

第三章 研究方法

有鑒於歷來對委婉語的研究，多偏向委婉語定義的探討與詞彙層面的分類整理，較少出現以句法層面進行探討的研究，因此本研究擬採用實證研究，將研究重點擺在句法層面的委婉言語。本章第一節討論本研究的研究設定及對象；第二節介紹研究工具，共有兩種：問卷填寫及訪談錄音；第三節為研究過程，包括前測、實際施測，以及編碼與分類；第四節為小結。

第一節 研究設定及對象

本研究的範圍為句法層面之委婉言語，研究的設定針對情境假設、社會變項等加以考量，並限定研究對象。

一、研究設定

(一) 情境假設

情境假設為本研究的重點，筆者以建議、抱怨、批評、拒絕、道歉，以及告知壞消息等六類言語行為為基礎，設計相關情境¹，請受試者假設自己正與情境中的對象進行對話，設想自己在問卷設定的情境及前提下，會說出什麼樣的話來回應對方，完成對話。

(二) 社會變項 (social variables)

筆者考量社會地位 (social status) 可能造成委婉言語輸出 (output) 的差異，因此於每個情境下區分兩種情形，一為對方的地位高於受試者，即上司或老師；一為地位與受試者相同，即同事或朋友，讓受試者在同一情境下，分別針對不同對象，設想並寫出可能說出的話語。

至於社會距離 (social distance)，筆者以第二章討論的 Wolfson (1988: 33) 之「互動突出理論」(bulge model of interaction) 為基礎，取此連續面的中間，也就是交情普通的關係，請受試者在所有情境中，均假設自己與

¹ 本研究問卷情境設計概念主要參考 Du (1995) 附錄之問卷。

對方的交情屬於普通，希望有助於更多委婉言語語料的蒐集。

其他社會變項如性別、年齡等，亦為本研究探討的重點，筆者希望探討這些社會變項在委婉言語的使用上，是否會造成明顯的差異。

二、研究對象

筆者將研究受試者設定為在臺灣生長，母語為漢語的人士。年齡設定在十八歲以上，學歷至少高中畢業，不限定專業背景。有鑒於職業背景可能影響委婉言語的產出，因此擬將受試者大分為兩組，即學生組及非學生組，預計各組受試者數量為一百人，兩組共計兩百人。取樣的方法採非機率取樣 (non-probability sampling)²，由筆者透過網路、親友，或老師推薦、介紹等管道，尋找願意受測之漢語母語者。

第二節 研究工具

本研究透過問卷調查來蒐集語料，運用的研究工具主要為問卷，並輔以情境訪談的口語語料加以印證。茲說明設計構想如下：

一、問卷

問卷填寫為本研究蒐集語料最主要的方法，以下介紹題目設計及整體安排：

(一) 題目設計

問卷的情境假設皆為日常生活中容易遇到的狀況，比如拒絕邀請、道歉、給予建議……等，筆者預測，在這些情況下，人們顧及禮貌及對方面子，通常會將話語加以修飾，因此產出委婉言語的可能性較高。必須特別注意的是，問卷上的說明並不會告訴受試者，此為針對委婉言語所做的研究，僅告知此為針對語言使用所做的問卷，以避免受試者為了配合本研究的目的，刻意在答卷中使用委婉言語，而導致產出的語料不夠真實、自然。問卷的六個情境設計分別如下：

1. 建議對方（代號為 A）少吃多動。

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

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。
4. 拒絕對方（代號為 D）電影的邀約。
5. 弄髒對方（代號為 E）的絕版書籍，向對方道歉。
6. 告知對方（代號為 F）其褲子破洞的壞消息。

（二） 整體安排

受試者皆為母語者，問卷依據功能主要分為四部分：

1. 說明

概略說明此研究之目的、問卷的填答方式以及研究者聯絡方式。

2. 受試者資本資料

包含性別、年齡、最高學歷（就學／畢業）及職業，用以了解受試者基本背景。

3. 問卷問題

問卷題型分為填寫題與選擇題，筆者將填寫題置前，選擇題置後，目的在於避免受試者在填寫題中的語言形式受到選擇題題項的影響或限制。關於詳細的題型安排考量，筆者將在第三節研究過程中前測與修改的部分加以說明。

