

現代漢語委婉言語之語用策略及語言形式

——兼談華語教學應用

劉怡君、陳俊光

liuyijun1017@gmail.com

台灣師範大學華語文教學研究所

摘要

委婉言語為社會中人們普遍使用的一種語言方式。本研究之主要目的為找出現代漢語委婉言語的語用策略及語言形式，以期日後可運用於對外漢語之教學上，減少以漢語為外語的學習者在產出及理解委婉言語時遇到的困難。

本文以 Brown 和 Levinson (1987) 的面子威脅行為理論 (face-threatening act/FTA) 為主要架構，分析現代漢語委婉言語的語用策略。主要的研究方法為問卷調查法，採用言談篇章完成任務 (discourse completion task) 蒐集相關委婉言語語料。本文從研究語料得出，可以表達委婉言語的三大語用策略包括：「積極禮貌」(positive politeness) 策略、「消極禮貌」(negative politeness) 策略及「不公開面子威脅行為」(off-record FTA) 策略，其中以「消極禮貌」策略被受試者採用的比例為最高。

接著，本文分析探討三大策略底下的九個細部具體策略，統計結果顯示，「提問與規避」、「給予理由」，以及「表示敬意及道歉」三個策略的使用比例最高。「提問與規避」的具體例子如在批評對方遲到的情境中採用提問的方式來暗示對方，如：「老師你最近很忙嗎？嗯……下次開會時間你覺得什麼時候比較方便？」；而「給予理由」的例子如在建議對方少吃多動的情境中提出理由：「嗯……不了，我最近在減肥，那種高熱量的東西我不敢吃。」；至於「表示敬意及道歉」，則如在批評對方沒有時間觀念的情境中使用道歉用語，如：「啊！對不起，我忘記打電話提醒你，下次我會記得打給你。」

語言形式方面，本文從詞語的選用與句式的使用兩方面著手，找出具體的委婉語言成分，詞語的選用主要表現在預備詞 (preparators)、禮貌標記 (politeness markers)、對比標記 (contrastive markers)、緩調詞 (downtoners)、規避詞 (hedges)、主觀詞 (subjectivizers)、低調陳述詞 (understaters) 及填補詞 (fillers) 等功能詞語上；句式的使用則為疑問句式、否定句式，以及條件句式的運用。關於詞語的選用，具體例子如：「吃蛋糕很幸福，不過幸福要一點一點地體會，才能深刻，所以一次吃一個最幸福。」，說話者使用對比標記「不過」來表達自己的建議；至於句式的使用，例子則為：「不用，謝謝……可不可以請你們小聲一點？要休息了。」說話者採用疑問句式中的正反問句，來緩和和要求對方降低音量

的意味。

教學應用上，本文以研究得出的委婉言語語用策略及語言形式為依據，設計一課文與教學簡案，透過教學流程的說明，提出教學建議。本文認為，由於委婉言語是一種概念，而非單一的言語行為如「抱怨」、「批評」等，有較清楚的界定及特有的模式，因此教學者不宜在課堂中以「委婉」為主題，進行獨立的主題式教學，而應配合某些言語行為，來進行輔助教學。在平常的課堂中，教學者宜適時提醒學生關於「委婉」的概念，並適當地指導學生如何委婉地批評、委婉地建議、委婉地拒絕……等，才能成功地引導學生在日常言談中加入委婉的成分。

關鍵字：委婉語、語用策略、語言形式、言語行為、面子威脅行為理論

一、前言

漢語的委婉言語反映了漢語在文化及社會中使用的多元現象，也反映出中國人特有的文化思路，以及運用委婉方式來表達的語言習慣。本文擬針對現代漢語委婉言語的語料加以分析，找出母語者的委婉語用策略及語言形式，以求實際應用於對外漢語教學上，讓學習者可以適當地產出委婉言語，降低語用失誤（pragmatic failure）的可能性。因此，本研究提出的問題如下：

- （一）漢語母語者的委婉語用策略為何？
- （二）漢語母語者的委婉言語，所呈現的語言形式特徵有哪些？
- （三）委婉言語的產生，是否因為說話者的職業、性別、年齡，或是受話對象的不同，而造成在語用策略使用上的差異？
- （四）在教學層面，如何指導學習者適當地表達委婉涵義？

二、理論架構

（一）面子與面子威脅行為

人們使用委婉言語，最大目的就在於保全彼此的面子。我們認為，Brown 和 Levinson (1987) 的面子威脅行為 (face-threatening act, 簡稱 FTA) 可用來解釋、說明委婉言語的產生，以及人們在使用委婉言語時，可能運用的語用策略。

Brown 和 Levinson 的 FTA 理論包含五種策略，即：公開面子威脅、積極禮貌、消極禮貌、非公開面子威脅，以及不實施面子威脅行為。積極禮貌策略的主要目的是滿足對方的積極面子，讓對方感覺被認可、贊同；消極禮貌策略的目的則是滿足對方的消極面子，即不被其他人強制的期望，擁有行動上的自由；至於非公開面子威脅行為策略之目的，則為避免對受話者造成明顯的負擔。

以上 Brown 和 Levinson 提出的策略中，公開面子威脅由於直接威脅受話者面子而不加以修補，不列入討論範圍；而不公開進行面子威脅行為，已放棄與受話者進行對話，亦非本研究的範圍。因此本文擬採用積極禮貌策略、消極禮貌策略及非公開面子威脅行為策略等三種策略來檢視、探討現代漢語中的委婉言語。

（二）禮貌原則

根據 Leech (1983) 的禮貌原則 (Politeness Principle)，語言之所以存在委婉含蓄的現象，就是出於禮貌的要求，他指出六條準則，分別為：得體準則 (Tact Maxim)、慷慨準則 (Generosity Maxim)、讚美準則 (Approbation Maxim)、謙虛準則 (Modesty Maxim)、一致準則 (Agreement Maxim)，及同情準則 (Sympathy Maxim)。我們認為，委婉言語的應用是為了使交際的對方易於接受談話的內容，而達到交際與溝通的目的，而禮貌原則可以幫助修飾說話者的話語，透過得體的語言，來表達含蓄的意涵。

三、研究方法

本研究採用實證研究，透過問卷調查來蒐集語料，並輔以情境訪談的口語語

料加以印證。問卷採用言談篇章完成任務 (discourse completion tasks)，請受試者將自己在問卷情境中會說的話，逐字逐句寫下來。三個情境設計¹分別如下：

1. 建議對方 (代號為 A) 少吃多動。
2. 抱怨對方 (代號為 B) 音量太大。
3. 批評對方 (代號為 C) 沒有時間觀念。

至於研究對象，我們設定為在臺灣生長，十八歲以上的漢語母語人士。學歷至少高中畢業。取樣的方法採非機率取樣 (non-probability sampling)²，由研究者透過網路、親友或老師推薦、介紹等管道，尋找願意受測之漢語母語者。

本研究的語料蒐集時間自 2007 年 4 月初至 4 月底，共計一個月。總共回收兩百五十二份問卷，扣除資料不齊、資格不符或是漏答的無效問卷，有效問卷共有兩百三十份；至於情境訪談部份，總計共與四十人進行情境對話及訪談。

