
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

7. 您理想的會話教材應該如何呈現？（可複選） How should your ideal conversation material be presented? (Multiple choice)

短文 essays  對話 dialogues  故事 stories  新聞 News

漫畫 comics  Other : \_\_\_\_\_

\*\*\*聯絡方式 Keep In Touch!

如果您有體驗參加一次性線上 / 實體免費中文會話課程，請留下您的 email 以供聯繫。 If you are interested in taking a one-time online / physical **Free** Mandarin conversation class, please leave your email for contact.

Email address : \_\_\_\_\_

謝謝您的填寫！

繁體版：<https://forms.gle/ptrdhFJNLDD1MowZ7>

簡體版：<https://forms.gle/GTeqGCzs1ZPqZ64v5>

## 附錄二 華語會話開端：角色扮演前導研究

您好：

感謝您抽空來參加華語會話開端「角色扮演」的語言實驗，為方便日後編碼分析將全程錄音，研究結果僅作為學術論文之研究用途，個人資料絕不外流亦不具名，敬請放心交談，感謝您的協助！

國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士班

張家寧 敬啟 中華民國 112 年 3 月

題型說明：以下為兩種認識陌生異性的社交情境，請您先仔細閱讀，想像自己在下列情境中，並確認題幹裡的時間設定和聊天動機，並且以您認為是您平常的說話方式和對方對話，請盡量接近真實樣貌呈現，對話內容沒有標準答案，盡可能依照直覺，自然且洽當地表達。三分鐘後，我會依序解釋情境，並說明角色分配。閱讀後，如有不清楚的地方可以隨時發問，清楚之後即可開始交談。

◇ 情境一：

您參加一個由學校或公司舉辦的團康活動，到現場之後，才發現完全沒有熟識的人。但是自由活動的時間很長，為了避免尷尬的處境，您打算隨機找一位和您一樣落單的異性搭話，和對方閒聊一下，多認識個新朋友也無妨，主要目的是打發時間，請問您會如何引起注意，向完全不認識的他／她搭話呢？

◇ 情境二：

您在任意場合（學校／職場／路上…）看到一個陌生異性，基於某個原因（可以是任何理由：興趣相投、外表突出、表現亮眼、利益關係等），對他／她感到好奇，不想錯過這次認識的機會，非常想進一步多瞭解他／她，您有強烈想與對方聊天的動機，目的是取得聯絡方式，但雙方時間有限，請問您會如何引起注意，向完全不認識的他／她搭話呢？

\*準備好即可開始和對方說話，說話時長為(5~10分鐘)，問候語、話題皆不限。當您覺得差不多了，說話目的已經達成，可以自行決定結束話題的時機點。

### 附錄三 兩性華語會話開端：角色扮演實驗說明

親愛的受試者，您好：

感謝您抽空來參加華語會話開端「角色扮演」的語言實驗，為方便日後編碼分析將全程錄音，研究結果僅作為學術論文之研究用途，個人資料絕不外流亦不具名，敬請放心交談，感謝您的協助！

國立臺灣師範大學華語文教學研究所碩士班

張家寧 敬啟 中華民國 112 年 4 月

○實驗說明：以下為認識陌生異性的社交情境，請您先仔細閱讀：

1. 想像自己在下列情境中，並確認題幹裡的時間設定和聊天動機。
2. 以您平常的說話方式和對方對話，請盡量接近真實樣貌呈現。
3. 對話內容沒有標準答案，盡可能依照直覺，自然且洽當地表達。
4. 請在時間內自由交談，並在3分鐘後自行決定結束對話的時機。

閱讀後，如有不清楚的地方可以隨時發問。

角色扮演-情境題：

您參加了一個學校舉辦的迎新活動，到了現場之後，發現自由活動的時間很長，為了避免尷尬的處境，您打算隨機找一位和您年紀相仿的異性搭話，和對方閒聊一下，多認識些新朋友也無妨，說不定之後在課堂上也會遇到。主要目的是打發時間，請問您會如何引起注意，向完全不認識的他／她搭話呢？

○準備好即可開始和對方說話，任意一方開始都可以。請注意！說話時長為「3分鐘」。問候語、話題和用詞皆不限。當您覺得差不多，可自行結束。

結束之後，請稍待片刻，約有 20-30 分鐘的個別訪談。

## 附錄四 兩性華語會話開端：訪問大綱

### 第一部分：

1. 你曾經向異性搭話嗎？是在什麼場合？你為什麼會跟他／她說話？  
（若無，請至下一題）
2. 你有被異性搭話的經驗嗎？是在什麼場合？他／她為什麼會跟你說話？（若無，請至下一題）
3. 和陌生異性社交的能力重要嗎？為什麼？
4. 對你來說，和陌生異性交談難不難？為什麼？
5. 對你來說，和陌生異性社交能力是需要學習的嗎？為什麼？

