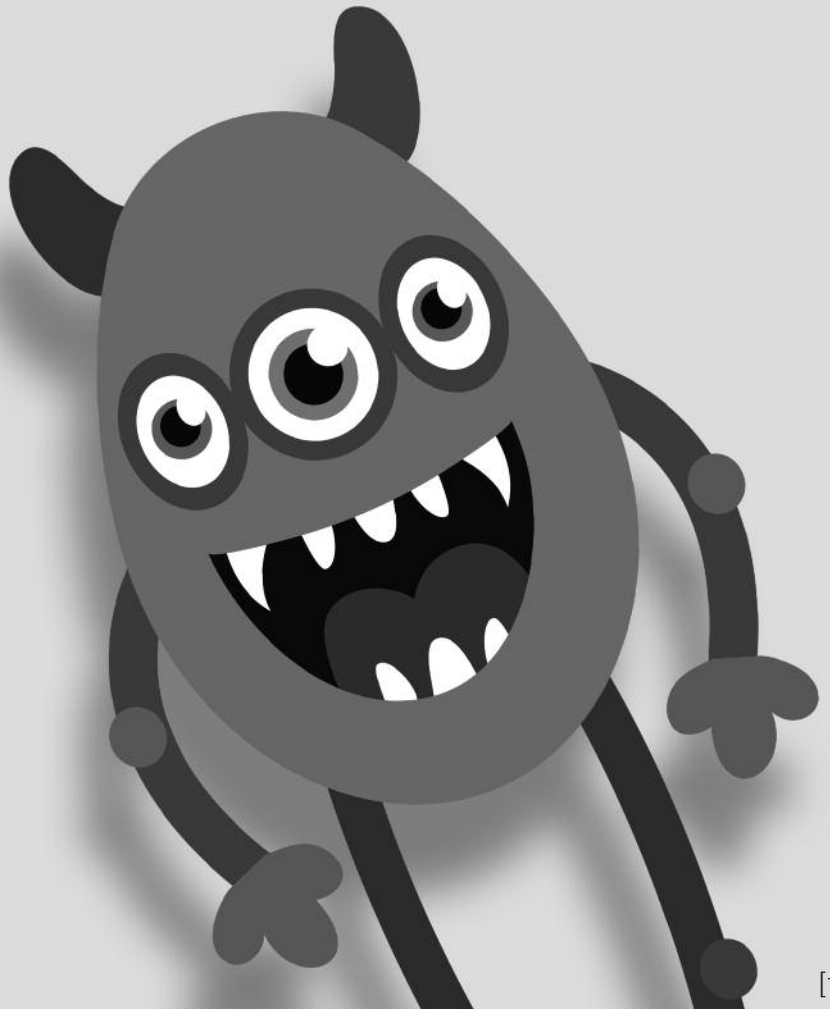


6

有效對話



對話是建立、發展、維持及終止人際關係的基本溝通方式，其內容能反應出雙方關係的親密程度，因此大部分的人際關係都直接或間接受到對話影響，並在維繫友情與愛情上扮演著極重要的角色（Duck, 2007）。流暢的對話引人入勝，能引起雙方興趣且饒富意義，然而，有些對話卻讓人感到尷尬不舒服。我們首先藉由探討對話歷程，彰顯出對話者合作意願的重要性，更進一步理解有助於提升對話順暢、有趣的技巧。

本章先藉由說明何謂「對話」及其特徵，以詳述對話過程中的細節，進而區分對話的不同形式、目的、順序、音調、參與者以及環境。此外，提出改善對話有效性的技巧，尤其是最令人困擾的與陌生人初次交談，使雙方能對談自如。最後，將探討文化與科技發展對於對話的影響力。

6.1 對話：定義、結構與變化

我們在本節中將藉由探討對話的結構和不同型式，以增進理解什麼是對話，進而提出改善對話，增進溝通有效性的方式。



我們如何開始及維持一段對話？（照片由聯合報系提供）

6.1.1 對話的特徵

對話（conversation）是指雙方在沒有預先準備的情形下，以即時互動、有順序的輪替的方式來交換思維或感覺，此與演講、辯論、面試及團體討論等有很大的不同。以下我們將進一步說明對話的四種主要特徵。

1. 對話是互動性的：輪流發言（turn-taking）是對話最主要的特徵，此指我們會在對話歷程中轉換說與聽的角色，且詞語的長度很有彈性，可能只說一個字，但也可能是長篇大論，由於我們不容易界定何時該輪到誰說話，因此難免會在對話中與對方同時發言。然而，輪流發言是建立有效對話的關鍵，當雙方對輪流發言有共識時，會展現出特定行為，暗示接下來該輪到誰說話。比如說，我們可以稍微停頓一下，看看對方是否要接著說，又或者當雙方不小心同時發言時，會用禮貌的方式決定說話順序，像是說聲「抱歉，你先說」。當然，雙方也可以堅持先發言，不停歇的繼續說，直到有一方主動停下來，此時持續說話的一方雖然看似贏得了發言權，但停下來的一方，可能會感到挫折或不高興。
2. 對話是即興的（extemporaneous）：日常社交對話並不像結構嚴謹的會議或面試般，其內容是很即興的，沒有既定的程序，也沒有預設話題，且隨時都可能改變或提出新話題。儘管雙方在對話之前，已經預設想談論話題或想表達的立場，但呈現對話的方式卻不像讀劇本般，照本宣科一字不漏的念，而是隨著雙方的對話節奏，自然而然地展開。基於這個特徵，對話往往比其他語言溝通方式更具創意，也使參與者更主動投入。情緒是改變話題的重要因素，有時是因對話的氣氛輕鬆愉快，而讓新話題源源不絕的產生，但有時卻因對話內容讓參與者感到不舒服，或目前話題已經告一段落，而使話題改

