

第四章 委婉言語語料分析

筆者於第二章介紹 Brwon 和 Levinson (1987) 的面子威脅行為理論 (face-threatening act, FTA)，因此本章第一節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大策略，針對情境 A (建議對方少吃多動)、情境 B (抱怨對方太吵)，及情境 C (批評對方的時間觀念) 來進行語料的委婉語用策略分析；第二節從句法、功能的角度討論委婉言語的語言形式；第三節舉一具體的情境訪談實例，分析內部的語用策略及語言形式；第四節為小結。

第一節 委婉言語之語用策略

筆者以 Brwon 和 Levinson 的面子威脅行為理論 (face-threatening act, FTA) 為基礎架構，來檢視所蒐集到的委婉言語語料。FTA 理論主要有五個策略，即：公開面子威脅行為策略、積極禮貌策略、消極禮貌策略、非公開面子威脅行為策略，以及不實施面子威脅行為策略。其中公開面子威脅行為策略及不實施面子威脅行為策略無法運用於委婉言語上，因此不在本研究主要的討論範圍之內，筆者僅簡單說明並舉例。

接著筆者以積極禮貌策略、消極禮貌策略及非公開面子威脅行為策略來進行委婉言語的語用策略分析，此三個語用策略底下的具體細部策略總共有四十個，本研究由於問卷取樣數量的侷限，筆者所蒐集的語料並無法反映出所有子策略的運用；為了以簡馭繁，筆者將語料整理分類後，歸納出在 A~C 三個情境中均出現，且使用頻率最高的九個具體細部策略，並另找尋一名具相關背景知識的人士¹協助檢視筆者之分類，以增加分析結果的客觀性。

¹ 女性，臺灣華語教師，具有實際教學經驗，並接受過漢語語言學及語用學的基本知識訓練。

零、不屬於委婉言語之語用策略

(一) 公開面子威脅行為策略 (bald on record strategy)

直接進行面子威脅行為，完全不加以修補。此策略直接危及對方的面子，不使用委婉言語，無法觀察出委婉語用策略，因此不在本研究主要的討論範圍內。具體作法如直接明說或威脅，說話者直接進行其所欲進行的言語行為，比如在情境 A 中直接建議對方少吃多動；或是各情境中透過威脅達到攻擊對方面子的效果，以此達到警惕的目的，常常具有最後通牒的意味。A~C 三個情境的具體例子如下：

- (1) 喂！你吃太多了！（A3QN069，建議情境）
- (2) 安靜點！！！吵死了！（B3QS006，抱怨情境）
- (3) 下次再那麼慢就完蛋了你！（C3QS014，批評情境）

(二) 不實施面子威脅行為策略 (don't do the FTA)

說話者放棄進行某言語行為，以保全對方的面子。由於已放棄面子威脅，不會產生委婉語用策略，亦不屬於本研究的主要討論範圍。A~C 三個情境的具體例子如下：

- (4) 喔！不用了，謝謝。（A1QN066，建議情境）
- (5) 好啊！一塊兒吃。（B1QS017，抱怨情境）
- (6) 沒關係，我也才剛到。（C1QN072，批評情境）

一、積極禮貌策略 (positive politeness strategy)

筆者曾於第二章中提到，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。筆者所蒐集之委婉言語語料呈現的主要語用策略包含「誇大給予對方的肯定」、「開玩笑」、「確認共同立場」，以及「給予理由」等四個策略。

（一）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，通常搭配其他策略以達到說話者之目的。說話者給予受話者正面肯定，誇大對受話者的讚揚，符合第二章中所提 Leech（1983）的讚美準則（Approbation Maxim），以及 Gu（1990）之尊人貶己（respectfulness）的禮貌概念。此策略主要的目的在於鋪墊，受話者因為說話者的話語而感到愉悅，便更能接納說話者接下來所欲表達的想法，是得體的委婉語用策略；必須特別留意的是，除非說話者的目的就是對受話者表達讚美與肯定，否則此策略最好搭配其他策略使用，如此一來才易達到說話者的目的。問卷及訪談語料皆呈現此策略，A~C 三個情境的具體例子如下：

- （7） 你好厲害，一次竟然可以吃這麼多！（A1QS114，建議情境）
- （8） 老師吃得不錯喔！不過這東西吃一個可要跑三圈操場才能消耗得掉耶。
（A1QN011，建議情境）
- （9） B²，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？（B3QS075，抱怨情境）
- （10） 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）
- （11） 我想您剛才可能有事情要忙，那我們有作會議紀錄³，所以您可以先看一下。可是啊……我們覺得很可惜，都沒辦法聽取您對議題的寶貴經驗、您的看法，所以是不是可以請您以後……盡量準時，配合大家的時間？（C3IN10，批評情境）

比較例句（33）與（34），例句（33）表達對受話者食量的佩服與肯定，但是如果沒有其他的話語進一步支持，則無法表達出建議受話者少吃多動的言外行為，因此受話者極有可能聽不出說話者所要表達的意涵；例（34）若只有「老師吃得不錯喔！」一句，則效果跟例（33）相似，但此例中說

² 根據本研究的問卷設計，各個情境的對象以代號 A~F 表示，因此有些語料會出現以 A~C 代表稱呼受話者名稱的情況。

³ 此句為臺灣國語，規範說法應為「我們作了會議紀錄」。

話者搭配「暗示」策略⁴，以「不過……」一句來暗示蛋糕的熱量很高，先表示對受話者的讚揚，然後順勢提醒對方，以達到建議的目的。

例（35）說話者先以肯定的口吻對受話者的聚會表示羨慕，接著提出需要安靜的理由，最後以提問的方式請求對方將聲音降低，此例為多種策略的綜合運用，先以羨慕受話者作為鋪墊，再以「給予理由」⁵及「提問」⁶策略帶出說話者真正的目的。

例（36），說話者以「鼎力相助」、「指教」等詞來讚揚受話者的能力，表達對受話者的極度肯定，並請受話者「多」指教說話者，藉此暗示受話者下次不要遲到才能把握時間，綜合運用了「誇大給予對方的肯定」及「暗示」兩種策略。

例（37），說話者以無法聽取受話者的「寶貴經驗」而感到可惜，藉此強調對受話者的肯定，接著再說出希望受話者準時的請求，受話者在受到讚揚與肯定後，勢必較能接納說話者接下來所表達的要求話語。

（二）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。將一些不便明說的話語，透過開玩笑的方式表達，避免丟失受話者的面子。