統計方法採用次數分配 (frequency distribution) 及單因子變異數分析 (one-way analysis of variance)。利用次數分配統計語用策略採用比例；單因子變異數分析則可了解各社會變項對語用策略選用的影響，我們以各變項如職業、性別、年齡等為因子，各語用策略為依變項，得出具有顯著差異 (即顯著性小於 0.05) 的語用策略，再運用次數分配進行各組內的百分比統計與比較。

四、委婉言語語料分析

以下我們從語用策略及語言形式兩大方向討論委婉言語語料：

(一) 委婉言語之語用策略

我們以積極禮貌策略、消極禮貌策略，及非公開面子威脅行為策略進行分析：

1. 積極禮貌策略 (positive politeness strategy)

積極禮貌策略之主要目的為讓對方感覺被認可、贊同。語料主要反映「誇大給予對方的肯定」、「開玩笑」、「確認共同立場」，以及「給予理由」四個策略。

(1) 誇大給予對方的肯定 (exaggerate)

說話者表示對受話者的肯定與重視，符合 Leech (1983) 的讚美準則 (Approbation Maxim)。此策略主要的功能在於鋪墊，受話者因為說話者的話語感到愉悅，便更能接納說話者接下來所欲表達的想法。具體例子如下：

- ① 哎～幸好您及時趕來，沒有您來鼎力相助，我這一個小時撐得多辛苦呀！下次開會，您得多指教我一番。(C1QN033, 批評情境)

(2) 開玩笑 (joke)

說話者以誇張的內容，透過幽默來舒緩所造成的尷尬氣氛，以降低可能對受話者造成的冒犯。我們認為，說話者在進行此策略的時候，必須拿捏得宜，才不至於造成「玩笑開得太大」的不良後果。此策略的具體例子如下：

- ② 你們聊的秘密已經穿透牆壁了。(B3QN082, 抱怨情境)

¹ 本研究問卷的情境設計概念主要參考 Du (1995) 附錄之問卷。

² 非機率取樣又稱為便利取樣 (convenience sampling)。

(3) 確認共同立場 (assert common ground)

說話者強調自己與受話者處於共同立場，以群體意識來沖淡主觀判斷。既然處於共同立場，那麼就必須共同協商、一起面對問題，讓受話者覺得自己不是唯一該承擔責任的人，藉此降低受話者的負擔，符合 Leech (1983) 使他人損失最小的「得體原則」(Tact Maxim)。具體例子為：

- ③ 好啊好啊……還不錯耶！（加入他們後）欸……嗯……別問還有人，那我們就小聲一點。（B3IS17，抱怨情境）

(4) 給予理由 (give reasons)

說話者在進行某言語行為的同時，告知對方相關的理由。透過理由的說明，一方面提高進行此言語行為的合理性；一方面降低可能產生的尷尬，而使得話語較為婉轉。具體例子如下：

- ④ 嗯……不了，我最近在減肥，那種高熱量的東西我不敢吃。（A1IS01，建議情境）

2. 消極禮貌策略 (negative politeness strategy)

消極禮貌策略之目的是滿足對方不被其他人強制的期望。語料呈現出「提問與規避」、「表示敬意、道歉」，及「以通則陳述面子威脅行為」等三大方向。

(1) 提問與規避 (question, hedge)

利用提問避免直接陳述的肯定性，達到提醒之效；此外，提問也可作為鋪墊，使接下來的話語不那麼突兀。至於規避策略，多出現於詞語的選用上，以「有點」、「稍微」、「一下」³等詞語，來降低程度、減輕負擔。具體例子如：

- ⑤ 老師你最近很忙嗎？嗯……下次開會時間你覺得什麼時候比較方便？（C1IS03，批評情境）

(2) 表示敬意 (give deference)、道歉 (apologize)

說話者使用「請」、「麻煩」、「謝謝」、「對不起」及「不好意思」等詞語，來緩和可能造成的面子上的傷害。雖然是對方冒犯了自己，自己卻先道歉或表示敬意，為造成對方消極面子的威脅表示抱歉，藉此降低對冒犯的程度，是很典型的委婉語用策略。例子如下：

- ⑥ 啊！對不起，我忘記打電話提醒你，下次我會記得打給你。（C1QS048，批評情境）

(3) 以通則陳述面子威脅行為 (state the FTA as a general rule)

說話者表達出並不想冒犯受話者，只是因為迫於環境而不得不如此的方式出一，就是以面子威脅行為之陳述，作為某些普遍的社會規則、規定或義務之例子。應避免使用代名詞；與之相關的還有「避免提及對話雙方」策略。具體例子如下：

- ⑦ 謝謝，我吃一點點就好了，吃太多要運動很久才瘦得下來！現代人要吃得健康真難！（A1QN002，建議情境）

3. 非公開面子威脅行為策略 (off record strategy)

非公開面子威脅行為策略是使用一些模糊、不確定的語言，留給彼此一些空

³ 詳見下文「(二) 委婉言語的語言形式 1. 詞語的選用 (5) 規避詞」。

間與餘地。語料呈現的主要具體策略包含「暗示」及「含蓄敘述」等兩方面。

(1) 暗示 (give hints)

說話者未直接進行某言語行為，轉而運用暗示的方式表達。此策略是非常典型的委婉語用策略，缺點是受話者可能無法順利理解說話者的言外行為、達到說話者所預期的言後行為，而導致交際失敗。具體例子如下：

- ⑧ 我現在沒什麼胃口吃滷夜耶，如果很吵或不舒服，我都會吃不下東西。(B1Q5036，抱怨情境)

(2) 含蓄陳述 (understate)

含蓄陳述指說話者使某言語行為經過修飾，如利用「好像」、「可能」來表示不確定性，以減輕對受話者面子的衝擊。具體例子如：

- ⑨ 這蛋糕吃太多好像對身體不太好耶。(A1Q5018，建議情境)
⑩ 不用了，我剛吃飽，不過我有點想睡了。那你們就是……麻煩就是……可能要小聲一點。(B1I517，抱怨情境)

4. 委婉策略綜合運用

我們發現，許多受試者採取了一種以上的語用策略來進行委婉言語的表達。以下我們從三大語用策略的綜合運用，探討委婉言語的多元表達方式。

(1) 兩種策略綜合運用

說話者在話語中同時運用兩種語用策略，委婉效果普遍較單一策略的使用來得強。我們以積極禮貌策略與消極禮貌策略的綜合運用為例進行討論：

說話者採用積極禮貌策略拉近彼此距離，有助於彼此關係的建立，建立友好關係後，再表達自己的想法，能使對方更容易接納；接著用消極禮貌加以修補，保證受話者不被他人所強制的自由意志，因而為受話者預留了決定的空間，此兩種策略搭配運用，能使產出的言語被修飾得更為禮貌且婉轉。實際例子如下：

- ⑪ B⁴，你們聊得好開心哦，真羨慕。只是我今天有點事要做，比較怕吵，可否請你們小聲一點？

例⑪首先採取積極禮貌策略中的「誇大給予對方的肯定」策略，對受話者的聚會表示羨慕，接著運用「給予理由」策略，告知對方自己有要事，順勢以提問的方式提出自己的要求，使用了消極禮貌策略。說話者同時運用兩種策略，層層推進，使自己的要求合理自然，話語因此變得較為含蓄婉轉。

