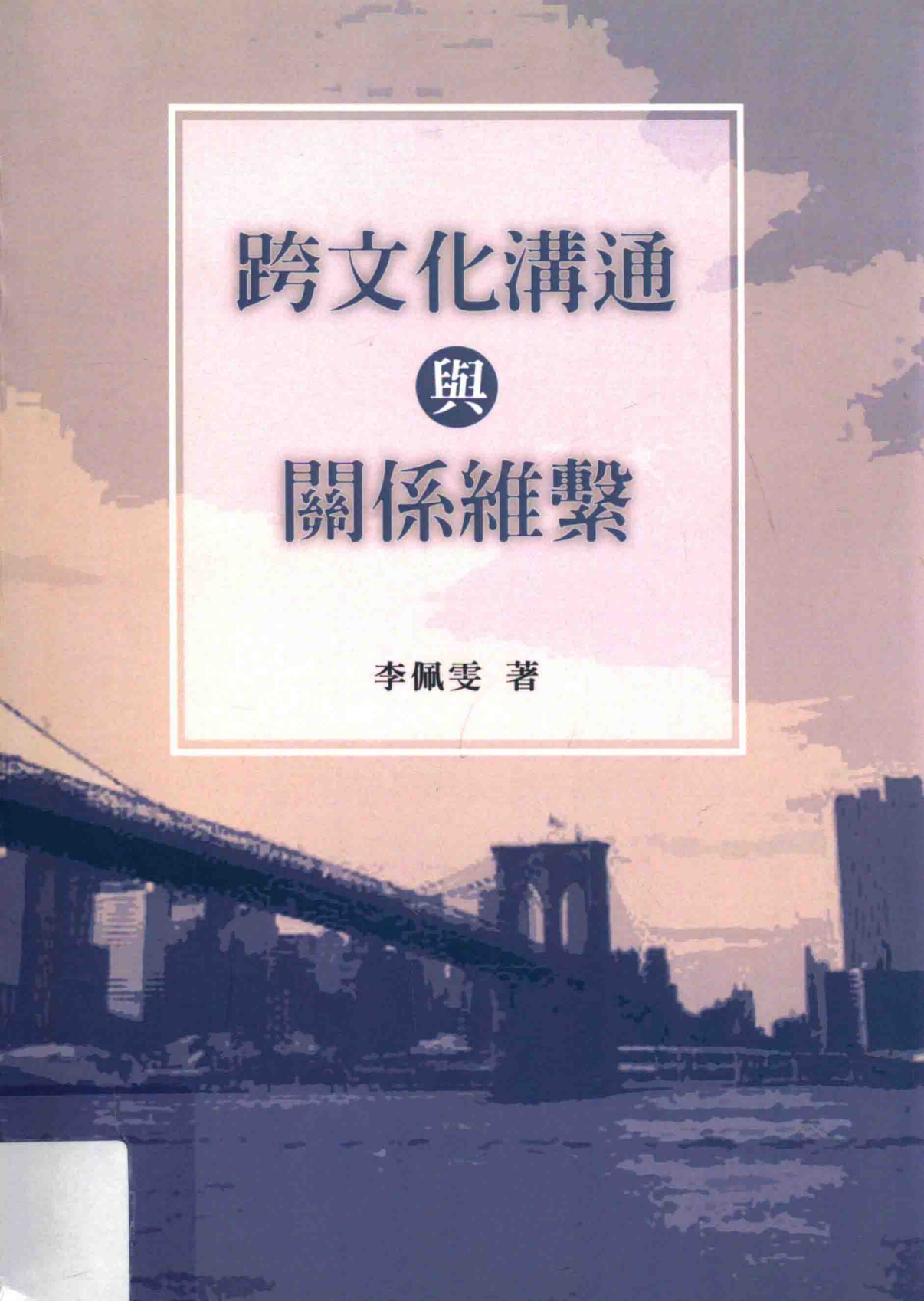


The background of the book cover features a photograph of a city skyline at sunset. A prominent bridge with a central tower is visible, spanning across the frame. The sky is a mix of orange, pink, and purple hues, reflecting on the water in the foreground. The overall mood is serene and contemplative.

跨文化溝通 與 關係維繫

李佩雯 著

國家圖書館出版品預行編目資料

跨文化溝通與關係維繫 / 李佩雯著. --初版.