筆者認為，開玩笑雖然是可以表達委婉言語的語用策略，但說話者在進行此策略的時候，必須配合適當的聲音表情來表達，比如語調的改變、輕鬆的語氣，或是一些非語言行為，如笑容、手勢等，並考量對方個性及彼此的關係，在確認不會威脅對方面子的前提下進行，拿捏得宜，才不至於產生「玩笑開得太大」的不良後果。問卷及訪談語料皆反映了此策略的使用，A~C 三個情境的具體例子如下：

⁴ 「暗示」屬於非公開面子威脅行為策略，詳見下文「三、非公開面子威脅策略（一）暗示」。

⁵ 「給予理由」亦為積極禮貌策略，請見下文「（四）給予理由」。

⁶ 「提問」屬於消極禮貌策略，詳見下文「二、消極禮貌策略（一）提問與規避」。

(12) 再吃下去普渡就可以殺來拜神了。(A3QN076, 建議情境)

(13) 嗯……我看你全部都給我吃好(了)啦⁷！反正你要減肥嘛！哈哈！哎呀，開玩笑的。(A3IS02, 建議情境)

(14) 你們聊的秘密已經穿透牆壁了。(B3QN082, 抱怨情境)

(15) 你剛從國外回來喔？時差沒調回來喔！(C3QN080, 批評情境)

例(38)是含有文化意涵的玩笑，在中國文化的傳統廟宇或節日的祭典中，廟方會準備養得肥肥胖胖的公豬來祭拜天神，以表達敬意，這隻公豬的體重是所有參賽的公豬中最重的，因為要殺來拜神，所以稱為「神豬」。說話者在話語中並未出現「重」或「神豬」一類的詞彙，而利用與受話者所擁有的共同文化背景，成功地避免了尷尬的詞語，以此玩笑話提醒受話者，要是再繼續吃下去，就會變得像「神豬」一樣「重」了，透過開玩笑達到建議對方少吃的目的。

例(39)說話者以戲謔的口吻要受話者把蛋糕全部給他吃，因為受話者應該減肥了，但是為了避免受話者聽不出自己的玩笑話，因此在話語結束前補述了一句「哎呀，開玩笑的。」來降低對受話者的冒犯。一方面受話者可以認定這是一個玩笑而不必當真；一方面說話者卻可以透過玩笑，似真似假地表達自己想提醒受話者的話。

例(40)，說話者在情境B（抱怨對方太吵）中，戲謔地以秘密穿透牆壁，誇張地指出雖然隔著牆壁，卻還是聽得到他們說的話語，連一般人會刻意降低音量談論的秘密都聽得到，藉此反映出受話者在交誼廳的音量過大。

例(41)以開玩笑的口吻問對方是不是剛從國外回來，時差沒調好才會遲到，以「時差」來暗指受話者與說話者「時間觀念上的差異」，隱涵對方遲到的事實，降低直接批評可能帶來的面子損傷。

⁷ 「了」、「啦」連用為臺灣國語用法。此句規範說法應為「我看你全部都給我吃好了！」或「我看你全部都給我吃好啦！」關於臺灣國語語氣詞「啦」之研究，請詳見吳佩怡（2006）《當代臺灣國語語氣詞之研究——從核心語義和語用功能的角度探討》。

(三) 確認共同立場 (assert common ground)、活動中包含對話雙方 (include both speaker and hearer)

說話者在言談中強調自己與受話者處於共同立場，以群體意識來沖淡說話者的主觀判斷。既然雙方都處於共同立場，那麼雙方就必須有共同協商、一起面對問題、解決問題，及承擔責任的意識，因此說話者所說的話不只針對受話者，也針對說話者自身，讓受話者覺得自己不是唯一應該承擔說話者話語所造成之負擔的人，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)。問卷及訪談語料皆呈現此策略，具體例子如下：

(16) 好呀！我也喜歡吃蛋糕，不過我怕胖耶！不然等會兒下班我們再一起去慢跑吧！(A1QN104，建議情境)

(17) 不用了，你現在吃(到)第幾個了⁸？正餐還是要吃啊，要不然就是我們先去吃飯，等一下回來餓的時候再吃蛋糕。(A3IS15，建議情境)

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

(19) 有些議題已經討論過，您未參與(到)⁹，我們需要您的寶貴意見，所以麻煩您(可以)¹⁰一起參與。(C1QN028，批評情境)

例(42)以「我也喜歡吃蛋糕」表明與受話者相同的嗜好，藉此拉近彼此的距離、表明彼此的共同立場，接著點出蛋糕可能帶來的不良結果——變胖——這當然也是說話者與受話者雙方都要承擔的後果，最後再提出可以共同解決此問題的方法，就是「一起」去慢跑，以達到建議對方多運動的目的。例(43)說話者以應該吃正餐為由，邀請受話者一起去吃飯，等餓的時候再一起吃蛋糕，受話者或許吃了正餐以後就不想吃蛋糕了，透過實際行動達到讓受話者少吃的目的。

例(44)說話者不直接點明受話者在交誼廳很吵，而是以「我們」表

⁸ 此處原始語料「你現在吃到第幾個了？」為臺灣國語，因此筆者將「到」予以括示。

⁹ 原始語料「您未參與到」為臺灣國語，因此將「到」括示。

¹⁰ 此處「可以」從句法的角度來看為贅詞，因此予以括示。

明自己與受話者處於相同的立場，基於不要打擾其他寢室的室友為理由¹¹，提議應該小聲一點，以群體的意識沖淡說話者的主觀抱怨，成功地消除彼此之間原本可能因抱怨而產生的緊張敵對狀態。

例(45)說話者除了以需要對方的寶貴經驗，誇大給予對方的肯定¹²外，強調希望受話者可以一起參與的立場，以確認彼此為共同體，拉近彼此的距離；此外，說話者委婉地以受話者「未參與」的情況來隱涵他「遲到」的事實，避免對受話者直接的批評。

(四) 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。問卷與訪談語料皆出現此策略，A~C 三個情境的具體例子如下：

(20) 我不吃，因為蛋糕熱量很高，你也少吃點吧！（A3QN010，建議情境）

(21) 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）

(22) 不好意思，你們可以小聲一點吧？因為很晚了，我怕會吵到其他人。（B3QS027，抱怨情境）

(23) 因為工作進度有點遲了，可否請您改天提早一點？可以趕點進度。（C1QS113，批評情境）

例句(46)說話者以理由說明自己因為蛋糕熱量很高所以不吃，推己及人，希望受話者也少吃一點，反映出說話者對受話者身體的關心，此例除了「給予理由」的策略以外，亦採用了「確認共同立場」¹³的策略，雖然「少吃點吧！」屬於直接建議，但是說話者是基於健康的概念才提出建議，提高了建議的合理性；例句(47)以自己在減肥為由，指出自己不敢吃高熱量的東西，藉此暗示、提醒對方應注意蛋糕的熱量。