對話

對話是指雙方在沒有預先準備的情形下，以即時互動、有順序的輪替的方式來交換思維或感覺。

輪流發言

（turn-taking）

在對話歷程中轉換說與聽的角色。

即興

沒有事先準備也沒有預設話題，且隨時都可能改變或提出新話題。

變。由前述可知，雖然比起其他語言溝通方式，對話較為輕鬆不費心，但仍然是需要技巧的。

整體性管理

參與者製造與留意談話過程中所有細節。

3. 對話需要整體性管理（local management）：在對話過程中，參與者既是訊息接受者也是提供者，因此必須留意過程中所有細節，諸如輪流發言或轉變話題等（Nofsinger, 1991）。比如說，當 Desiree 和 Hector 兩人在下課時間閒聊，一開始 Desiree 可能會聊些雙方都熟悉的話題，像是期中考考題，直到 Hector 意識到雙方展現出表情漸有些僵硬、聲音變小且常常停頓等非語言線索，暗示「這個話題有點無聊」時，就自然地開始談論某個同學的行為。不過，Desiree 也可以突然提出完全不相關的問題，像是詢問對方：「你吃過午餐了嗎？」來迅速轉變話題。因此我們可以知道，轉變話題的技巧有兩種，一種是隨著談話步調漸緩，再慢慢移轉；另一種則是突然代入其他話題，快速轉變話題，但不論是何種方式，轉變話題需要參與者關注整體對話細節。然而，在團體討論或會議中，轉變話題通常會依照既定的流程或議程，以避免被視為麻煩人物。

順序的結構

對話中明確地呈現開場白、中段及結尾三部分。

4. 對話的結構是有順序的：順序的結構（sequential organization）指對話歷程正如同其他語言溝通方式般，會依序呈現開場白、中段及結尾三部分。但對話內容很有彈性，多為參與者以即興輪流說話的方式進行，並依對話整體感受決定是否轉變話題。

根據上述四個特色可知，日常對話其實是一種複雜的溝通方式。我們可以視對話如即興譜曲或舞蹈般，參與者會輪流主導對話、互相配合，呈現出自然的流動性。雖然在大多數的情況下，對話對我們而言是件平凡簡單的事，但在某些特殊情況下，對話是具有挑戰性的。本章後續將提出改善對話的節奏流暢性的方法。但在此之前，我們將繼續深入了解「何謂對話」，以及不同的對話型式。

6.1.2 對話的多樣性

每一場對話都是獨一無二的，要找到一模一樣的對話，幾乎是不可能的。在了解參與者在不同情境下與不同對象產生的對話型式、目的、順序和語調後，我們將更能領會到每場對話的獨特性。

6.1.2.1 對話型式

有些對話型式因具有高度普同性，而被賦予相同的名稱。比如說，閒聊（small talk）是指對話主題不具連慣性，聊些像是天氣、不具爭議性的社會事件、無傷大雅的事實或預言等。我們對這類對話很熟悉，常用來開啟對話，或是當作與初次見面陌生人聊天的話題。例如，Adriana 和 Luis 一起等公車時，可能會隨口談論天氣變化；又如，Tom 和 Elena 在等待籃球賽開打前，討論球員球技或預測哪一隊會贏，都屬於閒聊式的對話。說閒話，或八卦（gossip）是指在背後談論他人，像是「你認識 Armando 嗎？聽說他得到一份很棒的工作。」或是「你相信 Mary Simmons 和 Tom Johnson 正在交往嗎？過去他們兩個一直不合耶！」又或是「我哥哥拚命想減肥，每次聊天時，都在分享他的減肥餐。」上述的例子都屬於說閒話。

閒聊
主題不具連慣性的對話。

八卦
在背後談論他人。

研究列出了維繫友誼和感情的 29 種對話型式（Goldsmith & Baxter, 2006），除了閒聊和八卦外，常見的對話型態還包括訂立計畫、開玩笑、談論日常瑣事（例如談論昨天發生的事）、敘舊（像是與許久不見的友人談論，自上次見面至今間的變化）等。此外，抱怨、討論自己的困擾、做決定、吵架、合好和甜言蜜語等，都是常見的對話（Goldsmith & Baxter, 2006）。

6.1.2.2 目的

對話目的是指參與者希望藉由這場對話達成什麼目的，此為造就出對話型態多樣性的重要因素。有些對話目的在於製造

娛樂效果，有些對話則較為嚴肅，是為了要說服、安慰對方，或提供資訊。值得注意的是，一場對話可以同時達成不只一種目的，比如說，當我們為了消磨時間而與對方閒聊時，不只把時間填滿，也能更了解對方。對話參與者的意圖是主導對話目的的主要因素，且參與者互動方式會影響對話，因此對話不盡然能直接達成所有參與者意圖，而是在不斷磋商妥協互動中建構出對話目的。整體而言，當參與者的意圖相容和諧，對目的具有共識時，難以覺察到對話互動中的協商氛圍；但當參與者間對話意圖相互衝突時，則在互動中展現的協商成份就相當高。舉例來說，當 Adrianne 在酒吧裡深受 Mitch 的吸引，希望能與他攀談交個朋友，但若 Mitch 對 Adrianne 沒有興趣時，他們可能無法藉由對話進一步成為朋友。

當參與者認為對話內容會影響事件後果，或希望透過對話達成交易時，談話中互動的目的較為明顯。當對話的內容主要是互相嘲弄或開玩笑，或是不具特殊目的及意義時，則對話目的就僅是開玩笑。有的時候，談話者是在對話過程中建立意義，並隨對話發展自然而然地達成意料之外的目的，像是在對話中建立或改變情感，是常見的狀況。比如說，也許我們跟朋友聊天時，提到「妳還記得嗎？我們就是在那次對話後，變成好朋友的！」又或者聽到情侶間對話「我想當我們談完之後，或許這段感情也將結束了。」出乎意料的對話結果，能讓我們更了解對話目的可能與預想的不同。

6.1.2.3 順序

每一則對話都有開場白、主要內容和結尾，但是這三部分如何交織成一則完整的對話，則與對話目的和形式有關。比如說，我們通常以互相嘲弄來開啟一段玩笑性質的對話，接著可能是輕鬆談笑、幽默的奚落或讓人會心一笑的趣事之類的內容。然而，在了解對方當天的心情時，對話的內容和順序有很

大的不同，我們可能以「那你今天過的還好嗎」來開啟對話，接著就談談這一天之內發生了什麼事情，對方可能從中提問或給予建議，也可能提出一項具體行動，比如說一起用餐，或是詢問隔天行程，像是妳明天想去哪裡走走嗎？來結束對話。