-- 臺北市：雙葉書廊, 2013. 05

面；公分

ISBN 978-986-6018-53-4 (平裝)

1. 跨文化研究 2. 質性研究

541.2

102008909

跨文化溝通與關係維繫

作 者 李佩雯

發行人 張福隆

出版社 雙葉書廊有限公司

地 址 台北市羅斯福路三段 269 巷 12 號 1 樓

電 話 (02)2368-4198

傳 真 (02)2365-7990

網 頁 <http://www.yehyeh.com.tw>

讀者服務 pub@yehyeh.com.tw

登 記 證 局版北市業字第 239 號

出版日期 西元 2013 年 5 月 初版一刷

電腦排版 辰皓國際出版製作有限公司

I S B N : 9 7 8 - 9 8 6 - 6 0 1 8 - 5 3 - 4

著作權所有©侵害必究

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

自序

我於世新大學草創口語傳播系時進入該系就讀，當時與整個台灣社會大多數的人相同，我對於口語傳播這個學門之內涵與精髓仍舊相當懵懂。然而在大學四年的學習歷程中，我逐漸理解口語傳播這門學問於當代社會之重要性，亦隨之對該學科萌生濃厚之學習意願，遂於大學三年級時便在心中默默許下繼續在該領域深造之心願。

有志者事竟成，吾自世新口語傳播系畢業後轉至美國紐約大學（New York University）口語暨人際傳播所攻讀碩士學位，之後又至美國俄亥俄大學傳播學研究所（Ohio University）取得博士學位。畢業後，我暫先任教於紐約市立大學（City University of New York, CUNY）體系之LaGuardia學院（LaGuardia Community College），並於四年後取得副教授之銜。幸運的是，當我在異鄉心生思念台灣之情，竟又剛好輾轉得知世新大學口語傳播系廣徵新進教師的消息，就這樣，我回到了台灣，我又回到了口語傳播系。回鄉至今近四年半，我一直以學姐、師長的心情與我的學生們共同學習、分享熱情，我也不斷以身為學生們的學姐榜樣為榮。對我來說，我熱愛的教學、學術研究不只是一份工作，其更是一份榮譽、一種傳承。

博士班時期，我所選擇之主要研究領域為人際溝通與跨文化溝通。身為留學生，族群間的互動與融合引發我高度的關注。在我旅居美國的經歷中，其實不乏出現族群間偏見、歧視縱生的黑暗場面，但卻也因為許多國際師長、同儕的相惜、相助，讓我能

成就今日的我。雖然與我群靠攏為一般人的天性，但我一直相信與不同族群間交融、互動後所產生的火花，亦不失其絢爛與艷麗，因此，我選擇跨文化友誼之關係文化認同建構，作為我的博士學位論文主題，之後亦引領我結合跨文化溝通與人際關係兩個範疇，進而投入跨文化關係維繫的系列研究之中。

本書的成型，某種程度上反映出我對跨文化關係建立、維繫的期待。我認為，我們所處的世界早已不同於過往，吾人每日所見、所聞、所影響已不再侷限於台灣本土，反之，我們必須領略與處理的是跨越國族界線的世界群體與局勢。是以，探究跨文化關係維繫的課題在我心中有其社會人文關懷及全球化世代轉換的意義。我衷心的期待，跨文化關係維繫研究所累積的知識能夠落實於現實生活之人際交流，讓文化的差異轉化為族群間相互學習的動力，而跨文化關係之建立與實踐能夠使我們共享的地球村更加和諧地運行，而我過去所經歷的跨文化交流負面經驗，可逐漸走入歷史。當然，這樣的期待並非一蹴即及，因此本書完成的目的之一亦希望能廣邀學者們一起加入知識累積之列，讓吾人能一步步更靠近族群融合之境地。

本書的架構由回顧關係維繫研究出發，接續提出過去文獻中所欠缺，並建議傳播學者們考慮朝跨文化關係維繫質性研究的取向繼續發展。本書的後面三章為本人近期內所執行與陸生來台、外籍家事工相關之國科會研究的部分發現（第四章、第五章），及過去曾於國內外學術研討會口頭發表過之論文（第五章、第六章）。因此，我特別感謝過去曾經審核過本人國科會計畫與研討會論文之審查委員們悉心提出的建議，使我在改寫期間獲益良多。本書事實上亦是我近年來從事跨文化關係維繫研究的初步成