第一部分填寫題屬於開放式，採用言談篇章完成任務（discourse completion tasks），請受試者在問卷假設的種種情境及前提下，將自己在這些情境中會說的話逐字逐句寫下來。筆者並在每個情況下設計勾選題，讓受試者勾選對上司或老師、同事或朋友進行某言語行為情境（如：建議）的困難程度，分為極困難、困難、普通、容易及極容易五個等級；並且評估自己對上司或老師、同事或朋友在用語上的差異性，亦分為五等，由極大、很大、普通、很小，到極小。以下舉情境 A 為例：

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。

- (1) 如果 A 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，開口建議上司或老師困難嗎？
極困難 困難 普通 容易 極容易
- (3) 如果 A 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，開口建議同事或朋友困難嗎？
極困難 困難 普通 容易 極容易
- (5) 在此情境中，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

第二部分則為選擇題，亦給予情境假設，根據直接、間接，及含糊其辭三個回答方向設計選項答案，請受試者勾選最接近自己可能回答的選項，若受試者認為自己的回答均不同於上面的三個選項，則可勾選「其他」，將自己的回答寫在後面。舉情境 E 為例：

你跟 E 借了一本已經絕版的書，那是他／她非常喜愛的書，因此他／她特別叮嚀你一定要小心翻閱。某次你不小心打翻飲料，弄髒了那本書。隔天 E 剛好問你：「對了，我之前借你的那本書，你看完了嗎？」

- (1) 如果 E 是你的上司或老師，你會對他／她說：
 (a) 「對不起，我把您的書弄髒了！請問應該怎麼賠償？」
 (b) 「不好意思，那本書出了一點小狀況，我正在想辦法處理。」
 (c) 「對不起，有個不太好的消息想告訴您，不過不知道該怎麼開口……」
 (d) 其他： _____
- (2) 承上題，你覺得在此情況下，開口向上司或老師道歉困難嗎？
極困難 困難 普通 容易 極容易
- (3) 如果 E 是你的同事或朋友，你會對他／她說：
 (a) 「對不起，我把你的書弄髒了！請問應該怎麼賠償？」
 (b) 「不好意思，那本書出了一點小狀況，我正在想辦法處理。」
 (c) 「對不起，有個不太好的消息想告訴你，不過不知道該怎麼開口……」
 (d) 其他： _____

(4) 承上題，你覺得在此情況下，開口向同事或朋友道歉困難嗎？

極困難 困難 普通 容易 極容易

(5) 在此情境中，E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

4. 反饋欄

在問卷最後留下一些空白處，若受試者有任何意見或建議，可以向筆者反應。

二、訪談

本研究以問卷填寫為主，情境訪談為輔。情境訪談之目的在於以口語語料印證問卷結果。

(一) 情境設定

訪談的情境設定均與問卷題目一致，由筆者擔任情境中的對話對象，與受試者進行對話，必須特別注意的是，訪談的進程序並非按照問卷的編排依序進行。原因在於根據問卷編排，問卷受試者在每個情境的設定下，寫下回應上司或老師的句子之後，須馬上勾選進行此言語行為的困難度，接著將對象轉換為同事或朋友，寫下回應的話語，然後勾選困難度，最後評估兩者用語的差異性大小。如此跳進跳出的方式雖適合以紙筆或電子檔進行問卷填寫的受試者，卻非常不適合運用在情境訪談上，尤其筆者擔任參與者，一下子是受試者的對話對象，一下子又必須跳出成為研究者，請受試者勾選相關選項，極容易使受試者情境抽離過快，而無法融入情境，順利在心裡設定筆者就是在情境中與他對話的對象，因此筆者安排的實施步驟如下文所述。

(二) 實施步驟

首先由筆者向受試者大致說明整個情境訪談的過程及注意事項，接著口頭描述情境，請受試者直接與筆者進行情境對話，受試者必須先假設筆者為其上司或老師，進行問卷中的三個開放式情境 A~C (即建議對方少吃多動、抱怨對方太吵，及批評對方的時間觀念等三個情境)；作完後再重新假設筆者為其同事或朋友，重覆進行同樣的三個情境。全部作完後，再

請受試者看問卷，填寫基本資料，回想他剛才在情境對話中的反應，勾選進行這些言語行為的困難度及對長輩和平輩的用語差異性，最後回答問卷第二部分的選擇題，勾選選項後，向筆者簡單說明勾選某選項的原因。