在某些對話類型中，對話的順序和內容就像是劇本（scripted）一樣，有固定的形式，比如說特定情況下的制式對話，或是和熟人打招呼，都是不需經過學習自然發生的。比如說，許久不見的 Kimiko 和 Jesse 在慢跑時巧遇，那她們接下來的對話，可能會與制式的打招呼劇本雷同。

Jesse：嗨！好久不見，近來還好嗎？

Kimiko：哇！真的好一陣子沒見面了，我過的還可以，那你呢？

Jesse：我也過的還不錯。那你的工作還順利嗎？

Kimiko：工作上還是很忙碌。你還在 KDC 軟體公司上班嗎？

在上述對話中，可以發現對話雙方採輪流方式來互動，首先是 Jesse 向 Kimiko 打招呼，並提出問題，接著 Kimiko 也在打招呼後，回應 Jesse 提問，並詢問相同的問題。像這樣的對談內容，是標準的打招呼問候劇本，通常會聊些健康、工作、學校或共同朋友等話題，而避免談論政治、社會災難或經濟狀況等議題。值得注意的是，在這種情境下，雙方問與答都相當簡短，不斷交替談話。有些對話會因為雙方交情甚深，熟悉彼此言談風格，而產生專屬於彼此的固定談話腳本，像是在互相稱讚對方，或在年節時打電話恭賀等對話情境中，模式或內容相當固定。「協同敘述」（co-narration）這特殊的對話模式，就是指談話者之間有深厚的交情，了解對方思緒與心思，因此彼此能夠幫對方接話，同樣地交融在對話中，心中浮現出相同的對話腳本（Sawyer, 2001）。比如說 Dana 和 Armand 是多年的好友，因此當 Armand 說到：「在 1999 年時，我們去西岸旅行

劇本
高度制式的對話。

協同敘述
談話者之間有深厚的交情，了解對方思緒與心思，彼此能夠幫對方接話。

時，」Dana 緊接著說：「對對，那年春天，我們開著休旅車，」Pat 又說：「那一部休旅車總是給我們麻煩，因為……」Dana 又接著說：「引擎會過熱，如果開太快的話。」因為這種按照兩人相同劇本進行的對話常發生，因此 Armand 與 Dana 並不會認為對方蓄意中斷談話。反而認為兩人一起完成對話，徹底改變了輪流發言的規則。

6.1.2.4 氛圍

對話氛圍
互動過程中的情緒與關係品質，雙方感受。

對話氛圍 (conversation tone) 除了反應出談話者的情緒外，也透露雙方的關係，甚至是對談話互動的感受。想像一下當我們被迫參與一個社交場合，必需與曾經深深傷害過我們的前男(女)友互動時，雙方可能都很不情願面對這個場合，因此會不自覺地流露出像是避免眼神交會、表情木訥、對談簡短，且都聊些事不關己的話題等訊息，使對話氣氛冷冽生澀。相反的，當我們在與許久不見的老友敘舊時，對話氣氛則充滿熱誠與溫度。

拘謹程度 (formality)
依循既定對話腳本中角色規範、程序與規則的程度。

對話的拘謹程度 (formality) 是影響音調的重要因素之一，此指雙方依循既定對話腳本中角色規範、程序與規則的程度，受雙方親密程度與相對位階影響。想像當我們正在與校長或董事長談話時，不僅語調較為正式，也會順著對方的話題不隨意開啟新話題，並會以握手代替擁抱或擊掌。不僅如此，我們會在對話過程中不斷檢視和監控自己的行為與言談，避免打斷或冒犯到對方。然而，當與熟悉的朋友談話時，氣氛則較為輕鬆，想像當在與老朋友敘舊時，我們常靠的很近，且有肢體接觸，話題範圍沒有設限，甚至討論一些私人的話題，也可以互相揶揄對方，增加親密感。

6.1.2.5 參與者

由前面的例子我們可以知道，對話的形式與內容因參與者而異，具體來說，談話會因雙方關係親密程度及相對角色，以及自身人格特質而有不同的應對方式。比如說，一對年邁的老夫妻是轉角咖啡店的常客，因此店裡的工作人員與他們的對話內容很廣泛，可以從天文地理聊到客廳家裡，甚至知道他們養了幾隻貓、常做的休閒活動是什麼、喜歡和討厭的食物等，比起與其他只是偶爾來訪的客人，更為親暱。如果這對老夫妻有好一陣子沒來咖啡店造訪，店員們可能會猜測他們是不是去旅行或是有什麼原因才久久沒來。另外，還有一個很有趣的現象是，對話的聆聽者，並不限於參與對話的人，好比先前提到的例子，當老夫婦在咖啡店與某位店員閒聊時，其他坐在附近的客人也都是聽眾，而這些聽眾也有可能因為對話題有興趣，或是接受到像是眼神接觸、善意的微笑等代表邀請的肢體語言時，隨時加入對談，成為談話者之一。

6.1.2.6 場合與環境

對話內容與形式必須考量所處場合以及環境，以避免言行失當。比如說在氣氛悲戚的喪禮中談笑風生就是相當失禮的行為，或是選擇在吵雜喧鬧的速食店中緬懷逝去的友人也是不恰當的。然而，儘管在相同的環境中，對話的氛圍仍會因參與者心境而不同，比如說我們與室友的對話會因對方正要去上課或是要去參加 party 而不同。當對方是要去上課時，我們的對話可能聚焦在像是早餐要吃什麼、鑰匙和課本帶了沒，或是下課後有什麼計劃之類的日常瑣事上，但對方正要去參加 party 時，對話內容範圍較為廣泛且充滿興奮與期待，像是想要怎麼穿著打扮，好好享受這愉快的時光。

6.2 有效對話的指導方針

由於對話形式是多元化且具變異性的，因此能夠有效對話的關鍵也會隨著對話的對象、場合、氣氛和聽眾而不同。接下來將先介紹一些有助於我們建立有效對話的普遍性通則，再提出幾項能幫助我們與陌生人順利對談的技巧。