(2) 三種策略綜合運用

說話者不僅以積極禮貌策略拉近彼此關係，又以消極禮貌策略保障受話者不被他人所控制的意志，並以非公開面子威脅行為策略為對方保留實施某行為的決定權與空間，從不同角度保全對方的面子，試圖降低所有可能對受話者面子造成的威脅或損傷，可以說是委婉言語使用的最高境界。具體例子如：

⁴ 根據本研究的問卷設計，各情境的對象以代號 A-C 表示，因此有些語料會出現以 A-C 稱呼受話者的情形。

⑫ 老師由於日期緊迫，加上您可能最近案子太多，我想往後進度由我來初擬，您來複核，好嗎？

例⑬首先指出活動的日子就快到了，運用積極禮貌策略中的「給予理由」策略，接著以受話者最近案子太多為由，隱涵對方常遲到的狀況，屬於非公開面子威脅行為策略的「暗示」及「含蓄陳述」策略，最後提出自己的提議，並以提問作結，運用了消極禮貌策略的「提問與規避」策略。話語中巧妙地避免提及對方遲到的事實，透過三種策略的綜合運用，委婉地表達了自己的意見。

(3) 綜合討論

我們認為，就禮貌效果而言，運用三種委婉語用策略的禮貌效果較運用兩種的效果為佳，因為當說話者採用三種語用策略時，不僅滿足對方被他人認可、贊同的欲望，也保障其不被他人強制的自由意志；此外還使用較為模糊、不確定的語言，為對方保留決定權與空間。說話者周全地從不同角度保全受話者面子，目的就是降低所有可能的損傷與威脅，可以說是委婉語用策略運用的最完美境界。

至於說話者心態，我們認為，當說話者在與受話者進行溝通或對話時，發現其所欲表達的言外行為並未被受話者領會，或是尚未達到其預期的言後行為時，便會進一步採用其他的語用策略來進一步加強，以達到其話語之目的。因此當說話者使用單一策略便成功地達到目的時，便可能不再採用第二種策略；而當他預測一種策略將無法達成所預期的言後行為時，則易傾向於將兩種或三種委婉語用策略交叉運用，以順利地達成其溝通之意圖或目的。

(二) 委婉言語之語言形式

委婉言語的語言形式，主要表現在詞語的選用及句式的使用兩方面。

1. 詞語的選用

(1) 預備詞 (preparators)

李殊儀 (1988) 指出，預備詞為說話者在明確說出請求前，用來表明或暗示自己意圖的用語。我們認為，預備詞的功能在於開啟話題，為接下來的話語作準備。透過預備詞的使用，一方面拖延時間，讓受話者有心理準備；另一方面也藉此表現出比較遲疑的態度，降低開門見山帶來的衝擊。語料主要反映在「嗯」、「喔」、「呃」、「欸」，及「那個」、「對了」、「跟你說」、「不好意思」等發語詞上。具體例子如：

⑬ 欸……呃……老師沒有關係，沒有關係。老師你最近很忙是不是啊？(C11N18, 批評情境)

(2) 禮貌標記 (politeness markers)

李 (1988) 認為，禮貌標記是附加在一個行為上，表示對受話者敬意，以得到對方允諾之選擇性成分。Lin Domizio (林秀惠) (2004) 及 Rojo (2005)

皆認為禮貌標記為緩和詞 (downgraders) 的一類⁵, Rojo 更將之歸納在功能為降低冒犯程度 (mitigating the offence) 的次類之中, 可見禮貌標記在言談中的功能。我們認為, 以請求及道歉用語來表示對對方的尊敬及歉意, 可迎合對方的消極面子, 符合 Brown 和 Levinson 的「表示敬意」及「道歉」策略。具體例子如:

- ④ 抱歉, 下次開會可以請你準時與會嗎? 這樣子才不會拖延會議的進度。麻煩你了。
(C1Q5046, 批評情境)

(3) 對比標記 (contrastive markers)

說話者先對對方採取正面的回應, 接著運用對比標記如「不過」、「可是」、「但是」及「只是」等具轉折功能的副詞來婉轉地表達自己不同意的看法或描述自己的狀況, 藉此達到委婉表達的目的。Wang [王黃芳] (2002) 認為, 「只是」、「但是」、「可是」和「不過」都有表示不同意的篇章外部語用功能, 「只是」最強, 「但是」次之, 「可是」再次之, 「不過」最弱。這個說法在本研究的語料中得到支持, 我們從問卷語料中發現, 四者的使用頻率以「不過」為最高 (97 次), 「可是」次之 (34 次), 「但是」較少 (32 次), 「只是」最少 (7 次)。轉折功能最弱的「不過」使用頻率最高, 顯示出委婉言語的使用, 多採取最弱的反對形式來表達自己的看法, 說話者試圖透過形式較弱的轉折, 來降低對對方面子的威脅。例子如下:

- ⑤ 吃蛋糕很幸福, 不過幸福要一點一點地體會, 才能深刻, 所以一次吃一個最幸福。
(A1Q5066, 建議情境)

(4) 緩調詞 (downtoners)

李 (1988) 及 Rojo (2005) 皆認為, 緩調詞的功能為說話者用來減緩話語對受話者可能造成的衝擊。說話者因為這些語詞的運用, 使言語呈現出不確定、沒把握的狀態, 增加了模糊性與委婉性, 從而修飾了可能產生的尖銳斷言性, 符合 Brown 和 Levinson (1987) 的「含蓄陳述」策略。語料呈現情態副詞「可能」、「恐怕」、「好像」、「似乎」及「啊/呀」、「吧」、「喔/喲/囉」等語氣詞的運用, 例子如下:

- ⑥ 蛋糕的熱量很高喔! 一天最好不要吃超過一個, 這樣對身體健康可能(會)⁶比較好。
(A1QN077, 建議情境)
- ⑦ 少吃一點這種高熱量食品對身體比較好唷~還有, 我最近開始運動, 老闆下班要不要一起去? (誠懇、建議的口氣) (A1QN078, 建議情境)

⁵ Lin Domizio (2004) 認為緩和詞包括禮貌標記 (politeness marker)、低調陳述詞 (understater)、主觀詞 (subjectivizer)、緩調詞 (downtoner) 及敬語 (honorific) 等; 而依照 Rojo (2005) 的分類, 緩和詞依功能可分為降低冒犯程度 (mitigating the offence) 以及轉移對冒犯的注意力 (distracting from the offence) 兩類, 其中降低冒犯程度的緩和詞包含禮貌標記、低調陳述詞、規避詞 (hedge)、主觀詞、緩調詞、哄誘詞 (cajoler) 及引起共鳴詞 (appealer) 等。

⁶ 原句為臺灣國語, 因此研究者將「會」予以括示。

例句⑭與⑮兩者雖然皆為直接建議，但皆運用「比較」⁷降低建議的程度及負擔，例句⑮更添加了不確定的情態副詞「可能」，相對於例句⑭更提高了話語的不確定性與模糊性，表示說話者僅僅提出這樣的看法，但是事實與否，說話者其實並不確定，因此給了受話者空間，受話者可以根據自己的看法選擇接受或不接受，相對地降低了對受話者的負擔，因而使得委婉意涵較例句更加明顯。

(5) 規避詞 (hedges)