¹¹ 詳見下文「(四) 給予理由」。

¹² 請見上文「(一) 誇大給予對方的肯定」。

¹³ 詳見上文「(三) 確認共同立場、活動中包含對話雙方」。

例句(48)，說話者不直接抱怨受話者的音量影響自己，而指出怕打擾其他人，透過理由的呈現，請求受話者降低音量，提高請求的合理性，而「不好意思」一句，更採用了「表示敬意」及「提問」等兩種策略，兩者屬於消極禮貌策略，將在下文討論。

例句(49)，說話者並未批評對方常遲到或是沒有時間觀念，而說明因為工作的進度落後，為了趕上進度，所以請對方提早一點到，藉此降低對受話者面子的冒犯。

二、消極禮貌策略 (negative politeness strategy)

筆者曾於第二章中提到，消極禮貌策略的目的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。筆者所蒐集的語料，呈現的主要委婉語用策略包含「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。

(一) 提問與規避 (question, hedge)

說話者利用提問的方式，避免直接陳述的肯定性，達到提醒受話者的效果，由於使用疑問詞，留給受話者作最後決定的空間，也就是為受話者保留接受與否的權利，因而負擔較小，使得說出的話語變得委婉；此外，提問也可以作為鋪墊，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」、「一點（點）兒」、「稍微」、「一下」等詞語，來降低程度、減輕負擔，這部分將在下一節委婉言語的語言形式部分作進一步的討論。問卷與訪談語料皆反映此策略的運用，A~C 三個情境的具體例子如下：

(24) 看起來真好吃，不曉得熱量會不會很高呢¹⁴？(A1QN012，建議情境)

(25) 現在電視節目在播什麼啊？是搞笑節目還是什麼啊？聽你們笑得好開心喔，房間裡面都聽得好清楚喔。(B3QS036，抱怨情境)

¹⁴ 此句為臺灣國語，規範說法應為「不曉得熱量高不高呢？」或「不曉得熱量是不是很高呢？」。

(26) 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)

(27) 老師不好意思，我在準備考試，可以請你稍微小聲一點嗎？(B1QS083, 抱怨情境)

例句(50)，說話者在情境 A 中以問句的方式，避免直接陳述「熱量很高」的強烈肯定性，透過提問讓受話者自行思考答案，藉此提醒受話者蛋糕的熱量很高，暗示¹⁵他應該少吃一點；例句(51)與例(50)類似，除了「提問」，亦運用了「暗示」策略，以關於電視節目內容的問題作為鋪墊，接著指出他們的笑聲連在房間裡面都聽得很清楚，藉此暗示受話者音量太大。

例句(52)用提問的方式，詢問受話者最近是不是很忙，透過對受話者的關心，表示對這件事情的關切，以「很忙」一詞來隱涵老師常遲到的情形，並以詢問對方「方便」的時間來隱涵對方可以「準時到達」的意思。

例句(53)除了使用提問的方式請求對方將音量降低以外，還加上了「稍微」來降低要求的程度，表示對方並不需要把音量調至最小，試圖將給予對方的負擔減至最小，因而使得話語不那麼直接，變得較為婉轉。

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

說話者在進行某言語行為時，常常使用「請」、「麻煩」、「謝謝」、「對不起」、「不好意思」等詞語，來表示敬意或道歉，以緩和可能造成的面子上的傷害。關於禮貌標記的部分，將在下一節委婉言語的語言形式部分做進一步的討論。

在情境 B (抱怨對方太吵) 及情境 C (批評對方的時間觀念) 中，即使受話者音量太大、常遲到的行為已經冒犯了說話者，說話者仍然可能採取此策略來使說出來的話更加委婉、有禮貌。雖然是對方的行為冒犯了自己，自己卻先道歉或表示敬意，為自己造成對方消極面子的威脅表示抱歉，藉此降低對對方的冒犯程度，是很典型的委婉語用策略。問卷及訪談語料皆呈現此策略的運用，A~C 三個情境的例子如下：

¹⁵ 請見下文「三、非公開面子威脅行為策略(一)暗示」。

- (28) 老師不好意思，我太胖了，所以我比較不能吃蛋糕這麼高熱量的東西耶，
謝謝老師的好意，(然後俏皮地說)老師也要特別注意這種高熱量的食物
唷！(A1QS010，建議情境)
- (29) 欸，很吵耶！(B3QN020，抱怨情境)
- (30) 不好意思喔！我覺得你們有點吵耶！(B1QN086，抱怨情境)
- (31) 電視及談話的音量可以小聲一點嗎？(B3QN058，抱怨情境)
- (32) 嗯……不用，我現在正在忙耶！不好意思，可不可以就是……小聲一點點
呢？(B1IS05，抱怨情境)
- (33) 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)

例句(54)運用「不好意思」、「謝謝老師的好意」為自己拒絕受話者所提供的好意，可能造成對方面子上的損失而道歉及表示敬意；除此之外，以「我太胖了」一句運用「給予理由」的策略，最後請老師也要注意高熱量的食物，希望受話者跟說話者一起留意，更運用了「確認共同立場」的策略。

例句(55)到(58)皆為情境B(抱怨對方太吵)的例子，例句(55)、(56)皆點明「吵」，屬於直接抱怨，但例(56)除了運用規避策略，以「有點」一詞降低「吵」的程度之外，句首具有道歉涵義的詞語「不好意思」，更對整句話起了修飾的作用，因此不像例(55)那麼直接且尖銳。例句(57)運用提問策略請求受話者降低音量，產生了緩衝的功效，因此較例(55)、(56)的直接抱怨委婉得多；而例句(58)除了運用提問策略外，還使用了「不好意思」表示歉意，使得整句話較例句(57)更加禮貌且委婉。

由例句(55)到(58)，我們不難發現，委婉言語並不是一個絕對的概念，而是相對的概念，有時候單看某個句子，可能並無明顯的委婉意涵，但是經過與其他句子的比較及分析，還是可以找出其中的委婉成分，如例句(56)，雖然屬於直接抱怨，但是句中的「不好意思」及「有點」則扮演了使話語更委婉的角色，此部分將在第二節委婉言語的語言形式，有更深

入的討論。

例句 (59)，說話者採用道歉策略，不批評受話者遲到，轉而將過錯歸咎於自己身上，表明受話者之所以會遲到，都是因為說話者忘記打電話提醒所導致，卻也透過這樣的方式，暗示了對方遲到的事實。原本沒有犯錯的人將責任歸在自己身上，避免因批評對方而威脅其面子，是非常漂亮的委婉言語例子。