在會議上，當有人總是說得比其他人多時，是否會造成你的困擾？（照片由聯合報系提供）

6.2.1 對話的普遍性通則

由於對話的進程會依照對話者的想法自然而然地發展，因

此有效對話的絕對規則很少。然而，有些通則性的技巧，像是以他人為焦點、適度的輪替、保持對話的一致性、保有禮貌不侵犯隱私等談話方式，都能提升對話有效性。

6.2.1.1 以他人為談話重心

以他人為談話中心係指將對話焦點放在對方身上，透過提問、仔細傾聽、討論對方有興趣的話題以及了解對方說過的話等。此外，全然投入談話也是相當重要的，此指參與對話者能抗拒外在的任何干擾而全心全力的投入對話中，比如說，我們應該注視著對方而不是一直看著旁邊人來人往，並保持行動電話靜音等。然而，以他人為重心並非全然避談自己，當對話自然地延伸到我們身上時，則此時以自己為焦點是恰當的。

6.2.1.2 適當的輪流發言

真正了解如何對話的人，不僅能尊重對方，也能適時讓雙方交替發言。有技巧的輪流發言包含適當分配發言時間，以及避免打斷發言兩個重點。前者是指平衡隨心所欲、暢所欲言者與那些謹言慎行、吞吞吐吐者的發言次數，不過談話時間（talk time）的分配並沒有強制性的絕對規範，仍然需要視對話形式來調整。比如說讓身份地位高者擁有較充裕的談話時間，是一種尊敬的表示，或者不強迫內向保守的參與者發言。普遍來說，當一方持續地滔滔不絕著冗長無趣的內容，而不適時的輪替對話時，其他人會不自覺分心或感到厭煩；反之，用極度精簡的語詞來回應提問時，其他對話者也難以從中得知我們真正的想法。因此，儘管輪替發言的時間會因對話形式而異，但當參與者發言時間比例過於懸殊，會阻礙有效對話。因此，在發言時我們必須時時檢視自己，若發現自己發言的時間比對方長時，就應該盡量縮短發言。此外，除了時間外，也應該注意發言頻率，當我們想再次發言前，應先把機會讓給尚未發言的對

談話時間
適當分配發言時間。

話參與者。具體而言，參與者應該在對話中不斷自我檢視並關照整個對話歷程，鼓勵發言被動者，主動增加發言次數。比如說，當 Donna 久久未發言時，我們可以詢問「Donna，對這件事你有什麼看法嗎？」或是「Tyler，你覺得這個建議如何？」試圖平衡發言機會。

輪流發言中的第二個重點為「發言時機」，此指以不打斷他人言談為原則，待對方發言告一段落後再接著說，避免自己突然插話，霸著發言權。值得注意的是，儘管中途插話常被認為不合宜，但若是表示「同意」（確認）對方言論時，是可以接受的（Kennedy & Camden, 1983），比如說，在 Max 正在發言的同時，我們一面說「說的好呀，Max。」或是「沒錯，完全同意！」是一種正向表態，強化對方信心。另外，為了澄清而提出的疑問或解釋也是可接受的，如「你說的我今天一直處在『struggle bus』的狀態，是什麼意思？」或「我懂了，你說『struggle bus』原來是指困境、辛苦呀！」但若打斷他人談話，只為了轉移話題或將對話焦點放回自己身上，則是相當無禮的行為。

6.2.1.3 維持對話的連貫性（conversational coherence）

此指對話中先後提出的意見要有關聯（McLaughlin, 1984）。另外 Littlejohn（2003）更明確指出有連貫性的對話是溝通者創造清晰意義的關鍵。當我們想說的話關聯相當微弱或完全風馬牛不相及，就應該把發言機會讓給別人，或許對方有更相關的意見，因為當回應與先前的訊息間的關係越直接，對話就越具連貫性及意義。如果真的很想改變新話題，也應該先稍微回應前面的話題，並說「很抱歉我插個話，你之前是否有聽說過……」，以展現出適度的談話禮節。

對話的連貫性
對話中先後提出的意見要有關聯。

彬彬有禮
讓對方在人際互動中感受到被重視、尊重。

6.2.1.4 練習彬彬有禮

所謂彬彬有禮（politeness）就是在人際互動中，讓對方感

受到被重視、尊重（Brown & Levinson, 1987），簡言之，幫對方保留面子就是展現彬彬有禮的方式。保留面子（face-saving）是讓對方維持自我形象與自尊，免於陷入困窘。保留面子的做法有很多，其中一項就是刻意避開令人尷尬的話題，比如說，Chad 知道 Charlie 剛丟了工作，Chad 絕對不會哪壺不開提哪壺，說著「嘿 Charlie，聽說你最近被解僱啦！」因為這樣一來，會造成大家一陣困窘。此外，謹慎選擇談話用語，也是幫對方保留面子的方法，假設我們認為教授打的成績過低，沒有反應出報告的品質與我們付出的努力時，可能會對教授說：「教授您給的分數不公平，應該高一點。」如此一來，就像是我們在指責教授做錯了，會威脅到教授的面子，且引起防衛心理。但是若我們換一個方式來說：「如果教授再看一次我的考卷，我會很感激。我真的覺得我答得不錯。我在考卷上有註明答案的出處、在書上的頁數。但是不確定是否註記錯了，能否勞請教授重新看一遍。或是告訴我得到這個成績的原因，這樣我就知道未來該如何改進。」

保留面子
讓對方維持自我形象與自尊，免於陷入困窘。

6.2.1.5 保護隱私

保護隱私也是建立有效對話的關鍵因素之一。保密也是保護隱私的一個方法，如果有人在對話中揭露個人隱私，要求我們保守這個訊息時，信守保密的承諾極為重要。另外，也要注意可能的聽眾是誰，想想自己的隱私可以透露多少，以及別人想不想聽到這些個人資訊。因此，我們應該在更隱密的地方進行對話、輕聲說話，或是改個時間再談。

6.2.1.6 合乎倫理道德

最後一項有效的對話通則為，遵守對話倫理道德（ethical dialog）。此指對話合乎：真實、同理心、肯定、投入、平等及支持等特徵（Johannesen, Valde, & Whedbee, 2000），真實（au-