Rojo (2005) 指出，道歉者利用規避詞來避免清楚的陳述，以避免言語過於精確而激怒對方。我們認為，說話者運用「稍微」、「有點(兒)」、「比較」等程度副詞或「一下」、「一點」等動量詞來影響話語中所提及事情的程度大小，使得話語變得較為含蓄婉轉，符合 Brown 和 Levinson (1987) 的「提問與規避」策略。舉例如下：

⑭ 下次可以稍微早一點到嗎？(C1QS105, 批評情境)

⑮ 你下次要早一點囉！我不想一直沒效率下去。(C3QS098, 批評情境)

比較例句⑭及⑮，例句⑮的委婉程度高於例句⑭，原因在於例⑮以祈使句的方式要求對方，委婉程度相對於「可以早一點到嗎？」已較低；而例⑭除了使用疑問句外，還添加了「稍微」來降低請求的程度，因而大大地提高了委婉的程度。

(6) 主觀詞 (subjectivizers)

Lin Domizio [林秀惠] (2004) 將主觀詞歸類為緩和詞 (downgraders) 之一⁸，可見其功能為緩和以降低冒犯程度。說話者在陳述事情或看法時，透過描述自身的想法或主觀感受，降低話語的斷言性。本研究所蒐集到的委婉語料，主要利用某些狀態動詞的選用，來增加委婉成分，如「我覺得」、「我想」、「我希望」、「我怕」等。由於表達的是說話者「我」的主觀看法，因而對方可以不接受或不同意說話者的看法，而予以反駁、解釋或辯解。實際例子如：

⑯ 不用謝謝，可以請你把音量關小嗎？我覺得有點大聲，對不起。(B1QN099, 抱怨情境)

(7) 低調陳述詞 (understaters)

李 (1988) 認為，低調陳述詞的功能是用來降低命題 (proposition) 的程度。我們認為，低調陳述詞主要的功能是降低說話者建議或所陳述事物的程度，符合 Brown 和 Levinson (1987) 的「含蓄陳述」策略。本研究語料主要反映出三個方面，即：動詞重疊，狀態動詞「(我)聽說」、「報導／新聞說」及「據說」；以及放在句首提出疑問的「不知道」、「不曉得」等。茲舉一例討論如下：

⑰ 好呀，我也來一個。可是吃完一定會變胖。改天再請你陪我去運動運動吧！！

⁷ 「比較」為規避詞，見「下文(5)規避詞」。

⁸ 關於 Lin Domizio (2004) 對緩和詞之分類，請見註腳 5。



(A1QN037, 建議情境)

例句②的「一起」運用了 Brown 和 Levinson (1987) 的「確認共同立場」策略；此外，更利用動詞重疊來使一起出去運動的邀請聽起來不那麼費力，可能僅是簡單地舒展一下身體，並不是運動量很大的激烈運動，降低給受話者的負擔，而使對方容易接受。

(8) 填補詞 (fillers)

Biq (2001) 研究漢語「就是」及「就是說」的語法化現象，發現它們在會話的互動上，溝通功能為說話者表明繼續發言的意圖，以穩住發話權，是發言空隙的填補詞 (pause filler)。我們認為，填補詞為話語間為了避免話題間斷及空白而出現的字詞，如「那」、「那個」及「就(是)」等。說話者一方面藉由填補詞穩住發言權，爭取思考時間；一方面表達遲疑的語氣，因而產生舒緩婉轉的語境。

我們發現，此類填補詞在問卷語料中出現的頻率並不算高，而訪談語料中出現的頻率極高，研判乃由於研究形式的影響，問卷受試者在書寫時擁有比較長的思考空間，寫下來的回答可能省略了填補詞的部分；但是訪談受試者必須當下做出反應，因此會出現比較多的填補詞來爭取思考的時間。訪談的具體例子如下：

② 沒有關係啊，可是……那個……我怕我們會討論不完耶！（C3IS02, 批評情境）

2. 句式的使用

我們綜合多位學者的看法，推論利用不同句式的使用，可以達到委婉的效果。問卷語料主要呈現在疑問句式、否定句式以及條件句式等三個方面。

(1) 疑問句式

透過疑問句式的使用，可以避免直接陳述的肯定性，由於此類疑問詞將決定、回答的空間留給受話者，對受話者來說負擔較小，使得提出的請求或批評變得委婉。語料主要反映在是非問句、正反問句、疑問詞問句，以及反問句四種形式。茲以正反問句為例：

陳松岑 (2001) 認為，在話語中添加「是不是」、「能不能」、「可不可以」一類詞組，可以使提出的請求較為婉轉。我們認為，說話者通常藉此帶出暗示或請求的言語，透過正反問句，把回答的空間、決定的權力留給受話者，以緩和命令的意味，如：「能不能」、「能否」、「可不可以」、「可否」、「是不是」、「是否」、「要不要」、「覺不覺得」等。具體例子如下：

③ 小聲一點啦！（B3QS118, 抱怨情境）

④ 不用，謝謝……可不可以請你們小聲一點？要休息了。（B1IS09, 抱怨情境）

例句③及④皆採取要求受話者降低音量的方式，取代直接批評對方音量過大，但是例句④為直述句，很容易被解讀為命令語氣，而降低了委婉程度；例句③使用了正反問句，因此相對地提高了委婉的程度。

(2) 否定句式

馬清華(1986)指出,「不 X」⁹可稱為委婉否定格式。因此研究者認為,「不 X」、「不是什麼……」及「不怎麼……」等句式帶有委婉意涵,可稱之為委婉否定格式。本研究語料出現的委婉否定句式為「不太/大……」及「不是很……」等,具體例子如下:

㉔ 雖然蛋糕很好吃,但是吃多了,對身體不好。(A1QN074,建議情境)

㉕ (吃了一口後)真的很好吃,不過吃多了對身體不太好。(A1QN080,建議情境)

比較例句㉔與㉕,例句㉕利用「不太」來降低「不好」的程度,表示吃多了嚴重性並沒有那麼高,以此修飾自己的陳述,使得評論不那麼尖銳直接,也降低了對受話者的威脅。

(3) 條件句式

喬剛(1997)指出,有些複合句也具有委婉功能。本研究所蒐集的語料主要表現在以「要是/如果/假使……的話,……就/可以……」呈現的條件句式上,說話者以「要是」、「如果」等表示假設的連詞來向受話者提出建議或請求,藉此創造出未知、不確定的語境,為受話者預留空間。具體例子如下:

㉖ 謝謝啊,我正好肚子餓了。跟你說,我最近在準備考試,如果你說話聲音能小一點,那我就能更專心了,謝謝你的貼心,考完試我們再一起吃頓飯吧~~~(B3QN078,抱怨情境)

五、量化分析

(一) 語用策略使用比例

我們先從宏觀角度,分析五大語用策略之使用比例;接著從微觀角度,分析主要策略下的具體子策略。

1. 五大語用策略使用比例

我們利用次數分配,統計受試者在公開面子威脅行為、不實施面子威脅行為、積極禮貌、消極禮貌,及非公開面子威脅行為等五大策略上的使用比例。由於每個策略皆是獨立的,受試者可能在言談中同時採用積極禮貌策略及消極禮貌策略,因此我們將各個策略分開計算,也就是說,各個策略中,採取與未採取的人數總和皆為百分之百,因此五大策略的採取總和並非百分之百,如圖五-1所示。