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

說話者傳達並不想冒犯受話者，只是因為迫於環境而不得不如此的一種方式，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，例如以 “Passengers will please refrain from flushing toilets on the train.” 來取代 “You will please refrain from flushing toilet on the train.”；與之相關的還有「避免提及對話雙方」策略，如以 “It is so.” 來取代 “I tell you that it is so.” (Brown 和 Levinson, 1987) 具體例子如下：

(34) 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）

例句 (60)，說話者以「現代人」為主詞來陳述自己的意見，所指的對象是全數的現代人，藉由對普遍的社會習慣與現象之陳述，避免以第三人稱代名詞提及受話者，表明自己陳述的是一個普遍的現象，並非針對受話者個人，因此沒有冒犯對方的意思；此外也留給受話者空間，受話者可以認為自己是吃得健康的人，而將自己排除於說話者所說的族群之外。

三、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，留給彼此一些空間與餘地。筆者所蒐集的語料，呈現的主要具體策略包含「暗示」及「含蓄敘述」等兩方面。

（一） 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，導致交際失敗，無法達到說話者所預期的言後行為。問卷及訪談語料皆出現此策略的運用，A~C 三個情境的具體例子如下：

（35）我很少吃零食的，這樣不健康。（A1QS031，建議情境）

（36）我現在沒什麼胃口吃宵夜耶，如果很吵或不舒服，我都會吃不下東西。
（B1QS036，抱怨情境）

（37）這樣好了，你以後要出門的時候再打（電話）¹⁶給我。（C3IS17，批評情境）

例句（61），說話者在情境 A（建議對方少吃多動）中未直接建議對方少吃，而是透過自身的經驗或看法，藉此暗示對方，應該留意健康或身材方面的問題；例句（62）說話者在情境 B（抱怨對方太吵）中，先拒絕對方的邀約，接著說明自己拒絕的理由是因為很吵或不舒服，所以吃不下，藉此暗示對方自己需要安靜；例句（63）中，說話者不直接批評對方遲到，而請對方出門前打電話給他，暗示自己下次不想花時間等待，也隱涵了對方常遲到的事實。

（二） 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。此策略與上文「提問與規避」中運用「有點」、「一點（點）兒」、「稍微」等詞之不同點，在於規避策略運用「有點」、「稍微」等詞來避免清楚的陳述，而此策略則運用「好像」、「可能」等詞來強調不確定性。關於「好像」、「可能」此類情態副詞的功能，筆者將在下一節語言形式的部分加以討論。問卷及訪談語料皆呈現此策略的運用，情境 A~C 的具體例子如下：

¹⁶ 括弧中的詞為筆者為了使語意更完整而加上的。

- (38) 這蛋糕吃太多好像對身體不太好耶。(A1QS018, 建議情境)
- (39) 下次開會能否準時開, 因為進度好像延後了。(C3QN070, 批評情境)
- (40) 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。(B1IS17, 抱怨情境)
- (41) 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?(C1QN011, 批評情境)

例句(64)到例句(67)皆利用「好像」、「可能」等情態副詞來表示不確定性, 以降低面子的威脅, 其中例(67)說話者替受話者找理由, 指出受話者可能最近案子太多, 所以才會常常遲到, 暗示性地點出對方常遲到的狀況, 而為了避免進度受到影響, 更提議自己先擬初稿, 再由老師複核, 巧妙地避免將來一起開會的可能性, 如此一來說話者也不用再因為受話者常遲到的事情而煩惱, 是十分成功的委婉言語例子。

綜合上述, 茲將委婉言語的三大語用策略摘要列表如表四-1 所示。

表 0-1 委婉語用策略語料分析總表

主策略	細部具體策略	說明	具體例句
積極禮貌	誇大給予對方的肯定 (exaggerate)	誇大對受話者的讚揚，表示對受話者的肯定與重視。	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)
	開玩笑 (joke)	透過幽默來舒緩所造成的尷尬氣氛。	你們聊的秘密已經穿透牆壁了。(B3QN082，抱怨情境)
	確認共同立場 (assert common ground)	強調與受話者處於共同立場，以群體意識來沖淡說話者的主觀判斷。	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)
	給予理由 (give reasons)	在進行某言語行為的同時，告知對方相關的理由。	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)
消極禮貌	提問與規避 (question, hedge)	利用提問的方式避免直接陳述的肯定性；或使用「有點」、「一點（點）兒」、「稍微」、「一下」等詞語，來降低程度。	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)
	表示敬意、道歉 (give deference; apologize)	使用「請」、「麻煩」、「謝謝」、「對不起」、「不好意思」等詞語表示敬意或道歉。	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)
	以通則陳述面子威脅行為 (state the FTA as a general rule)	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。	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）
非公開面子威脅行為	暗示 (give hints)	未直接進行某言語行為，轉而運用暗示的方式表達。	我現在沒什麼胃口吃宵夜耶，如果很吵或不舒服，我都會吃不下東西。(B1QS036，抱怨情境)
	含蓄陳述 (understate)	運用「好像」、「可能」等詞語表示不確定性。	這蛋糕吃太多好像對身體不太好耶。(A1QS018，建議情境)

四、委婉策略綜合運用

筆者從研究的語料發現，許多受試者在言談之中，採取了一種以上的語用策略來進行委婉言語的表達。以下筆者從宏觀的角度出發，觀察語料中三大語用策略的綜合運用，探討委婉言語的多元表達方式。

（一）兩種策略綜合運用

說話者在話語中同時運用了兩種語用策略，組合方式共有三種：消極禮貌策略與積極禮貌策略、消極禮貌策略與非公開面子威脅行為策略，以及積極禮貌策略與非公開面子威脅行為策略。筆者認為，兩種策略的綜合運用，委婉效果普遍較單一策略的使用來得強，茲分述如下：

1. 積極禮貌策略與消極禮貌策略

說話者一方面使用消極禮貌策略來滿足對方不被他人強制的消極面子；一方面採用積極禮貌策略來滿足對方感覺被認可、贊同的積極面子。筆者認為，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，表示說話者保證受話者不被他人所強制的自由意志，受話者擁有接受或不接受說話者看法的決定權，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。

我們先來看看前文的例子，例（35）「B，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？」首先採取積極禮貌策略中的「誇大給予對方的肯定」策略，以肯定的角度對受話者的聚會表示羨慕，接著運用同屬積極禮貌策略的「給予理由」策略，告知對方自己有事情要忙，順勢以提問的方式提出自己的要求，使用了消極禮貌策略。說話者同時運用消極禮貌策略與積極禮貌策略，層層推進，使自己的要求合理而自然，話語因此變得較為含蓄婉轉。以下我們再看一個實際的例子：