對話倫理道德
對話合乎：真實、同理心、肯定、投入、平等及支持等特徵。

真實

能直接、誠懇、坦率地交換或討論與主題有關的資訊及感覺。

thenticity) 的意思是，我們能直接、誠懇、坦率地交換或討論與主題有關的資訊及感覺。如果我們在討論中完全不同意對方言論，卻仍保持沉默，或是口頭上雖表同意，但心中卻不以為然的口是心非的做法，都是不真實。

同理心 (empathy) 是指我們瞭解對方見解，但卻堅守立場及保有自我。例如，「我瞭解你的意見。」或「我不一定同意你的想法，但我開始瞭解你為什麼這麼想。」這種說法能表現出同理心。我們將在下一章更仔細地說明同理心對有效回應的重要性。

肯定

透過言辭來肯定對方的獨到見解，而不評斷其行為與觀點正確與否。

肯定 (confirmation) 是透過言辭來肯定對方的獨到見解，而不評斷其行為與觀點正確與否。比如說，「Keith，我覺得你的見解相當獨特，這讓我仔細地檢視了我原先的想法。」或是「雖然我希望你不要刺青，不過若你已經思考過了，那就做吧。」

投入

全心投入在與對方的對話，能忽略花費的時間、排除干擾、熱烈反應，以及承擔附和對方的風險。

投入 (presentness) 是指全心投入在與對方的對話，能忽略花費的時間、排除干擾、熱烈反應，以及承擔附和對方的風險。主動傾聽是投入對話最主要的方法，像是提出與主題密切相關的問題，或談談個人相關經驗感受，都是主動傾聽的一部分。

平等

在對話中不論對方身份地位的高低，視每一位參與者為同僚一般。

平等 (equality) 是指在對話中不論對方身份地位的高低，視每一位參與者為同僚一般，避免一味吹噓個人成就、權勢與社會地位，以違反談話倫理道德。

支持

用讚美別人的努力，鼓舞對方參與溝通。

支持 (supportiveness) 與同理心有相同之處，是用讚美別人的努力，鼓舞對方參與溝通。在日常對話中，我們可以用持續表示贊同對方言論，鼓勵他繼續說。綜合上述，我們可以確信當對話符合道德規範時，能提升互動雙方均達成目的的機會。

6.2.2 提升與陌生人對話的技巧

大部分的情況下，對話能流暢無礙栩栩如生，但在某些情

況下，尤其是在與初次見面或不熟的人對話的情況下，維持輕鬆自然的對話是需要技巧的。由於我們可能為了拓展工作人脈、與鄰居保持友好關係，或是在長長的候機時間中消磨時光，而需要與陌生人交談，接下來我們將介紹幾個技巧，協助我們與初次見面的人開啟交談，並延續與增加親密感，讓對話更為活絡有趣。

6.2.2.1 開啟對話

開口和全然陌生的人說話，很多人會覺得焦慮、緊張，以下我們將介紹四個簡單的破冰技巧，包含提出評論、詢問問題、自我介紹以及關注非語言線索。

1. 提出評論：這個技巧是指我們對當下所處的環境提出評論，並邀請對方回應，比如說，我們可以在等公車時說「看今天交通這麼擁擠，公車應該會晚到了吧！」或討論你看到有趣的人或事物，像是「你看，那個背包好特別，應該是新款吧！從來沒看過耶。」，當然，我們也可以針對當時情景提出相關言論，比如說「每到像今天一樣的周一時，聽這些精神喊話總讓我覺得無聊」。除此之外，還有可以用找出雙方的共同點或差異處來開啟話題，前者像是當發現對方也跟我們一樣正要趕往公車站時，可以說「看來我們倆都在跟時間賽跑呢！」而後者則可能像是遇到突然下起大雨，對方有帶傘我們確沒帶的情形時，可以說「要是我能像你一樣細心記得帶傘就好了。」此外，也可以用消遣自己為開場白，讓對話顯得輕鬆幽默，研究發現自然輕鬆的笑容能緩和初次談話時的困窘（Fralely & Aron, 2004），比如說，當我們被雨淋濕時，與其抱怨，不如說「現在正流行像落湯雞一樣的裝扮呢！」或是「每次奶奶教我記得帶傘時，我總是嘲笑她瞎操心，但看看現在是誰能嘲笑誰了？」

儀式性問題

他人容易回答，無關個人隱私類，不具侵犯性的問題。

2. 詢問問題：一般來說，在初次見面交談的情境下，我們應該提出比較儀式性問題（ritual question）而非個人隱私類型的問題（Gabor, 2001）。比如說，當我們在新開的飲料店前排隊時，可能會問前面的人「你有什麼建議的口味嗎？」又或者在開學第一天時，我們可能會問坐在附近的人「這堂課是妳的必修嗎？妳是主修什麼領域的呢？」或是「妳有這堂課的課程大綱嗎？」這類的問題。有的時候，同時使用詢問和評論兩項技巧，能讓對話更自然。比如說，當我們正在等校園公車時，突然問前面的同學說「請問妳的主修是什麼？」是一件突兀的事，但若能從對方身上觀察到任何與她的專長相關的蛛絲馬跡，進而提出評論與詢問時，就不會顯的唐突，像是「你用的計算機是高階專業型的，請問你的主修是會計嗎？」或是「這本作品集好棒呀！你的主修是藝術嗎？」這些觀察，都是我們向對方提問的基礎，好讓對話循序漸進。
3. 自我介紹：此指我們可以先簡短的向對方打招呼，再介紹自己，並直接或間接地問對方如何稱呼，比如說「我叫 Brianna，那你呢？」有時我們可以加入適度的自我揭露讓談話更為豐富，像是「哈囉，我是 Evan，我剛選上這門課，請問妳怎麼稱呼呢？」。自我介紹與詢問對方姓名很適合用在未來將與對方持續相處（如同事或同學）的情境中，經由這個過程能初步了解對方，有助於未來相處。然而，當對方與我們不再有機會見面時（例如一起排隊買飲料的顧客），詢問對方姓名，會造成對方壓力或反感。在這種情況下，我們可以先提出自己的意見與評論，並詢問對方幾個無傷大雅的問題，再自我介紹，邀請對方加入談話。具體來說，當談話已經順利開啟時，進而尋找適當的時機以不改變目前話題下自我