第三節 研究過程

本節介紹研究過程，包含前測與修改、實驗研究之實施方式、語料的編碼分類，及統計方法。

一、前測與修改

筆者前後總共進行五次前測，每次前測人數為四到六人，總計二十六位母語者，其中學生組十四位，非學生組十二位。前測重點為檢驗問卷之情境設定，是否能夠有效地引出受試者之委婉言語，進而針對前測的結果及問卷情境設定不夠理想之處，加以修改或刪減。

(一) 情境設計

筆者最初的情境設計有八個，分別如下：

1. 向對方借錢買電腦。
2. 反對對方亂丟垃圾。
3. 批評對方買的名牌衣服。
4. 刮壞朋友的新車，向對方道歉。
5. 向對方說出其寵物患重病的壞消息。
6. 建議對方少吃多動。
7. 抱怨對方音量太大。
8. 拒絕對方看電影的邀請。

以上八個情境中，前五個情境經過大幅度的修改或刪減。刪除的情境

包括借錢買電腦及反對對方亂丟垃圾，原因為多數前測受試者表示並不願意向普通交情的上司或朋友借錢，筆者考量此情境之真實性不高，誘答力不夠而予以刪除；而反對對方亂丟垃圾一題，多數前測受試者對於上司或老師，都採取放棄反對的立場，多半以「我幫你拿吧！」取代直接反對可能造成的面子威脅，無法有效引出委婉言語，因此亦將之刪除。

至於修改的情境則包括批評衣服、刮壞新車，以及告知對方寵物患重病的壞消息。多數前測受試者表示並不會批評對方買的衣服，因為每個人的審美觀本來就不同，因此筆者將批評衣服的情境修改為批評對方的時間觀念；至於刮壞新車的情境，筆者考量向朋友借新車去兜風，且不小心刮壞車子的情形，在臺灣實際發生的機率並不算太高，受試者較難想像並順利融入情境，因此將情境改為弄髒了對方的絕版書籍，以增加其真實程度，使情境設定更加貼近受試者生活經驗；而寵物患病一題，多數前測受試者選擇直接告知，因為對方遲早還是要面對這個現實，語料中並無太多委婉言語的產生，因此筆者將情境修改為告知對方其褲子破洞的壞消息，加入一些尷尬的成分，試圖藉此提高受試者言語的委婉程度。

（二） 題型安排

最初的前測問卷全為開放式填寫題，並無勾選題，前測後筆者在每個情境中，針對困難度及用語差異性加上相關勾選題。原因在於部分前測受試者反應，問卷設計的幾個情境，要說的話本來就難以啟齒，所以對方地位的差別對他們來說沒有太大的影響，但從其他前測受試者的答卷中，有些答卷卻可以明顯看出兩種情形下說話內容的不同，因此筆者在每個情境下再加上勾選選項，請受試者勾選困難程度及用語差異性，希望藉此統計歸納出地位差異對受試者說話內容的影響程度。

此外，筆者將原本全為開放式填寫題的情境，修改為一部分填寫、一部分選擇的方式。原因有兩點：第一，六個情境下又區分為對上司或老師、同事或朋友不同的填答欄，多數前測受試者向筆者反應題目太多，而且十分難以作答，筆者為了將六個情境完整保留，於是考量將其中三個情境設計為選擇題，讓受試者勾選最接近其回答的選項，以減低受試者答題的負擔，提高問卷的回收率；再加上筆者發現有幾個情境，受試者均認為對上司或老師、同事或朋友在用語上有差異性，但是寫出來的句子卻是一模一

樣的。經過詢問，幾位前測受試者向筆者反映，因為一時之間沒辦法想出差異很大的句子，頂多就是對上司或老師多幾個「不好意思」、「對不起」等禮貌用語。因此筆者根據前測回收問卷，挑出對上司或老師及同事或朋友的回答內容有明顯差異的三類情境，即建議對方少吃多動、抱怨對方音量太大，以及批評對方沒有時間觀念等，保留為填寫題；至於其他三類情境，包括拒絕對方電影邀約、弄髒絕版書籍向對方道歉，以及告知對方褲子有破洞等，則改為選擇題的方式，由筆者根據直接、間接，及含糊其辭（be vague）三個方向設計選項，讓受試者根據不同對話對象，勾選最接近其回答的選項。