- （42）C¹⁷老師，謝謝你這麼忙還來幫忙，不過這個開會時間是大家共同決定的時間，大家都希望準時開始準時結束，不知道你能不能提早來呢？

¹⁷ 同註腳 42。

(C1QN014, 批評情境)

例(68)以「謝謝你這麼忙還來幫忙」開頭，一方面運用消極禮貌策略中的「表達敬意」策略來表示對受話者的感謝；一方面肯定對方的熱心及參與，採取了積極禮貌策略的「誇大給予對方的肯定」策略。接著說話者繼續運用積極禮貌策略提出理由，並且以「大家」及「共同」等詞來表達與受話者的共同立場；最後再採取消極禮貌策略的「提問與規避」策略，利用提問的方式提出希望受話者提早來的請求。

2. 積極禮貌策略與非公開面子威脅行為策略

說話者運用積極禮貌策略來迎合對方的積極面子，並且使用非公開面子威脅行為策略使話語變得模糊，以降低對對方直接的威脅。筆者認為，此兩個策略的綜合運用，可以反映說話者對受話者的禮貌與尊重，說話者利用積極禮貌策略拉近彼此距離後，在對話中已經建立了正面的關係；搭配運用非公開面子威脅行為策略，表示說話者意識到雖然彼此已建立了友善的關係，但是基本上仍應重視預留給受話者的空間，因此選擇採取非公開的方式來傳達自己的意思，試圖減輕給予對方的負擔。

前文例(47)「嗯……不了，我最近在減肥，那種高熱量的東西我不敢吃。」說話者首先採用積極禮貌策略中的給予理由策略，說明拒絕蛋糕的理由是因為正在減肥，接著運用非公開面子威脅行為策略中的暗示策略，指出蛋糕為「高熱量的東西」，表面上說的是自己的狀況，實際上目的是暗示對方注意蛋糕的熱量。說話者不採取直接建議對方的方式，而利用以上兩個策略的綜合運用，達到委婉表達的效果。以下我們再看一個例子：

(43) 老師~以後我提醒你要開會的時間吧！畢竟你是前輩，對於開會內容有透徹了解才有利我們活動的進行啊！（C1QS099, 批評情境）

例句(69)說話者首先運用非公開面子威脅行為策略的暗示策略，以自己日後將會提醒受話者開會時間的方式，一方面替受話者找理由，指出對方是忘了時間而非刻意遲到；一方面也暗示受話者應該注意自己遲到的狀況。接著提出理由，說明因為受話者是前輩，透徹了解開會內容才有利於活動的進行，表達了對受話者能力的肯定，說話者運用的「給予理由」

與「誇大給予對方的肯定」等兩個策略，皆屬於積極禮貌策略。藉由積極禮貌策略與非公開面子威脅行為策略的綜合運用，說話者委婉地表達希望對方能準時參與會議的意思，卻成功地避免提及一些較負面的字詞如「遲到」、「慢」等，不僅保全了對方的面子，也表達了自己的想法。

3. 消極禮貌策略與非公開面子威脅行為策略

說話者運用消極禮貌策略來保全對方的消極面子，並且使用非公開面子威脅行為策略使話語變得不明確，為彼此留下一些空間。筆者認為，這兩個策略的綜合運用，可以顯示說話者對於受話者不被他人所控制的自由意志之高度尊重，消極禮貌保障受話者的自由意志，非公開面子威脅行為策略由於多採用模糊、不確定的語言，因此也為對方預留了實施某個行為的決定權與空間。

前文例(59)「啊！對不起，我忘記打電話提醒你，下次我會記得打給你。」便是一個例子。說話者首先採用消極禮貌策略中的「表示敬意」及「道歉」策略，接著說明受話者之所以會遲到，都是因為說話者忘記打電話提醒所導致，卻也透過這樣的方式，暗示了對方遲到的事實，運用了非公開面子威脅行為策略中的「暗示」策略。以下我們再看一個例子：

(44) 您覺不覺得現在的人都吃得很好但很少運動，以至於有許多病痛？

(A1QS027，建議情境)

例句(70)以「你覺不覺得」開頭，屬於消極禮貌策略中的「提問與規避」策略，並評論「現在的人」的生活習慣，一方面避免提到受話者，運用了消極禮貌策略中的「以通則陳述面子威脅行為」策略；一方面透過這樣的評論，暗示受話者應該注意這樣的問題，採取了非公開面子威脅行為策略的「暗示」策略。說話者透過這兩個策略的綜合運用，含蓄委婉地表達對受話者的提醒，避免直接建議而損傷了對方的面子。

(二) 三種策略綜合運用

受試者在話語中綜合運用積極禮貌策略、消極禮貌策略及非公開面子威脅行為策略來表達委婉意涵。筆者認為，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，透過三大策略的綜合搭配運用，從不同角度保全對方的面子，降低所有可能對受話者面子造成的威脅或損傷，成功地將話語修飾得極為禮貌及婉轉，可以說是委婉言語使用的最高境界。

前文例句(67)「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？」即為一例。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，接著以受話者可能最近案子太多為由，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。以下再舉一例分析：

(45) 不好意思耶，我想利用這空檔把稿子趕一趕，剛剛○○○講的笑話實在太好笑了。(B1QN011，抱怨情境)

例(71)說話者首先以禮貌詞語來表示拒絕對方一起吃消夜的邀約感到抱歉，屬於消極禮貌策略中的「表示敬意」及「道歉」，接著以積極禮貌策略的「給予理由」，說明拒絕的原因，為想利用時間趕稿，趕稿是需要專注的工作，因此也稍稍地暗示對方應該把音量降低，最後以誇獎的角度表示自己聽到了某人說的笑話，一方面使用了積極禮貌策略中「誇大給予對方的肯定」策略；一方面也暗示了受話者，說話者之所以聽得到笑話，就是因為受話者和朋友在外面聲音太大所導致。整個話語中找不到對受話者的負面批評與看法，成功地運用三大語用策略來委婉呈現自己所要表達的意思，避免直接抱怨可能產生的負面效果。