介紹，像是「順道一提，我是 Brianna」或是「我忘了剛剛是否有跟你提過，我是 Brianna。」這類對話在我們雖與對方說過話，但卻忘記對方姓名時相當實用，比如說「我是 Brianna，真高興再次見到您呀！真不好意思我不太記得您如何稱呼？」這種有禮貌的說法，可以提供對方再次自我介紹的機會。

4. 注意非語言線索：同時關注語言及非語言線索有助於我們開啟對話，當對方展現出像是眼神接觸與微笑等非語言線索時，表示已經準備好要開始對話，則雙方互動會較為順利。然而，當發現對方似乎對於對話沒有興趣時，並不代表我們要避免與她們談話，而是應該以有技巧的方式來互動，並做好對方隨時想結束對話的心理準備。我們可以率先展現出想與對方談話的態度，包含微笑、輕鬆不拘謹的肢體語言、增加眼神接觸，或是與對方拉近距離等來邀請對方加入談話。

6.2.2.2 維持延續對話

當對話開始後，我們使用提出疑問、靈活運用資訊、尋找對方有興趣的話題、適度地自我揭露與傾聽等幾項技巧來延續對話，下面就分別介紹如何使用這些技巧。

1. 靈活運用資訊（free information）：這項技巧的重點在於能夠在對話中自然流暢地讓訊息融入對話中，避免硬生生地強行插入特定想談的話題（Gabor, 2001）。比如說，當我們問對方說「妳今天下課後打算去哪呢？」對方可能回答「要到市中心去面試工作」，在這句話中「面試」就是一項可以靈活運用來延續對話的談話素材。接下來我們就可以繼續問對方「是在哪裡面試呢？」或是「每到面試我都好焦慮呀！聽說你能在面試中對答自如，你是怎麼辦到的呢？」同樣的，我們也要

靈活運用資訊

避免硬生生地強行插入特定想談的話題，而是以自然流暢的方式讓訊息融入對話中。

在對話中提供對方可延續的訊息，避免用過於簡短單調的字詞回應對方，這樣會減少對方可以延續對話的機會。

2. 詢問問題：提問是另一個有助於繼續對話的方式，至少包含開啟新話題、表示對對方感興趣，以及平衡參與者發言次數等好處。有技巧的對話通常會同時包含閉合式問題（closed-ended questions）與開放式問題（open-ended questions），前者是指對方可以用「是」、「不是」或「可以」等來回答的問題，後者則需要對方更深入、詳細地說明（Garner, 1997）。具體來說，閉合式問題，例如「你現在要去哪呀？」有助於得到具體明確的答案，但值得注意的是，當對話中僅含此種提問方式，會使對話具有拘謹的審問氣氛，尤其當對方相對地也只提供必要的資訊來回應時，像是「你放學後要去哪？」「市中心」；以及「你為什麼要去市中心？」「買東西」這樣的對話，會使談話氣氛缺乏熱誠與溫度。然而，若能在詢問閉合式問題後加上開放式問題，可以增加雙方延續對話的空間，比如說「喔原來你是要去市中心買東西呀！但為什麼你不在這附近買就好了呢？還特地跑去市中心？」或者「你能建議我幾個市中心購物的好地方嗎？」這些開放式提問能夠鼓勵對方表述分享感受與想法。
3. 尋找對方有興趣的話題：通常在談話時，我們會急於討論與自身有關或自己感到有興趣的話題。然而，若能找到一個對方感到有趣的話題，像是討論對方別出心裁的穿著打扮，以此為話題線索，就將能自然地延續對話好一陣子。比如「看你常穿這件 t-shirt，你是不是棒球迷呀？」或是「你這件衣服的 logo 好特別喔！是你們公司的標誌嗎？你在公司是擔任什麼職位呢？」此外，靈活運用資訊也有助於確認對方對什麼話題有興趣，比如說

閉合式問題

指對方可以用「是」、「不是」或「可以」等來回答的問題。

開放式問題

需要對方更深入、詳細地說明。

「你是住在哪一個社區呀？」對方可能回應「歐！因為我們有幾個孩子……」或是「你也知道我有幾隻狗狗，所以我住在……」一般來說，我們很難直接問對方家裡有幾個小孩或是有沒有養狗之類較私人的問題。當然我們也可以用主動詢問問題的方式，讓對方說出她們對什麼事情感興趣，比如說「你放假時喜歡從事什麼休閒活動呢？」但別忘了，在談論他人有興趣的話題時也可以加入自己感到有趣的內容喔！具體來說，當對方在分享他的工作經驗時，我們也可以說說自己的經驗來延續對話，比如說「看來你好像很喜歡你的工作呢！真是太巧了，我也是呢！尤其是在跟顧客互動過程中……」當雙方從對話中，發現有相同的興趣，或共通點時，會對交談更為投入。

4. 適度地自我揭露：自我揭露（self-disclosure）是指與對方分享自己的感受或想法。儘管我們無法對初次見面的談話對象透露個人私密的訊息，但是適度地分享自己的經驗和想法，能使對話更熱烈活絡且更有意義，因此當與不熟悉的人對談時，我們可以透露一些與自己相關的事實性訊息，比如說當我們在與對方談論其他社區的美食或餐廳時，我們可以委婉溫和的說自己比較喜歡在住家附近的商店和餐廳消費，能夠支持這些商家，讓社區更有朝氣。這些訊息透露出我們對事情的看法，進而讓對方有機會更理解我們，了解雙方的共同點和差異點，卻又不會顯得過度親密，暴露太多隱私讓雙方都感到尷尬。整體而言，在與對方初次交談時，自我揭露最好是循序漸進、確定內容與談話主題相關且適合分享。此外，我們也必須時時覺察，對方能否回應揭露的內容，以判斷其合適度，若對方回饋的內容或頻率不如預期，則可以減少自我揭露的程度，以避免雙方感到尷尬。