果，除了本書之外，近幾年本人所發表之學術論文同樣以跨文化關係維繫為核心取向。本人冀望自這幾年所累積的研究經驗中，引導我朝向更縝密、更具意義之學術道路前進。

如前所述，學習的旅途上一路走來，我一直認為自己是幸運的。幫助過我的單位、師長、同儕不計其數。首先感謝世新大學的栽培，並提供教師升等免授課的福利，讓我能無後顧之憂地致力於本書之書寫創作；謝謝口語傳播學系全體教師、同仁、與學生的協助與激勵，讓我時常感受到成為口傳系成員之一的驕傲與喜悅；謝謝雙葉書廊出版部之慷慨應允與傾力相助，使本書得以問世發表；謝謝我的三位研究助理：柯妮廷、張文嘉、張雅筑，不辭辛勞地配合著我要求的進度；謝謝過去曾經啟發過我，亦師亦友的師長們：黃裕惠老師、陳國明老師、Dr. Claudia L. Hale、和 Dr. Deborah Borisoff；謝謝陪伴在我身邊的親密好友們，總是得聆聽我的研究想法，不時在我漫長的學術道路上給予我力量，使我不致孤獨；謝謝研究中所有參與的受訪者，你們真誠而熱心的經驗分享，讓我體會到不同族群間的溫暖與可愛。應該感謝的還有許多，最後，我要感謝的是我人生中最重要父母、姐姐、與兄長，謝謝父親與母親自小於學業及生活上給予我極度的自由、尊重我個人的選擇、讓我能夠發揮我所愛，若是沒有他們長期以來的滋養與支持，我很難順利走到今天的位置。

真心的，謝謝大家！

李佩雯 謹識

2012 年 12 月于木柵

目錄

第一章	緒論.....	1
-----	---------	---

第二章	「關係維繫」作為取徑的溝通研究...	11
-----	--------------------	----

第一節	打開關係維繫 (relational maintenance) 的概念盒子	11
	一、定義與重要假定	12
	二、關係維繫的其他說法與比喻	16
	三、小結	20
第二節	關係維繫之理論與文獻梳理	22
	一、關係維繫行為的研究回顧	23
	二、平等理論 (equity theory) 與關係不確定感 (relationship uncertainty) 的研究回顧 ...	34
	三、關係辯證觀點 (a dialectical perspective) 的研究回顧	38
第三節	傳統關係維繫研究的弊病	46
第四節	走出另一條關係維繫研究的路	54
	一、跨文化婚姻的質性研究	57
	二、跨文化友誼的質性研究	63
	三、小結	67

第三章

質性研究方法：現象學的探索

(a phenomenological inquiry) 85

第一節	質性研究方法之於關係研究	85
第二節	質性理論傳統：現象學取徑	88
	一、現象學的歷史脈絡	88
	二、理解現象學	90
第三節	現象學分析—描述 (Description) ...	95
	一、深度訪談法 (indepth interview)	96
	二、焦點團體訪談法 (Focus group discussions)	97
	三、轉捩點訪談法 (turning points interviews)	98
第四節	現象學分析—還原 (reduction) 與詮釋 (interpretation)	99
	一、還原主題 (thematizations)	100
	二、想像自由變換 (imaginative free variation)	100
	三、還原過程 (reduction process)	101
	四、現象學詮釋 (phenomenological interpretation)	101
第五節	現象學與跨文化關係維繫	102
	一、現象學為何適用於跨文化關係研究	102
	二、應用現象學研究方法之跨文化關係文獻	105

第四章 兩岸學生之跨文化國族／政治認同
協商研究…………… 113

- 第一節 研究緣起…………… 113
- 第二節 研究背景…………… 115
- 第三節 文獻探討…………… 119
- 一、定義文化認同（cultural identity）…………… 119
- 二、溝通與文化認同…………… 122
- 第四節 研究方法…………… 133
- 一、受訪者招募與訪談流程…………… 133
- 二、受訪者資料…………… 134
- 第五節 研究結果…………… 136
- 一、來台陸生之國族／政治認同協商…………… 136
- 二、台生之國族／政治認同協商…………… 141
- 第六節 研究發現與結論…………… 145

第五章 台灣外籍家事工與雇主之間焦慮
不確定感管理之研究…………… 157

- 第一節 研究動機與目的：無聲的貢獻者…………… 157
- 第二節 文獻探討…………… 161
- 一、外籍勞工與權力階級差異…………… 161
- 二、外籍勞工與雇主管理…………… 164

	三、焦慮／不確定感管理理論與研究	166
第三節	研究方法	169
	一、受訪者招募	170
	二、受訪者資料	171
第四節	研究結果	172
	一、鼓勵說、用心聽	172
	二、創造共享的活動	174
	三、關懷與分享	176
	四、讚美	179
	五、運用「描述性」和「重述」的溝通技巧	180
第五節	討論與結論	183

第六章

跨文化（intercultural）與非跨文化 （intracultural）友誼關係辯證比較 之初探研究.....	193
--	-----

第一節	前言	193
第二節	文獻探討	195
	一、非跨文化與跨文化友誼研究之回顧	195
	二、影響跨文化友誼建立與維繫之因素	198
	三、友誼關係與跨文化關係互動中的關係辯證 （relational dialectics）	200
第三節	研究方法	205
第四節	研究結果	206