### 第二部分：

6. 當你與陌生異性交談時，會特別注意話題／禮貌／表情嗎？你會用哪些方式維持禮貌，為什麼面對不認識的人要特別有禮貌？
7. 當你與陌生異性交談時，會特別改變語調／音高／用詞嗎？
8. 剛剛在與陌生異性交談，你會緊張嗎？為什麼？交談時，是什麼時候或是談論到什麼話題，才讓你比較不緊張了？
9. 與陌生異性交談，你願意講自己的事情嗎？如果講到了，你願意說到什麼程度呢？至於可以說到程度的依據為何？
10. 與陌生異性交談，你會覺得尷尬嗎？尷尬或冷場時，你會怎麼做來化解尷尬？
11. 你認為，對方有什麼反應，才是願意和你繼續交談？哪些不願意？

12. 面對陌生異性，你喜歡問資訊類的問題還是情感類的問題？你通常喜歡給資訊類的回應，還是情感類的回應？為什麼？

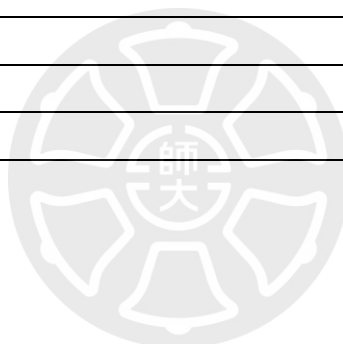
**第三部分：**

13. 你通常會如何開場？為什麼？（請勾選，並解釋原因）

男	女	方式
		自我介紹（名字、年紀、其他）
		詢問對方（名字、年紀、其他）
		問候對方（說「你好」打招呼或「新年快樂」祝福語）
		讚美對方（稱讚打扮、外表、身上東西）
		尋求引介（由別人來介紹）
		創造話題（新聞、天氣、現場所見事物）
		尋求幫助（請對方幫忙、問路）
		出席原因（為什麼對方在這裡）
		提供幫助（主動幫助對方）
		其他：

14. 你會使用下列哪些話題？為什麼？（請勾選，並解釋原因）

男	女	話題
		工作學業
		薪水收入
		找共同點
		時事新聞
		興趣專長
		家人狀況
		人際關係
		人生規劃
		居住背景
		宗教信仰
		健康問題
		文學作品
		星座血型
		年紀生肖
		性觀念
		其他：



## 附錄五 話題轉換策略分類示例表 ( PK01 )

編碼	話題	行數
T01	M01 說天氣很好。	1-6
T02	M01 問 F01 是否在休息。	7-10
T03	M01 問 F01 平時是否喜歡慢跑。	11
T03.1	F01 說她是跟朋友一起來運動的。	12-13
T03.2	F01 問起 M01 的運動習慣。	14-17
T04	F01 問 M01 是否會打球。	18-20
T05	M01 說他比較喜歡爬山	21-24
T05.1	F01 問 M01 爬過哪些山。	24-25
T05.2	M01 說自己爬過象山，並且認為象山是小山。	25
T05.3	F01 反駁象山不是小山。	26-28
T05.4	M01 問 F01 認為哪些山算是小山。	29
T05.5	F01 認為仙跡岩是小山。	30-32
T05.6	M01 問起仙跡岩的位置。	33-34
T05.7	M01 問仙跡岩要爬多久。	35-37
T05.5	M01 仍然認為象山是小山，20 分鐘就可以爬完。	38-39
T06	F01 問 M01 的腿是否比較長。	40-41
T07	M01 問 F01 的朋友是不是在附近跑步。	42-43
T07.1	M01 問 F01 是不是住在附近。	44-45
T07.2	F01 問 M01 為什麼要從很遠的地方來這裡運動。	46-47
T07.3	M01 問 F01 是不是常常來這裡運動。	48-51
T08	F01 問 M01 是否有其他的興趣。	52-55
T08.1	F01 說自己也會打電玩。	56-58
T08.2	M01 問 F01 是會不會打某類遊戲。	59-60
T08.3	M01 問 F01 的電玩帳號。	61-63
T08.4	F01 問 M01 看什麼動漫。	64-65
T08.5	M01 介紹自己喜歡的動漫。	66-72
T08.6	M01 問 F01 是否只喜歡看動畫，但不喜歡看漫畫。	73-75