自我揭露
與對方分享自己的感受或想法。

5. 主動聆聽：善用本書第 5 章的聆聽技巧，能幫助談話延續。如果我們常為了對話內容煩惱，不知道接下來該說什麼好，就應該在別人發言時，更專心傾聽，了解談話內容，這樣就可以讓延續談話不那麼令人頭痛。此外，展現出「我正專心聆聽」的非語言線索（諸如眼神接觸、點頭、臉部表情回應等）都能鼓勵對方，繼續說下去，讓對話延續更為容易。

6.2.2.3 結束對話

結束對話的重要性正如同開啟對話一樣，讓對話完美的結束能留給對方好印象，不論未來是否還有機會與對方交談，這都是很重要的。除此之外，當我們身處在一段令人感到不舒服的對話時，學會如何快速的結束對話，也是相當實用且重要的。以下介紹四個常用來結束對話的技巧，包含善用非語言線索、善用語言線索、詢問再次見面意願，以及使用既定的結束語。



善用非語言線索也能夠傳達想要結束對話的意涵。（照片由聯合報系提供）

1. 善用非語言線索：此指善用暗示對方想要結束對話的線索（Leave-taking cue），包含眼神與身體姿勢及移動，其中眼神移動是指把關注焦點從對方身上移至周邊環境。同樣地，當我們發現對方在對話過程中展現出快速點頭，或是轉身等動作，都可能是暗示想要離開或結束對話的肢體動作。由此可知，我們不僅可以善用這些線索來結束對話，更可以藉此觀察對方是否想結束對話。
2. 善用語言線索：此指我們可以同步使用非語言線索，及語言線索展現出想結束對話的意願。具體來說，我們可以不经意地總結對話中有趣的部分，像是「艾力克斯，我真是高興有這個機會能了解你在閱讀推廣中心的工作狀況，這個工作對我們社區真的有很大的幫助呢！」此外，也可以用感激或讚美對方願意與我們談話，來結束對話，像是「跟你談話，我感到好開心喔！」當然也可直接表示出我們不得已必須結束對話，這時可以說「我真的必須離開了」或是「真是抱歉，我還跟其他人有約，必須先離開了。」來結束對話。
3. 詢問再次見面意願：若未來還想再與對方見面聊天，則我們可以運用這個機會詢問對方是否也有相同的意願，如果雙方都想再次見面，此時可以留下對方電話號碼、郵件地址或其他連絡方式，甚至直接敲定下一次見面時間。比如說「我這週三下午三點有空，要不要一起喝杯咖啡呢？」或是「跟你聊天真的好開心喔！我週日早上要帶孩子們去公園玩，你要不要帶孩子一起來玩呢？」都是很好的邀請再次見面的方式。
4. 使用既定的結束語：前面我們提過，有些固定的詞句可以用來當作開場白，同樣地，有些詞句很適合用來結束對話。比如說「保重喔」、「希望你今天一切順利」，或是當我們已經約定好與對方再次見面的時間時，則可

結束對話的線索
以非語言線索來提示
想結束對話。

以說「那我們改天見囉！」或是「晚點見歐！」。如果記得對方名字，則在結束語後加入對方姓名，可以增加對方被尊重的感受，例如「瑪莉莎，祝你有個美好的午後時光！」

6.3 對話的文化差異

本章前述的有效對話指導方針，都是以西方「低脈絡性文化」為視角出發來分析。然而，在不同文化脈絡下，解讀語言和非語言訊息的規則有很大的差異，具體來說，同樣的對話在日本與在美國會被解讀為不同意涵。以下我們以 Gudykunst 和 Matsumoto (1996) 的研究為基礎，歸納出四種不同文化情境脈絡對於對話的影響。

首先，在低脈絡性文化中（如美國），對話會運用大量的明確用語，如確定、絕對、當然。而在高脈絡性文化對話則會運用較多修飾詞，如可能、或許、也許等字詞。

次之，在低脈絡性文化中，對話是有目的性的，參與者期待對談內容直接與話題相關。然而，在高脈絡性文化中，個人的回應可能比較間接、模稜兩可、相關性較低，因為聽者較依賴非語言線索來理解對方話語中的想法與意義。

再者，在低脈絡性文化中，直接與真實的語言訊息是被讚許的，人們期望對方直接說出內心中真實感受，而不必顧慮到說出來是否影響他人。然而，在高脈絡性文化中，對話首重維持關係和諧，因此，有時對話者流露的語言訊息會隱藏了真正的感受。

最後，在低脈絡性文化中，短暫的沉默會帶給雙方不自在，因為沉默就表示沒有可以分享的資訊。但是，在高脈絡性文化中，對話中的沉默意義深遠，當三、四個人坐在一起，無人開口，此時可能顯示默認、不以為然、窘境或其他意義，端

賴當時情況而定。

經由前述，我們可知對話時需注意文化差異性，因此，固著於特定的有效對話指導方針，忽略文化特殊性反而會降低對話有效性。易言之，在不同文化脈絡下，有效對話原則不全然相同。比如說，從其他國家來的遊客，可能會誤以為談話聊天中的南歐或中歐人正在吵架，因為這兩個地區的人認為大聲交談、打斷對方話語、突然轉變話題都是在展現熱情（Sawyer, 2001），視這種交談方式，為有活力且投入沉浸在對話中，反而認為輪替對話、保持禮貌和話題一致性，表示雙方感到對話無趣且無效，有效對話應該要同時討論多個議題、隨時插入對話，並蘊藏富含豐沛的情緒與使用高低強烈起伏的音調，才是有效對話。因此，沒有絕對的對話準則，只有適合的方式，文化差異是解讀對話不可忽略的重要因素。只有當我們能意識到且尊重文化差異時，才能避免批評與自己不同的對話方式，接受對話方式的多樣性。



社群媒體

數位對話技巧

日常對話除了面對面的形式之外，也隨著科技發展延伸至數位社群媒體上，因此相對應的對話方針，也值得探討。數位社群媒體對話的有效性，有賴於雙方對對話的投入與專注程度（Shedlesky & Atiken, 2004）。本書前面的章節中曾介紹過的「媒體豐富性理論」就曾論及社群媒體所能傳遞的訊息量，這些知識也可以運用於此，只是我們必須視在數位社群媒體另一端的對話對象，為正在與我們面對面溝通一般，也就是