⁹ 根據馬清華的解釋,「不 X」的「X」基本上是程度副詞或程度代詞。

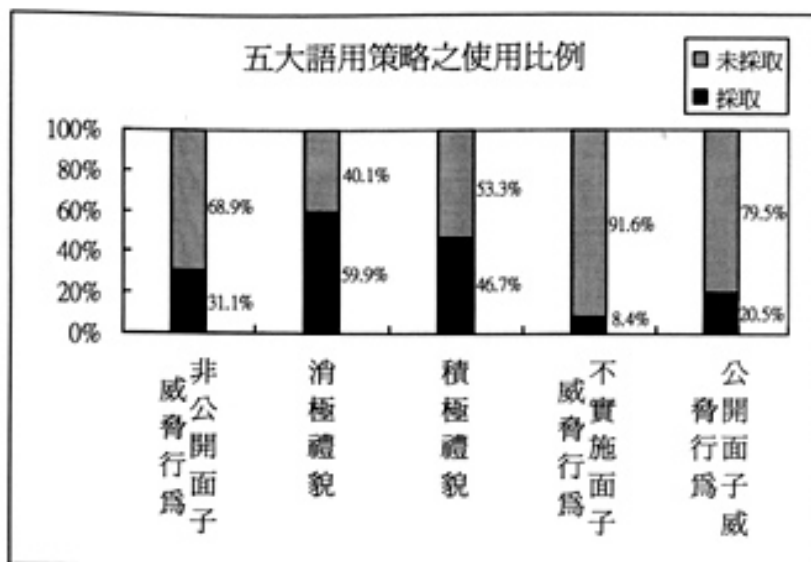


圖 五-1 五大語用策略之使用比例

根據圖五-1，三大委婉語用策略中，受試者採取消極禮貌策略者高達 59.9%，為所有策略之冠，其次為積極禮貌策略 (46.7%)，再其次為非公開面子威脅行為 (31.1%)。Holmes (1986) 認為，人們對應該保持社會距離的對象，較常採取消極禮貌；而對朋友與可能成為朋友的對象則表達積極禮貌。本研究將說話者與受話者之間的社會距離設定為普通，也就是由陌生人到熟人這個連續面的中間，正是 Holmes 所言應該保持社會距離的對象，而研究結果顯示，消極禮貌策略被受試者採用的比例最高，恰恰印證了 Holmes 的說法。至於積極禮貌策略，採用率亦很高，為 46.7%，我們研判，受試者雖然知道對方與自己的交情為普通，但是藉由積極禮貌策略的運用，可以強調自己與受話者共有的立場，透過言語來拉近彼此的距離、消除彼此的隔閡，以更順利地在言談情境中，達到自己的目的。

2. 細部具體語用策略使用比例

我們將受試者使用各個具體語用策略的百分比加以統計，得出所有受試者採取比例最高的三個語用策略，為「提問與規避」(45.5%)、「給予理由」(33.8%)，以及「表示敬意、道歉」(31.7%)，如表五-1 所示。

表五-1 採用比例最高之細部具體策略

語用策略	提問與規避	給予理由	表示敬意、道歉
採取比例	45.5%	33.8%	31.7%

以上三個具體策略中，「提問與規避」以及「表示敬意、道歉」，屬於消極禮貌策略；至於「給予理由」則屬於積極禮貌策略。受試者採取「提問與規避」策略的比例將近五成，顯示受試者在表達一些比較難以開口的

言語行為時，傾向以問題作為開頭，一方面可以避免直接陳述建議、抱怨或批評等行為的尖銳性，使得說出的話語變得委婉；一方面透過問答的形式，也為對方保留了回答的空間與接受的權利，以此作為鋪敘，層層遞進，可以更順利地表達自己的想法、達到話語的目的。

「給予理由」策略的比例為第二高，受試者不論是建議、抱怨或批評時，習慣加上理由說明，一方面為自己的言語行為提出合理的解釋；一方面透過理由的呈現，讓對方明白自己並非故意無理冒犯，而是有一些背後的原因，受話者在聽了理由，也較能夠站在體諒、理解的立場來詮釋說話者的意思。

至於「表示敬意、道歉」策略，亦被受試者廣泛運用，不論在什麼情形下，即使對方冒犯了自己，受試者還是傾向使用「不好意思」、「對不起」及「抱歉」等禮貌標記，為自己的言語或要求造成對方的威脅或損失而道歉，一方面顧及了對方的面子；一方面也減緩了彼此之間緊張尷尬的氣氛。所謂「禮多人不怪」，此現象正反映中華文化好禮的一面。

(二) 各社會變項與語用策略之關係

1. 職業差異

以職業為因子，各語用策略為依變項進行單因子變異數分析時，得出學生組與非學生組在「公開面子威脅行為」、「開玩笑」，以及「提問與規避」等三個策略中的顯著性皆小於 0.05，具有顯著差異；接著針對此三個策略，進行兩組內採取與未採取的百分比統計比較，如表五-2 所示。

表五-2 職業變項中具顯著差異之語用策略使用比例

語用策略	學生	非學生
公開面子威脅行為	23.3%	17.6%
開玩笑	3.4%	6.7%
提問與規避	48.9%	42.0%

由表五-2 可知，學生採取公開面子威脅行為策略的比例高於非學生，反映學生在校園求學，環境較為單純，不易與他人產生嚴重的利益衝突，因此在人際交往上較不需要步步為營，擔心危及他人面子；而非學生組自學校畢業後，進入社會，人際關係趨於多元複雜，因而在人際交往上顯得較為圓融，使得直接冒犯對方面子行為的比例相對降低。符合 Liao 和 Bresnahan (1996) 的類似發現，其研究結果顯示，大學生在某些拒絕情境中，使用 "I would like to..." 或「我很樂意……」來委婉拒絕的比例並不高；此外使用禮貌標記來道歉的頻率也不算太高，正可與本研究結果相互呼應。

至於開玩笑策略，非學生組以 6.7% 的比例高於學生組的 3.4%，我們研判與生活圈的人際交往模式有關，學生的交際圈較非學生單純，在一般情況下不會有過於緊張的利益對立或衝突；而非學生組的交往對象則較為複雜，一方面考量應避免因冒犯對方而導致彼此的衝突或自身利益的損失；一方面又必須透過言語達

到自己目的，較多比例的受試者透過開玩笑的委婉策略，不但可以藉此表達自我感受，又可舒緩可能造成的緊張氣氛，不失為一種圓融的人際交際策略。

在提問與規避策略方面，呈現出學生組以 48.9% 高於非學生組 42.0% 的現象，我們研判，這與受試者平常所扮演的角色有關，學生在校園中，最重要的任務就是學習、追求學問，而發問是學生被賦予的課堂權利，凡是有不懂的地方，便可以請教老師或同學，以獲得解答。學生極有可能將這樣的習慣帶入生活交際的話語中，而使得運用提問與規避策略的比例高於非學生組。

2. 性別差異

性別上的差異主要表現在開玩笑及給予理由等兩個策略上，如表五-3 所示。
表五-3 性別變項中具顯著差異之語用策略使用比例

語用策略	男性	女性
開玩笑	6.8%	4.2%
給予理由	28.6%	36.2%

男性中採取開玩笑策略的百分比為 6.8%，高於女性的 4.2%，顯示男性在遇到棘手或尷尬的情境時，使用玩笑來化解尷尬、拉近彼此距離的傾向高於女性。Coates (1987) 曾指出，O'Barr 和 Atkins (1980) 認為女性語言的十大特徵之一為「缺乏幽默感」，正可以說明為何男性採取開玩笑策略的比例高於女性。