一、非跨文化友誼關係辯證	207
二、跨文化友誼關係辯證	210
第五節 研究發現與結論	215

第一章

緒論

這是一本關於溝通與跨文化人際關係維繫的書。筆者認為人際關係乃是人類一直以來不斷在處理的課題，不論是情愛關係、友誼、家庭關係，乃至於同事關係、同學關係，人們無時無刻不為種種人際關係所圍繞。Dindia（2003：1）曾經說過，一段關係的維繫必須仰賴關係雙方的溝通，而關係維繫的品質則倚靠關係人之間的溝通能力與溝通品質，換句話說，溝通與關係維繫密不可分。

楊中芳（1999：106）指出，「關係」是中國人人際交往中經常談論的概念，從八〇年代初至今，「關係」一直是社會科學各個領域中相當受矚目的研究課題。雖然人們時時刻刻皆能觸及此概念，但是當社會科學研究者嘗試界定它並投入其社會科學研究設計時，卻發現非常地艱難。不過即便關係研究本身如此困難，截至目前為止仍有不少卓越的社會學家、心理學家、及人類學家都曾嘗試論述此類概念並將它們加以整理，例如：人類學家、社會學家費孝通、喬健、金耀基等人，社會心理學家楊國樞、黃光國、楊中芳等人亦不遑多讓，都曾對中國的人情和關係的概念做過獨到而精闢的分析。惟獨傳播界，至今，人際關係的相關研究仍舊少見，歸類於人際關係研究的一套專門研究領域更是付之闕如。

西方學術有關人際關係之研究一直被含括於人際溝通（interpersonal communication）的研究範疇之中。人際溝通這個學門於1960年間因美國國內社會人權運動興起與反越戰運動的影響，逐漸嶄露頭角，成為傳播界除了大眾傳播訊息研究領域以外頗受重視的研究體系。此時，西方的學者們便開始呼籲研究者正視人際關係與人際溝通對大眾生活品質所可能帶來的改造與提升。直到1970年代末，人際溝通的學門發展才真正趨於成熟、完整，遂與大眾傳播並列為主要的傳播研究領域（Knapp, Daly, Albada, & Miller, 2002）。爾後，1980年代與1990年代為人際溝通重要理論萌芽與研究蓬勃發展的年代，譬如，意義統和理論（coordinated management of meaning theory, Cronen, Pearce, & Harris, 1982）、降低不確定感理論（uncertainty reduction theory, Berger & Bradac, 1982）、建構主義（constructivism, Delia, O'Keefe, & O'Keefe）、關係辯證理論（dialectical theory, Baxter, 1988）、和違反預期理論（expectancy violations theory, Burgoon, 1983）等均在此時間發表。近期，許多與人際溝通相關的新議題亦受到傳播學者們的關注，例如：健康傳播（health communication）、文化（culture）、媒體中介傳播（mediated communication）、以及人際溝通的黑暗面（the dark side of interpersonal communication）等（Knapp et al., 2002）（秦琍琍、李佩雯、蔡鴻濱，2010）。而「關係維繫」（relational maintenance）的系列研究亦在此行列之中。

人際關係學者們對於關係維繫之定義分歧。Canary & Stafford（1994：4）將關係維繫的定義統整為一個「人類集體的目標」（human goal），亦即「多數人皆渴望的一個長期穩定、令人滿

意的人際關係」。而其他關係維繫定義所分別關切的目標則為關係的持續性、穩定性、和滿意程度，恰好可以被整合成一個關係維繫的基礎概念（the concept of maintenance）（Dindia, 2000）。事實上，當我們看待關係維繫時，關注的不只是一段關係是否能繼續走下去而不終止，我們也在意關係是否維持在穩定的水平，關係人身在其中是否感到滿足、滿意；當此關係遇上衝突波瀾，關係雙方是否能適切地進行維護。

筆者以為，關係維繫行為的概念對任何關係而言都不算是一個新的產物，維繫乃是關係雙方處理關係構成所不斷重複進行之對話、行為。關係維繫可能是關係人處理衝突的策略；它可能是關係人進行人際閒談（small talk）的能力；它可能是關係雙方揭露與保守秘密的默契；它可能是使關係對方感受到承諾與愛的方式；它可能提供關係對方隱私與相互存在感；它也可能是平衡新奇與可預測性溝通模式的重要方法（Knapp & Vangelisti, 2005）。簡言之，關係維繫關乎的面向無非是人們為達到關係滿意所付出的一切努力，而其中除了正面良善的溝通互動之外，亦可能包含了負面的衝突與衝突協商。亦即，關係維繫是「吾人為使人際關係達到某種令人滿意的狀態所付諸行為之過程」，當然，此處的「滿意」水平因人而異，其所付出的行動是「策略」抑或是「慣常行為」，更是見仁見智（詳見本書第二章）。