以下筆者將各語用策略之綜合運用摘要列表如表四-2 所示。

表 0-2 委婉語用策略綜合運用總表

運用	組合方式	功能	具體例句
兩種策略	積極禮貌策略 + 消極禮貌策略	以積極禮貌策略拉近彼此距離，並以消極禮貌保證受話者不被他人所強制的自由意志。	C 老師，謝謝你這麼忙還來幫忙，不過這個開會時間是大家共同決定的時間，大家都希望準時開始準時結束，不知道你能不能提早來呢？ (C1QN014，批評情境)
	積極禮貌策略 + 非公開面子威脅行為策略	以積極禮貌策略拉近彼此距離，並以非公開面子威脅行為策略為受話者預留空間，減輕其負擔。	老師～以後我提醒你要開會的時間吧！畢竟你是前輩，對於開會內容有透徹了解才有利我們活動的進行啊！ (C1QS099，批評情境)
	消極禮貌策略 + 非公開面子威脅行為策略	以此兩種策略表示對受話者不被他人所控制的自由意志之高度尊重。	您覺不覺得現在的人都吃得很好但很少運動，以至於有許多病痛？(A1QS027，建議情境)
三種策略	積極禮貌策略 + 消極禮貌策略 + 非公開面子威脅行為策略	從不同角度保全對方的面子，降低所有可能對受話者面子造成的威脅或損傷。	不好意思耶，我想利用這空檔把稿子趕一趕，剛剛○○○講的笑話實在太好笑了。 (B1QN011，抱怨情境)

(三) 綜合討論

以上筆者分別介紹說話者綜合運用兩種及三種委婉語用策略的現象，筆者之所以特別區分兩者，原因在於兩者所呈現的禮貌效果與反映的說話者心態不盡相同，因此有特別提出來討論的必要。

筆者認為，就禮貌效果而言，運用三種委婉語用策略的委婉禮貌效果較運用兩種的效果為佳，因為當說話者採用三種委婉語用策略與受話者進行對話時，同時考慮了對方的積極面子與消極面子，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，運用非公開面子威脅行為策略，為對方保留實施某種行為的決定權與空間。說話者周全地從不同角度保全對方的面子，目的就是極盡所能地修飾其所產出的言語，試圖降低所有可能對彼此面子造成的損傷與威脅，因此其言語所表達的委婉禮貌程度極高，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，筆者認為，當說話者在與受話者進行溝通或對話時，發現其所欲言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；而當其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。

以上之綜合分析討論，不僅有助於我們了解各策略綜合運用的功能與背後可能的成因，也為說話者提供了在溝通情境中，有意識地運用各委婉語用策略來表達言外行為，以達成言後行為的可能性。

第二節 委婉言語之語言形式

本節探討委婉言語的語言形式，針對所蒐集的委婉言語語料，分析句子的內部成分，找出使語言變得不那麼直接、較為委婉的語言形式，由於本文篇幅有限，出現次數小於百分之一的語言形式不予討論，比如「人家」一詞，在問卷三個開放式情境共一千三百八十筆語料中只出現兩次，故不列入。下面分別從詞語的選用以及句式的使用兩個方面來探討委婉言語的語言形式。

一、詞語的選用

說話者透過詞語的選擇及添加來使話語變得不那麼直接，更加委婉，筆者蒐集到的語料，主要透過預備詞、禮貌標記、對比標記、緩調詞、規避詞、主觀詞、低調陳述詞及填充詞來達到使言語委婉的效果，茲分別說明如下：

（一）預備詞（preparators）

筆者曾於第二章中提到，預備詞的功能在於開啟話題，為接下來的話語作準備。說話者透過預備詞的使用，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，降低直接開門見山對受話者帶來的衝擊，使話語變得較為婉轉。本研究從問卷及訪談所蒐集到的語料，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。問卷及情境訪談皆反映了這些預備詞的使用，情境 A~C 中的具體例子如下：

（46）嗯……老師吃三個好像……會不會有一點太多啊¹⁸？（A1I14，建議情境）

（47）呃……好啊！對了你們最近好像晚上……看電視都看很晚對不對？呃……可不可以把音量關小一點？（B1I12，抱怨情境）

（48）欸……呃……老師沒有關係，沒有關係。老師你最近很忙是不是啊？（C1I18，批評情境）

¹⁸ 此句為臺灣國語，規範說法應為「是不是有一點太多啊？」。

(49) 那個……不好意思喔！可以請你們稍微小聲一點嗎？因為在房間裡還是聽得到外面的聲音。麻煩你啦！謝謝！（B3QS040，抱怨情境）

(50) 不用了，謝謝。對了，能不能音量小一點呢，我今天頭有點痛想休息。（B1QN005，抱怨情境）

例句（72）到（76）皆在話語的開頭運用了預備詞，其中例句（74）更同時運用了兩個預備詞「欸」跟「呃」，一方面可以表示出遲疑的態度，為自己爭取更長的思考時間；一方面也讓受話者有心理準備，藉此降低對受話者帶來的衝擊，使話語變得較為委婉。

例句（75）除了運用「那個」以外，還運用了「不好意思」一詞，根據呂（2004）的說法，筆者認為這裡的「不好意思」兼具發話及道歉功能，說話者一方面藉由「不好意思」來打斷受話者及其客人的交談；一方面也為下面的請求使對方面子受到威脅而表示歉意。

例（76）使用「對了」作為預備詞，開啟一個新的話題，使得話題的轉換變得較為順暢，讓後面的話語不至於突兀不自然，達到婉轉表達的效果。

（二） 禮貌標記（politeness markers）

筆者第二章中指出，說話者在進行批評、抱怨或請求行為時，以請求用語及道歉用語表示對對方的尊敬及歉意，可以迎合對方的消極面子。此類禮貌語詞最常出現在話語的開始或結束，有的說話者甚至會在開頭跟結束的時候都使用禮貌詞語，以盡量降低言語造成的面子威脅，符合 Brown 和 Levinson 的「表示敬意」及「道歉」策略。問卷及訪談語料皆呈現此策略的運用，情境 A~C 的具體例子如下：

(51) 謝謝您的好意，我在減肥。（A1QN065，建議情境）

(52) 不好意思，可以請你們降低音量嗎？（A1IN17，建議情境）

(53) 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。（C1QS046，批評情境）

例（77）說話者拒絕受話者提供的蛋糕，藉由謝謝對方的好意來降低直接拒絕可能造成的面子威脅；例（78）說話者未直接抱怨受話者音量太大，而是用請求的方式間接讓受話者知道牠已經打擾別人了，為了避免突兀無禮，在開頭運用「不好意思」，一方面作為打斷對方談話的發語詞，一方面也為自己接下來的要求可能造成對方的困擾道歉；例（79）與例（78）類似，在開頭表示歉意；此外還在結尾時運用了另一個禮貌詞語，試圖將對受話者面子的損傷降到最低。