至於給予理由策略，女性高於男性，顯示女性傾向提出理由，以獲得對方的理解與認同。Holmes (1986) 認為，女性比較關心建立關聯，尋求涉入，重視人與人之間的互相依賴；男性則比較關心自治權及脫離群體，尋求獨立，重視階級的關係。我們認為，由於女性重視的是維持群體內良好的關係，爭取群體認同，因此運用給予理由策略的比例較男性為高。

3. 年齡差異

以年齡為因子時，得出各組在公開面子威脅行為及開玩笑策略具有顯著差異，如表五-4 所示。

表五-4 年齡變項中具顯著差異之語用策略使用比例

語用策略	未滿 20 歲	20 至 24 歲	25 至 29 歲	30 歲以上
公開面子威脅行為	34.5%	20.3%	20.3%	13.3%
開玩笑	6.0%	3.2%	4.4%	8.0%

由表五-4 可知，受試者採用公開面子威脅策略的比例，以未滿 20 歲 34.5% 為最高，30 歲以上採取此策略的比例最低，為 13.3%，顯示隨著年齡的增長，直接採取公開面子威脅策略來表達的比例亦隨著下降。這個現象，亦可以透過 Liao 和 Bresnahan (1996) 的研究結果得到支持，大學生由於年紀較輕，涉世未深，因而在拒絕上顯得較為直接，運用禮貌標記或「I would like to...」、「我很樂意……」等委婉說法的頻率並不高。我們認為，這反映了社會歷練及閱歷對人們待人接物的影響，隨著年紀的增加，經歷的人事物不斷累積，愈能從自身的角度為他人設想，體貼他人，知道直言不諱容易造成他人面子或心裡的損傷，因而放棄採取尖銳的策略，使得直接冒犯對方面子行為的比例相對減少。

至於開玩笑策略，則呈現一個非常特殊的現象，30 歲以上採取此策略的受試者有 8.0%，為最高；20 歲以下組為 6.0%，次之；20 至 24 歲 3.2% 最低。我們推測，30 歲以上族群由於社會歷練較充足，人際智慧相對提高，因此較其他組

善於運用此策略來達到圓融交際的目的；而 20 歲以下族群則因為重視同儕團體，因此試圖以開玩笑策略來拉近彼此距離、降低尷尬氣氛。

4. 對象地位差異

以對象地位為因子時，在九個策略上有顯著差異，分別為：「公開面子威脅行為」、「不實施面子威脅行為」、「開玩笑」、「以通則陳述面子威脅行為」、「暗示」、「含蓄陳述」、「表示敬意、道歉」、「給予理由」，及「誇大給予對方的肯定」等策略，如表五-5 所示。

表五-5 對象地位變項中具顯著差異之語用策略使用比例

語用策略	對象為上司或老師	對象為同事或朋友
公開面子威脅行為	7.2%	33.8%
不實施面子威脅行為	14.8%	2.0%
表示敬意、道歉	35.7%	27.7%
誇大給予對方的肯定	4.5%	1.9%
以通則陳述面子威脅行為	5.8%	1.7%
暗示	35.8%	11.3%
給予理由	37.5%	30.1%
開玩笑	1.9%	8.1%
含蓄陳述	10.3%	3.5%

首先我們來看公開面子威脅行為策略與不實施面子威脅行為策略，當對象為同事或朋友時，受試者採取公開面子威脅行為的比例為 33.8%，不實施面子威脅行為的比例僅有 2%；相反地，當對象為上司或老師時，受試者採取公開面子威脅行為的比例僅有 7.2%，不實施面子威脅行為的比例則為 14.8%，此結果顯示，對話對象地位為何，對受試者決定是否直接冒犯或放棄冒犯有極大的影響。我們認為，當對方為上司或老師時，受試者除了基於社會文化的普遍規約，給予長輩尊重以外，在情境中建議長輩、向長輩抱怨或是批評長輩，即使是站在有理的一方，皆容易讓受試者有「以下犯上」的罪惡感；此外，受試者可能考量對方手中或許握有自己升遷的決定權或成績的評比權，因此在綜合考量對方地位、面子及權威之後，選擇不實施面子威脅的比例相對較高；若對方為同事或朋友，彼此的社會地位差異較小，應享的權利與應盡的義務也較為雷同，因此受試者直接採取公開面子威脅行為的比例相對來說高出許多。

Shih [施玉惠] (1986) 曾提到，在中國的社會文化規範中，非常重視對長輩的禮貌。因此一般來說，在與長輩相處時總是要比與平輩相處時更加謹慎、小心，這個現象也反映在語用策略的使用上。根據統計的結果，我們不難發現，大部分的策略如表示敬意或道歉、誇大給予對方的肯定、以通則陳述面子威脅行為、暗示、給予理由，及含蓄陳述等，皆在對象為長輩時有較高的採用比例，顯

示受試者在與長輩溝通時，基於對長輩的尊重與敬意，在委婉策略的採取上，較對平輩積極。

至於開玩笑策略，研究者推測，由於長輩與受試者之間社會地位的差異，以及生活交際圈的不同，受試者擔心對長輩開玩笑，一不小心很容易弄巧成拙，反而成了直接的冒犯。而平輩之間說話較不需字斟句酌，再加上彼此交際圈的重疊或類似，容易產生一些共時的默契，因此較不需擔心對方不理解自己的玩笑而損傷了彼此的顏面；此外，開玩笑策略有拉近彼此距離的功效，平輩之間本屬同一個社群，若好好運用此策略，不但能促進互動，又能達到自己的目的，一舉兩得。



六、教學應用

我們根據研究得出的結果，試著從對外漢語教學的角度出發，將分析的結果應用於實際的教學。

(一) 學習背景與設定

由於 Brown 和 Levinson (1987) 的 FTA 理論反映的是語言使用的普遍性，因此我們以為，不論外籍學生的母語背景為何，皆可進行華語的委婉言語教學；此外，由於初級尚為奠基期，我們建議從中級開始進行教學。語言技能則著重口語表達，環境設定為在臺灣進行的課堂教學 (classroom setting)；而在課堂以外，學生可以利用課外環境 (naturalistic setting) 練習、應用上課所學。

(二) 教材

我們建議，教師們應該在平常的課程中適時地提醒學生「委婉」的概念，在課程進行的適當時機，引導學生在話語中加入「委婉」的成分，比如課程進行到邀請與拒絕的相關課文，教師便可以引導學生如何「委婉地」拒絕他人。下面我們以一教學設計為例，提出教學建議，教師可根據實際課程與學生狀況進行調整與改寫。舉例如下：