儘管關係維繫研究的發展已有超過 20 年的歷史，筆者詳閱其研究內涵卻不難發現以下之缺失：第一，國內文獻明顯缺乏關係維繫之研究，而西方文獻中的關係維繫研究皆著重於探討某些特定關係特質與關係維繫之關聯性（例如：關係滿意度），但是充其量卻只是不斷透過研究來證明人際關係需要關係維繫。第二，

過去文獻中所針對之研究對象過於侷限、重複，外文文獻多數以大學生為研究對象，或是聚焦於大學生及其身邊親人之關係維繫，其所探究的親密關係大抵以夫妻、情侶關係為主。第三，明確具備理論框架的分析研究不足，除了以關係維繫策略作為研究分析依據的文獻以外，僅有少數研究可見明顯的理論框架，例如：關係辯證觀點、關係不確定感、及平等理論。由此可知，關係維繫的宏觀理論（macro level theory）發展完備離我們尚有一段距離。第四，先前的關係維繫研究方法過於單一，幾乎皆以自陳式的量化量表問卷（例如：Relational Maintenance Strategy Measurement, RMSM），或開放式問卷作為研究工具，採取質性方法為取徑的研究僅限於以關係辯證為理論基礎之研究，數量亦不多。第五，關係維繫研究結果之於不同文化之適用性值得商榷，筆者質疑，過去研究所得之白人、中產階級的關係維繫研究結果能否普遍應用至其他族群，例如：亞洲人也許並不像白人一般善於積極使用關係維繫策略，因為亞洲人的言行風格一般比較隱晦、間接。換句話說，研究關係維繫策略的傳播學者們幾乎都將心力聚焦於自願的關係、親密關係，諸如婚姻關係、情侶關係、少數友誼上，但是卻忽略那些非自願性的關係、情境關係、或是非親密關係，像是熟人、有簡單交集的人、上司下屬間的關係、同事關係等。學者們都以單一的量化研究方法聚焦在研究關係到底如何發展，難道所有關係的終極目的都是親密嗎？「連結」（bonding）真的是所有關係的最終點嗎？那些關係發展過程的模組真的可以套用於所有類型的關係上嗎？

植基於上述關係維繫研究的缺失，本書之主旨強調重新梳理人際關係維繫研究目前的發展現狀，並依據其研究內涵之弊病提

出未來可發展之研究取向，亦即「非西方文化情境之質性跨文化關係維繫研究」，並建議借用人際溝通與跨文化溝通領域中所蘊含之理論，以達到人際／跨文化關係理論建構、更新、重整之目的。另外，跨文化關係維繫研究通常只侷限於少數英語系國家，筆者所欲重申的是，此類研究其實非常需要其他地區的研究成果來幫助學者、學子們瞭解我們所身處的全球化世界。

是以，本書的第二章處理的是西方關係維繫研究的系統性整理。筆者首先闡釋關係維繫的概念並爬梳其定義，接著回顧關係維繫之理論與重要文獻，其中包括關係維繫行為研究（策略的類型、策略的使用頻率、與策略相關的變項研究、單一與多元階段性的關係維繫策略）、平等理論與關係不確定感之研究、關係辯證觀點的研究。隨後，筆者詳細歸納出傳統關係維繫研究之流弊，並在最後提出關係維繫研究未來可聚焦之另一取向，亦即質性跨文化關係維繫研究。跨文化關係維繫研究乃是生活在當今全球化、科技世代的我們所無法避免的。以質性研究方法探究跨文化關係維繫的議題，能夠協助吾人洞悉社會現象的複雜性與關係真實的困境、理解關係當事人的內心世界、同時明瞭溝通之於關係維繫之間的密切關聯。而研究者們截註於文中的訪談內容，亦可協助我們同理當事人的關係故事與生命經驗，藉此促使研究者們思考如何探究溝通實踐，進而改善人與人之間多元、重疊、交錯的關係。因此筆者以為，關係維繫研究若轉型朝跨文化關係維繫質性研究發展，不失為開闢其新研究取向的良好途徑之一，更能藉此累積多樣化的研究成果與資源，幫助吾人面對這個變動的世代。

第三章處理的則是質性研究方法。筆者於各式質性研究取徑