（三） 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，符合 Brown 和 Levinson（1987）的「尋求同意」及「避免不同意」策略等積極禮貌策略。

筆者曾於第二章中指出，Wang〔王萸芳〕（2002）認為，「不過」和「可是」的對比性較不強烈，因此特別被運用在人際溝通上，常用來表達不同意的回應；此外，「只是」、「但是」、「可是」和「不過」都有篇章外部的語用功能，表示不同意，四者的程度是一個連續面，「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，筆者從問卷語料中發現，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）。從實際語料中，筆者發現，轉折功能最弱的「不過」使用頻率最高，顯示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。問卷及訪談皆出現此類語料，具體例子如下：

（54）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。（A1QS066，建議情境）

（55）是很好吃沒錯，但是吃這麼多不大好吧？（A3QS047，建議情境）

（56）欸……吃這麼多不好吧？（A3QN091，建議情境）

(57) 喔，欸……不用（了）啦¹⁹，謝謝，謝謝。可是，就……可不可以麻煩你們小聲一點哪？就是有點吵欸！（B3IS05，抱怨情境）

例句（80）以「吃蛋糕很幸福」表示理解受話者喜歡吃蛋糕的相同立場，給受話者正面的回應，接著再以「不過」使話語產生弱式轉折，委婉地表達自己的看法，藉此建議受話者少吃。

例句（81）亦先對對方「這家店的草莓蛋糕非常好吃」的評論表達贊同，接著再以「但是」來表達吃多不好的評論；比較例（81）與例（82），例（82）雖然使用了預備詞「欸」，但沒有前面的同意鋪陳及「不過」、「可是」或「但是」的轉折，因此在語意的表達上較例（81）直接，委婉意涵也相對較弱。

例句（83）先禮貌地拒絕對方的消夜，再用「可是」帶出轉折，表示雖然不吃消夜，但是還有別的狀況要告訴對方，表達希望對方降低音量的要求。

（四） 緩調詞（downtoners）

第二章曾提到，緩調詞的功能為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，使自己的言語呈現出不確定、沒把握的狀態，增加了模糊性與委婉性，從而修飾了說話者在評論或批評時可能製造的尖銳斷言性，符合 Brown 和 Levinson（1987）的「含蓄陳述」（understate）策略。茲分別舉例討論如下：

1. 情態副詞「可能」、「恐怕」

本研究語料主要蒐集到的語料為「可能」，至於「恐怕」則僅有兩例，未達語料筆數的百分之一，然而因為它跟「可能」皆可表示估計，因此將之列入，但這裡仍以「可能」為主要的討論重點。語料中「可能」的具體例子如下：

¹⁹ 同註腳 47。

- (58) 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）²⁰比較好。（A1QN077，建議情境）

- (59) 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）

例句（84）與（85）兩者雖然皆為直接建議，但皆運用「比較」²¹降低建議的程度及負擔，例句（84）更添加了不確定的情態副詞「可能」，相對於例句（85）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（85）更加明顯。

2. 情態副詞「好像」、「似乎」

本研究語料蒐集的「似乎」共六例，未達全部語料百分之一的比例，因此筆者在這裡僅將之列入，而將討論重點擺在「好像」。具體例子如下：

- (60) 不要了！我還要忙，你們好像很熱鬧？（B3QS033，抱怨情境）

- (61) 你們好熱鬧，讓我分心了。（B3QS090，抱怨情境）

例句（86）及例句（87）皆提到了對方很熱鬧的狀況，例句（86）除了運用句尾的疑問語氣之外，還在「熱鬧」前面加上了「好像」，表示不很肯定受話者是不是真的很熱鬧，藉此避免直接批評受話者音量太大；例句（87）未使用「好像」修飾「熱鬧」，而使用「好」來加強「熱鬧」的程度，如此不具委婉意涵的說法，很可能直接對受話者的面子造成威脅。

3. 語氣詞「啊／呀」

前文曾指出，「啊」有緩和語氣、減緩強迫氣氛的作用，因而使得在句末加上「啊」的句子變得較為委婉。至於「呀」，則是從「啊」連音變化而來；然而本研究所蒐集到的「呀」，並非僅出現於前文所列的幾個韻母之後，顯示了「呀」被受試者泛用的情形。問卷與訪談語料中的具體例子如下：

²⁰ 原句為臺灣國語，因此筆者將「會」予以括示。

²¹ 有關「比較」的討論，詳見「下文（五）規避詞 3. 程度副詞」。

(62) 不要再吃囉，你不照顧你的身體，你也要為你的小孩想想啊！（A1QN034，建議情境）

(63) 嗯……每天吃一個就好（了）啦²²！吃這麼多，要多運動才行呀！（A3IN04，建議情境）

例句（88）若刪掉「啊」，則句子變成「你也要為你的小孩想想」，告誡的語氣較重，強迫性較強；例句（89），若依照「啊」字連音變化的規則，「行」後面應該接「啊」而非「呀」，顯示了「呀」被過度類化、泛用的情形。「呀」所表達的情態與「啊」相同，句子若少了「呀」則句子變為「要多運動才行」，為斬釘截鐵的判斷，對受話者的負擔相對較大。

4. 語氣詞「吧」

筆者第二章曾指出，「吧」的核心功能為弱化，因此「吧」用在祈使句中，可以使命令變為建議，讓語氣更加委婉。具體例子如下：

(64) A²³，少吃點，那都是甜食。（A3QS017，建議情境）

(65) 少吃點吧！多運動對身體很好。（A3QS093，建議情境）

筆者認為，雖然例句（90）、（91）皆為祈使句，但（91）較（90）少了命令的語氣，就是因為「吧」的使用，使得口氣變得婉轉，降低受話者的心理負擔，符合了 Brown 和 Levinson（1987）面子威脅理論中，將「給予對方的負擔減至最小」的消極禮貌策略。

5. 語氣詞「喔／唷／囉」

前文提到，「喔」表示說話者基於關懷及愛護，向受話者表示友善的警告（friendly warning）（Li 和 Thompson，1983）。因為表達了對受話者的關心，因而使得說話者的提醒變得較為柔和婉轉，不那麼直接。至於「囉」及「唷」，則為「喔」的變體；然而本研究語料中出現的「唷」並非全為[i]與「喔」的合音，筆者認為有些說話者是為了加強表示態度的親切而使用「唷」。具體例子如下：