表 六-1 自編會話情境與課文

淑嫻和班上同學一起負責舉辦一個活動，但是淑嫻在開會的時候常常遲到，因此影響了進度。佳茵覺得這樣的情形不應該繼續下去，於是決定跟淑嫻談一談。

淑嫻：哎呀！不好意思，我來晚了！

佳茵：呃……可是我們的會已經開完了耶！

淑嫻：怎麼這麼快？

佳茵：已經一個鐘頭囉！對了，你最近是不是比較忙啊？

淑嫻：對啊！最近好多事情要處理，怎麼了？

佳茵：因為開會時，你好像都比較晚到。

淑嫻：真是抱歉，有時候一忙就忘了時間。

佳茵：沒關係啦！不過活動的時間就快到了，我們的進度有點落後。你偶爾遲到一兩次無所謂，如果常常這樣，很多重要的東西你都没聽到，我覺得這樣不大好。

淑嫻：我可以再問你們開會的內容。

佳茵：可是其他人不見得有時間，可不可以麻煩你注意一下？活動是大家一起辦的，我們都應該共同負起責任。

淑嫻：我知道，只是最近實在太忙了！

佳茵：如果你不方便的話，我們可以改一下開會的時間。要不然我們下次約晚一點好嗎？

淑嫻：沒關係，下次開會的時間我應該可以配合。

佳茵：好，既然這樣的話，下次再遲到，就要請客了，哈哈哈！

(三) 教學流程

研究者設計的教學流程，主要分為課堂問答操練與課後練習活動兩部分，茲說明如下：

1. 課堂問答操練

教師可以先將課文中的語言定式¹⁰找出，在課堂進行問答式的操練。以下我們列舉一些定式與可用的問題及例句，以供教師教學參考。

(1) 是不是(+ 可以/應該)……?

【說明】

讓學生知道「是不是」的功能除了簡單的詢問，以確認自己的預設之外，還可以表達提醒、請求或建議。教師的問題宜由易到難，引導學生運用消極禮貌策略中的提問與規避策略，透過問句的使用，讓請求或建議變得較為委婉。

【課堂問答舉例】

【功能：一般詢問】

TQ¹¹：他看起來很累。你可以怎麼問他？

SA：你是不是很累？

TQ：你覺得今天比較冷。問問你同學的感覺。

SA：今天是不是比較冷？

【功能：請求/建議】

TQ：你室友太吵了，你怎麼跟他說？

SA：你是不是可以小聲一點？

TQ：我的課怎麼樣？請給我一些建議。

SA：作業是不是可以少一點？/考試題目是不是應該簡單一點？

【功能：暗示/提醒】

TQ：你覺得朋友應該少吃一點蛋糕。可以怎麼提醒他？

SA：蛋糕的熱量是不是很高？/吃太多是不是對身體不好？

TQ：你朋友跟你出去，常常遲到。你怎麼跟他討論這件事？

SA：我們約的時間是不是太早了？/你是不是記錯時間了？

(2) 可不可以/能不能+麻煩/請+你(們)……?(+理由)

可以+麻煩/請+你(們)……嗎?(+理由)

【說明】

教師應讓學生習慣透過提問的方式表達請求或建議，前後可以運用積極禮貌策略中的給予理由策略，加上理由使話語合理化。引導學生透過問句的使用及理由的呈現，避免直接請求或建議造成對方的負擔，讓言語更加委婉。

【課堂問答舉例】

¹⁰ 語言定式的概念主要參考新洪剛(2004)〈語言定式教學法在中文習得和中文教學中的作用〉。

¹¹ 以下“TQ”(teacher's question)表示教師提問或引導的句子，“SA”(student's answer)為可能的回答。



TM¹²: 今天很熱。(問一位學生) 可不可以麻煩你把窗戶打開? 我覺得好熱。

TQ: 你忘了帶錢, 請你跟同學借。

SA: 可不可以麻煩你借我一些錢?

TQ: 你的朋友跟你去看電影, 常常遲到, 怎麼辦?

SA: 我可以說: 「可不可以麻煩你不要遲到/早一點來?」

TQ: 你還可以告訴他為什麼。

SA: 可不可以麻煩你早一點來? 我們得先去買票。

(3) acceptance/agreement + 不過/可是/但是 + advice/disagreement

【說明】

教師引導學生在與他人對話時, 先接受他人的說法與意見, 再利用「不過」、「可是」、「但是」等副詞委婉表達自己的想法, 或給予對方提醒與建議。

【課堂問答舉例】

TQ: 你覺得中文難不難?

SA: 中文非常難!

TM: 嗯……中文很難, 但是寫漢字很有意思。

TQ: 你覺得臺灣夏天的天氣怎麼樣?

SA: 我覺得臺灣夏天的天氣很好。

TQ: 你覺得呢?

SA: 嗯……臺灣夏天的天氣好是好, 不過太熱了。

TQ: 臭豆腐真好吃。

SA: 臭豆腐很好吃, 可是太臭了。

(4) 我覺得 + topic + 不大/不是很 + stative verb (+ 你覺得呢?)

【說明】

教師引導學生利用「我覺得」來表達想法或提醒對方。還可以加上「你覺得呢?」表示對對方的尊重。在表達意見時, 可以運用含蓄陳述策略, 透過「不大」、「不太」、「不是很」等詞與狀態動詞的搭配, 降低判斷或評論的武斷性。

【課堂問答舉例】

TQ: 你看起來很累, 昨天幾點睡?

SA: 我昨天夜裡三點睡。

TM: 我覺得每天都熬夜不太好。

TQ: 我每天都吃三個蛋糕。

SA: 我覺得吃太多蛋糕不是很好。

TQ: 你知道班上同學有什麼壞習慣嗎? 你覺得怎麼樣?

SA: 他很喜歡喝酒, 我覺得這樣不是很好。/

他不喜歡運動, 我覺得這樣不是很健康。

¹² 此處“TM” (teacher's model) 指教師示範。

- (5) 如果……的話，……就/可以……
如果……的話，+ 可以……嗎？/能不能……？

【說明】

教師指導學生利用條件句式來表達對未來的假設；此外，還可以搭配上文定式(2)「可不可以」、「能不能」變成請求的問句。

【課堂問答舉例】

TQ: 我想去日本，可是我的錢不夠。怎麼辦？

SA: 如果錢不夠的話，可以跟別人借錢。

TM: 那……如果方便的話，能不能麻煩你借我一些錢？

SA: 沒問題。

TQ: 好，你們也想去日本旅行，需要一些幫忙。請你的朋友幫幫忙吧！

SA: 我想去日本玩。如果你有時間的話，能不能跟我一起去？/

我打算去日本，如果方便的話，可不可以幫我訂機票？

2. 課後練習活動

教師可以語言形式為基礎，設計情境引導學生練習，讓學生從詞語及句式兩個角度出發，試著添加具有委婉意義的成分，使話語變得更加婉轉。舉例如下：

※ 課後練習：請想一想在這些情形下，你該怎麼說？

1. 你考試的時候忘了帶筆，打算跟同學借。
2. 你的朋友最近跟你出去，常常遲到。
3. 你的阿姨每天都要吃三個蛋糕，你想提醒她注意熱量。
4. 你發現你的朋友每天都吃得太多了。
5. 你室友每天都把電視的聲音開得很大。
6. 你的同學買了一件衣服，可是你覺得那件衣服不好看。

【說明】

教師可先引導同學一起做第一個情境，鼓勵學生運用所學的策略、詞語或句式，將話語修飾得更加婉轉有禮。若為回家作業，可從學生的作業單中，挑選佳句並加以整理，張貼在教室公佈欄，或印成講義發給同學作為參考。