社會臨場感

不論互動對象真的在我們眼前，或是在其他地方，都感受、知覺到對方就正與我們面對面，真實地互動。

「社會臨場感」(social presence)。所謂「社會臨場感」是指不論互動對象真的在我們眼前，或是在其他地方，都感受、知覺到對方就正與我們面對面，真實地互動 (Biocca & Harms, 2001)。「社會臨場感」是一種個人知覺，因此不同的社群媒體，能帶來不同的臨場感受，比如說，相較於靜態的文字訊息，能同時呈現聲音與影像的 Skype，更能增加臨場感。因此在選擇談話媒介時，必須考慮臨場感對於對話的重要性，具體來說，我們需要考量對話需要雙方能及時給予回饋、反駁、中斷或改變話題，以及保有隱私的程度，來選擇適合的媒介 (Short et al., 1976)。

覺察互動對象

有別於面對面互動的確定感，社群媒體對話的互動對象則相當廣泛，甚至不知道自己在與誰對話。比如說，當在推特或臉書上發文時，我們不能確定閱讀及對話的對象是誰。又像是，當我們傳了簡訊給男/女朋友，提醒對方明天是我倆的紀念日，然而他/她的室友卻調皮地代為回覆訊息，恐怕這時我們也渾然不知。此外，當我們發封 e-mail 向朋友發牢騷，說明某位同事有多麼討厭時，也無法得知這位朋友是否會把這封信轉寄給其他人閱讀；另外，也許我們期待某些人能閱讀到臉書上的某則消息，但這則訊息卻是透明公開，任何人都可以閱讀到的。從上述例子可知，當我們使用社群媒體來互動時，必需謹慎覺察可能的潛在互動者，並警覺到訊息可能隨時傳遞給陌生人。臉書不容置疑地是一個很好的對話媒介，但是卻有許多意料之外的對話者和閱讀

者（Engdahl, 2007），運用社群媒體來溝通，就如同邀請所有閱讀者參與對話，因此我們必須察覺真正想要對話的對象，與非預計中的潛在對話者。

自然地對話

面對面對話的主要特徵就是能以自然的方式開啟對話，通常能流暢自然地運行。然而，透過數位社群媒體對話通常顯得較為生硬與受限。儘管電子郵件或部落格都能促使對話雙方互動，但對談內容卻是經由發言者在傳送訊息前仔細編輯且不斷修飾而產生。即使像是推特或臉書，這種以即時性著名的社群媒體，訊息其實也是經過仔細編輯、謹慎選字用詞而產生的。儘管這些訊息具有連貫一致性、能避免不必要的危機，但卻相當靜態且常常盡量避免透露社會與情緒線索。如果我們看到室友的女友正在與別的男人親熱，可能會選擇互動程度高的面對面溝通，直接描述這個尷尬的情況，好讓對方可以提問或說明，而不是透過互動性較低的社群媒體（如：電子郵件或簡訊）來討論這個消息。

自然地對話
對話能以自然非正式的方式來展開的程度。

突然離開對話

在面對面溝通時，我們通常會用「嗨，你好」以及「下次見囉！掰掰」來開啟和結束對話，但在數位媒介中常出現對話開始與結束不明確的狀況，比如說，我們正在與他人發即時訊息聊天時，可能都收過像是「等等回覆」、「先走了，掰」等訊息，或是無緣無故地突然離線。儘管是使用不同的對話媒介，我們仍期望對方會遵守面對面對話的規則，因此上述突然停止對話的情

況，都會令人感到錯愕與不舒服，然而，只有當我們能接受這個數位溝通媒介的特徵時，才能夠建立有效對話。下次，當我們正在用臉書與朋友聊天時，對方若是忽然離開，則不用感到挫折或特別介意，因為他可能必須接電話或是網路突然斷線，所以無法即時回應，這時我們可以用電話或是簡訊聯繫對方，再次確認狀況。也許對方並不是故意要離線不回應，釐清狀況可以讓減少雙方誤會及不舒服的感受。

多重對話

不同管道的對談方式，可以在同一時間內發生，儘管是面對面對話，也無法避免這種狀況。比如說，專案成員正聚在一起討論隔天的提案報告，這時大家都知道在討論什麼議題，有誰出席了這場會議，但參與成員可能都同時採取不同的管道，和其他人討論其他的議題。像是，Melissa 可能臨時離開去接家裡打來的電話，Sean 正用簡訊連絡三五好友下班後一起去輕鬆一下，Chrissy 可能正在回覆媽媽的電子郵件，而 Darren 可能正在看老闆寄來的報告，這些行為可能都讓會議離題，但大家通常視這些行為為理所當然。儘管我們能在面對面談話時，同時使用幾種不同的數位溝通媒體，但這樣的行為其實是不禮貌的。想想我們是不是也不能喜歡對方在與我們面對面聊天時，不斷接手機或傳簡訊呢？如果我們真的必須在對話期間接電話，那麼應該禮貌的告知對方暫緩對話，並快速的接起電話，告訴來電者自己正在談話，不方便接電話請晚點再來電，旋即回到對話中，感謝對方願意耐心等待我們。了解如何使用多種溝通媒

介，有助於我們建立有效的對話。同樣地，我們也可能在對話中分心，因此在與朋友、家人或教授面對面談話時，要謹記避免中途接電話或發簡訊和他人聯繫。不論是面對面或是間接用數位媒介談話，對方都值得我們投入百分之百的專注力，避免分心能鼓勵對方也更投入對話。

管理隱私

有些數位社群媒體會有過份透露隱私的危機。比如說我們可能都曾遭遇過講電話時被偷聽這不愉快的經驗，此外，當我們使用社群媒體時，必須注意我們的聽眾或閱讀者，不受限於我們想要透露訊息的對象，因此，個人隱私性的訊息，有可能成為公眾討論的話題。同樣地，我們在推特或是臉書上的訊息，都不具個人隱私性，而是公開透明的內容。隨著資訊安全意識的興起，使用者能掌控隱私訊息的能力已漸漸增加，可以選擇將部分隱私訊息只提供給某些特定對象，但身為社群媒體的使用者，我們必須抱持高度警覺，時時查看自己的隱私訊息是否外露，或是透露了過多的個人相關訊息。