在題型的前後安排上，筆者原本的安排為選擇題置前、填寫題置後，希望引導受試者由易至難填答；後來考量若受試者先寫選擇題，後面填寫題所產出的語言形式可能因此受到影響或限制，由於語言形式亦為本研究的重點之一，因此在正式問卷中將填寫題置前，選擇題置後。

（三） 對象設定

關於對方的地位說明，原本有幾個情境所設定的對象為學長／學姊，部分前測受試者反應學長／姊和同學對他們來說沒有太大的差別，不明白為何要分立「學長／姊」及「同學」兩種對象，因此將對象改為上司或老師，拉大兩者之間地位的差異性；而為了配合學生組與非學生組不同的交際生活背景，將對象設定為「上司或老師」及「同事或朋友」，不同組的受試者都可以在現實生活中輕易地找到對應的對象。

二、 實驗研究

此部分介紹實驗研究的過程，包含受試者尋找方式、問卷之發送，以及情境訪談之實施。

（一） 受試者尋找方式

筆者透過親友、老師推薦介紹，及網路傳送等管道，尋找願意受測之漢語母語者。

（二） 問卷發送

本研究以問卷填寫為主。由於問卷採言談篇章完成任務，不限定作答

的時間及地點，因此除了紙本問卷以外，更以文字電子檔的形式透過網路傳送，打破時空的限制，以期蒐集更多語料，受試者只要完成後，將問卷交給筆者，或透過電子郵件寄給筆者即可。

(三) 訪談錄音

本研究以情境訪談為輔，採錄音的方式進行，一般經由電子郵件或電話與受試者確定時間、地點後，在師大校園中安靜的教室進行情境對話及簡單的訪談。

三、編碼與分類

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，其中無效問卷（包含資料不齊、資格不符或漏達者）有二十二份，有效問卷兩百三十份。有效問卷中，學生組共一百一十八份，非學生組則為一百一十二份。至於情境訪談部分，筆者總計共與學生組及非學生組各二十人進行情境對話及訪談。

筆者將蒐集之問卷填寫語料及情境訪談錄音語料編碼，以便於後續的分析工作。本研究的語料蒐集以問卷填寫（questionnaire）為主，情境訪談（interview）為輔，因此問卷填寫代號為 Q，情境訪談則為 I。研究對象分為兩組：即學生組（Student group）與非學生組（Non-student group），故學生組的代號為 S，非學生組代號為 N。語料編碼根據問卷的題項編排，A~F 為問卷中的六種言語行為情境，1 表示對象為上司或老師，3 表示對象為同事或朋友，如 A 為建議對方少吃多動的情境，因此 A1 為建議上司或老師，A3 則為建議同事或朋友。實際編碼例子如：“A1QN001”即為：建議上司或老師的情境、問卷語料、非學生組編號一號，以此類推。

四、統計方法

本研究的量化分析主要採用次數分配 (frequency distribution)、平均數 (mean) 及單因子變異數分析 (one-way analysis of variance)。利用次數分配統計比例，包括受試者背景如職業、性別，及年齡等，以及情境選擇題中 (a)、(b)、(c)、(d) 各選項被勾選的比例；平均數則用於計算各情境困難度，以及對長輩與對平輩用語差異性之平均值；至於單因子變異數分析，主要目的為了解各變項如職業、性別及年齡等在情境填寫題中所採用的語用策略有無顯著差異，筆者以各變項如職業、性別、年齡等為因子，各語用策略為依變項，得出各變項在語用策略上的差異顯著性，再就具有顯著差異——即顯著性小於 0.05——的語用策略，運用次數分配進行各組內的百分比統計與比較。

筆者必須在此特別說明的是語用策略的計算方式，由於每個語用策略皆為獨立的，受試者可能在回答中同時使用多種策略，因此筆者將各個策略分開計算，也就是說，每個策略中採取與未採取的比例總和皆為一百，而各個策略的總和並非一百。

第四節 小結

本章基於一、二章的研究問題與理論基礎，設計實證研究，實際蒐集漢語母語者學生組與非學生組的語料，以進行分析。第一節說明研究對象設定，包含受試對象限制及分組的標準等；第二節介紹研究工具，說明問卷的設計與情境訪談的進行步驟；第二節為研究過程，包含前測、修改與正式施測的安排，以及回收語料的編碼。