七、結論

本研究以 Brown 和 Levinson (1987) 的 FTA 理論為主要架構，分析現代漢語委婉言語的語用策略，得出可以表達委婉言語的三大語用策略——即積極禮貌策略、消極禮貌策略及不公開面子威脅行為策略，其中以消極禮貌策略的採用率為最高。接著分析底下的九種具體委婉語用策略，以「提問與規避」、「給予理由」及「表示敬意、道歉」的使用比例為最高。

此外，我們針對不同社會變項進行分析比較，發現變項不同，表現在語用策略上的差異也不同。至於語言形式，我們從詞語的選用與句式的使用兩方面著手，找出具體的委婉語言成分。

教學應用上，我們以研究結果為基礎，設計一課文與教案。希望透過教師在適當時機的介紹及引導，提昇以漢語為外語的學習者的委婉言語表達能力。

未來研究展望方面，我們建議日後可針對不同言語行為中的委婉言語，進行語料的蒐集，比如觀察歌唱比賽中評審講評時使用的委婉批評言語、路上工讀生請人幫忙填寫問卷的委婉請求言語，或是政治人物表達不同看法時使用的委婉反對言語……等，透過真實語料的分析，找出其他潛在的委婉語用策略及語言形式，將有助於我們對現代漢語委婉言語的表達方法有更深入且透徹的了解。

參考書目

中文部份

- 李臻儀 (1988)。《中文請求語式與主要社會變項關係研究》。臺北：國立臺灣師範大學碩士論文，未出版，臺北。
- 馬清華 (1986)。〈現代漢語的委婉否定格式〉，《中國語文》，(6)，437-441。
- 陳松岑 (2001 第二版)。《禮貌語言》。北京：商務印書館。
- 喬剛 (1997)。〈委婉辭的表達形式〉，《修辭學習》，(2)，47-49。
- 新洪剛 (2004)。〈語言定式教學法在中文習得和中文教學中的作用〉，*Journal of the Chinese Language Teachers Association*, 39 (1), 45-62。

英文部分

- Biq, Y. [畢永峨] (2001). The grammaticallization of *jiushi* and *jiushishuo* in Mandarin Chinese. *Concentric: Studies in English Literature and Linguistics*, 27(2), 53-74.
- Brown, P. and Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Coates, J. (1987). *Women, men, and language*. London: Longman Group UK Limited.
- Du, J. S. (1995). Performance of face-threatening acts in Chinese: Complaining, giving bad news, and disagreeing. In G. Kasper (Ed.) (1995). *Pragmatics of Chinese as native and target language*. (pp. 165-205). Honolulu: University of Hawai'i Press.
- Holmes, J. (1986). *Women, men, and politeness*. London: Longman Group UK Limited.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. New York: Longman.
- Liao, C. [廖招治] and Bresnahan, M. I. (1996). A contrastive pragmatic study on American English and Mandarin refusal strategies. *Language Science*, 18, 703-727.
- Lin Domizio, H. [林秀惠] (2004). Initiating, sustaining, and concluding social

- transactions: An analysis of roleplay performance in the oral proficiency interview. *Journal of Language and Linguistics*, 3(1), 109-138.
- Rojo, L. (2005). The speech act of apologies in Peninsular Spanish: A pilot study. *Hipertexto*, 1, 63-80.
- Shih, Y. [施玉惠] (1986). *Conversational politeness and foreign language teaching*. Taipei: The Crane Publishing.
- Wang, Y. F. [王萸芳] (2002). Contrast in discourse cohesion and coherence: The contrastive markers in Mandarin conversation. *Proceedings of the First Cognitive Linguistics Conference*, 375-399.

附錄

附錄一 問卷

您好！這是一份針對漢語母語者語言使用的論文研究問卷，需要您寶貴的意見，請您花十五到二十分鐘的時間填寫下面的問卷，您的幫忙將使此研究更加深入且順利，若有任何疑問，歡迎您隨時與研究者聯絡，感謝您！

國立臺灣師範大學 華語文教學研究所研究生 劉怡君 敬上

E-mail: 69324006@ntnu.edu.tw

一、基本資料：

性別：	年齡：
最高學歷（就學／畢業）：	職業：

二、填寫說明：

- 請您將自己置身於問卷所列的情境之中，您正與情境中的對象進行對話，試想您在這些情況下會說些什麼。
- 請假設您與說話對象的親疏關係皆為普通，因此請勿設定對方為您很熟識的人。

三、問卷問題：

請將您在每種情境下會說的話寫在「你會對他／她說」後面，設想您在一般情況下的真實反應。

- A 每天都吃得很多卻不愛運動。某天你到 A 家去，他／她正好在客廳裡看電視吃蛋糕，他／她說：「這家店的草莓蛋糕非常好吃！我每次都要吃三個才覺得滿足。你要不要也來一個？」你想趁機建議他／她少吃多動。
 - 如果 A 是你的上司或老師，你會對他／她說：

「_____」
 - 承上題，你覺得在此情況下，開口建議上司或老師困難嗎？

極困難 困難 普通 容易 極容易
 - 如果 A 是你的同事或朋友，你會對他／她說：

「_____」
 - 承上題，你覺得在此情況下，開口建議同事或朋友困難嗎？

極困難 困難 普通 容易 極容易
 - 在此情境中，A 的身分地位高低，影響你說話內容或用語的差異性大不大？

極大 很大 普通 很小 極小

2. 你的樓友 B 幾乎每天晚上都帶朋友回來，雖然他／她們在外面的交誼廳，但是電視聲及談笑聲都很大，害你在房間裡沒辦法專心做事。你正覺得煩躁時，B 剛好敲門問你：「在忙嗎？要不要吃宵夜？」你決定趁這個機會向他／她表達你的不滿。

(1) 如果 B 是你的上司或老師，你會對他／她說：

「
_____」

(2) 承上題，你覺得在此情況下，開口向上司或老師抱怨困難嗎？

極困難 困難 普通 容易 極容易

(3) 如果 B 是你的同事或朋友，你會對他／她說：

「
_____」

(4) 承上題，你覺得在此情況下，開口向同事或朋友抱怨困難嗎？

極困難 困難 普通 容易 極容易

(5) 在此情境中，B 的身分地位高低，影響你說話內容或用語的差異性大不大？

極大 很大 普通 很小 極小

3. 你和 C 一起負責籌備一個活動，但是他在開會討論的時候總是遲到，因此影響了籌備的進度。今天開會，C 又遲到了將近一個鐘頭，他／她說：「哎呀！對不起，我來晚了。」你覺得他／她沒有時間觀念，想跟他／她談談。

(1) 如果 C 是你的上司或老師，你會對他／她說：

「
_____」

(2) 承上題，你覺得在此情況下，開口批評上司或老師困難嗎？

極困難 困難 普通 容易 極容易

(3) 如果 C 是你的同事或朋友，你會對他／她說：

「
_____」

(4) 承上題，你覺得在此情況下，開口批評同事或朋友困難嗎？

極困難 困難 普通 容易 極容易

(5) 在此情境中，C 的身分地位高低，影響你說話內容或用語的差異性大不大？

極大 很大 普通 很小 極小

十分謝謝您的配合及填答，如有任何針對本問卷的意見與建議，請寫於下方，你的建議將成為研究者非常寶貴的參考，再次感謝您！