²² 同註腳 47。

²³ 同註腳 42。

(66) 大家都到了，已經開始討論了，下次早點來喔！（C3QN002，批評情境）

(67) 少動多吃，我看你距離櫃子裡的衣服越來越遠囉！（A1QN108，建議情境）

(68) 好啊！不過……你一天吃三個會不會太多了呢²⁴？偶爾也該出去做做運動，這樣比較健康啫。（A1QN055，建議情境）

例句（92）利用「喔」來表達對受話者友善的提醒，降低直接祈使對方「下次早點來」所可能造成的負擔；例句（93）中的「囉」為「了」與「喔」合音，利用「囉」傳達對受話者的關心與提醒。例句（94）中的「啫」，並非母音[i]與「喔」的合音，筆者認為這裡的「啫」除了具有「喔」原本的友善提醒功能之外，還能加強表示親切的態度，拉近了說話者與受話者之間的距離。

（五） 規避詞（hedges）

筆者於第二章中曾經指出，規避詞的功能在於避免清楚的陳述，過於精確的陳述可能激怒對方，因此說話者運用「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。說話者藉由將此類規避詞加入話語中，來降低事情或狀態的程度，符合 Brown 和 Levinson（1987）「規避」及「將給予對方的負擔減至最小」的消極禮貌策略。茲分述如下：

1. 程度副詞「稍微」

第二章曾提到，呂（1996）認為「稍微」表示數量不多或程度不深。劉等人（2001）指出，「稍微」在形容詞或動詞後一定要用表示少量的數量詞語，如「一點兒」、「一些」等，或表示短時少量意義的動詞重疊形式。本研究語料中的「稍微」多與「一點兒」、「一些」²⁵搭配，具體例子如下：

(69) 對不起，可以稍微小聲一點嗎？（B3QS080，抱怨情境）

(70) 可以小聲一點嗎？（B1QS089，抱怨情境）

(71) 下次可以稍微早一點到嗎？（C1QS105，批評情境）

²⁴ 此句為臺灣國語，規範說法應為「是不是太多了呢？」。

²⁵ 關於「一點兒」、「一些」的討論，請見下文「4. 動量詞」。

(72) 你下次要早一點喔！我不想一直沒效率下去。(C3QS098, 批評情境)

本研究的語料如例(95)、(97)顯示,有些說話者在B、C情境中要求受話者降低音量或不要遲到時,會使用「稍微」來降低要求的程度,想辦法降低對方的負擔。比較例句(95)及例句(96),兩者皆以疑問句²⁶向受話者提出降低音量的要求,但例句(95)添加了程度副詞「稍微」,降低要求的程度,意思是只要受話者音量再小一點就可以了,不需要把音量大幅度降低或者把電視關掉,試圖將給對方的負擔減至最小。

再比較例句(97)及(98),例句(97)的委婉程度高於例句(98),原因在於例(98)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(97)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。

2. 程度副詞「有點(兒)」

前文曾提及,根據《現代漢語規範詞典》及呂(1996)的說法,「有點兒」表示程度較低,多用於不滿意、不如意的事情。以下針對具體例子加以探討:

(73) A 老師,這家蛋糕的確很好吃,不過熱量有點高,您等一下要不要跟我一起去運動?(A1QS075, 建議情境)

(74) 還是不要好了!這蛋糕的熱量很高,我得維持好身材!你也少吃一點吧!(A1QS028, 建議情境)

(75) 可以小聲一點嗎?就是……有點大聲。(B1IN11, 抱怨情境)

(76) 電視可以小聲點嗎?很大聲耶!(B3QN008, 抱怨情境)

比較例句(99)與例句(100),例句(99)中說話者雖然覺得蛋糕熱量高,但是添加了「有點」來修飾「高」的程度,表示程度不高,在對方那麼喜歡吃,而且每次都要吃三個的情況下,說話者若如例句(100)直接陳述蛋糕熱量很高,可能間接威脅對方的面子。同理,例句(101)、(102)雖然皆屬直接抱怨,但例句(101)以「有點」來修飾音量大聲的程度,加

²⁶ 關於疑問句式的討論,詳見下文「二、句式的使用 1.疑問句式」。

強委婉程度，不像例句（102）那麼直接。

3. 程度副詞「比較」

本文曾於第二章舉呂（1996）劉等人（2001）的看法，指出「比較」表示具有一定的、不太高的程度，後面一般不能用否定副詞。本研究語料呈現的具體例子如下：

（77） 好呀，謝謝老師。不過老師，我聽新聞說蛋糕吃太多容易發胖耶，老師又比較少運動，建議老師要多注意健康！（A1QS070，建議情境）

（78） A²⁷！蛋糕一下吃太多容易胖，而且你又很少運動，這樣很不健康喔！（A3QS070，建議情境）

例句（103）及（104），說話者皆直接提到了受話者不常運動的事實，但例句（103）利用「比較」來表示程度不太高，認為對方「不常運動」的程度較例句（104）為低，因為在程度上降低了對受話者運動量少的評論與斷言，相對來說也降低了威脅對方面子的程度。

4. 動量詞「一下」、「一點」

利用動量詞「一下」、「一點」等來降低話語的建議或要求給對方的負擔，具體例子如下：

（79） 我知道你很忙，讓等我，我是沒關係啦，可是我擔心其他的人會不高興，所以有事情會晚到，可能先跟大家說一下會比較好。（C1QN037，批評情境）

（80） 老師，不好意思開會時間可以提早嗎？不然每次都開很晚。（C1QS020，批評情境）

（81） 我們下次開會時間是不是要提早一點？不然討論的時間似乎都很緊湊！（C1QN040，批評情境）

例句（105）利用「一下」來修飾「說」，功能類似於動詞重疊，表示受話者不需要費力去進行說話者所提議的這件事，藉此降低請求對方所造成的負擔。例句（106）、（107）皆要求將開會時間提早，但是例句（107）

²⁷ 同註腳 42。

以「一點」來修飾「提早」，來表示不需要刻意提早，只要比平常的時間早一點即可，比例句（106）更能降低給對方的負擔。

（六）主觀詞（subjectivizers）

說話者在陳述事情或看法時，透過描述自身的想法、感覺，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，並不代表事實就是如此，因而為對方預留了一些空間，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，符合 Brown 和 Levinson（1987）的「將給予對方的負擔減至最小」的策略。問卷及訪談語料的實際例子如：

（82）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）

（83）可以請你下次準時一點嗎？我怕事情做不完。（C3QN048，批評情境）

例句（108）雖然為直接批評，但是透過「我覺得」來表達主觀的感受，在自身想法及現實情境間拉出距離，表示說話者只是自己主觀地如此認為，事實上就客觀立場而言，受話者的音量可能一點兒也不大聲，因而為對方留下了辯駁的空間，降低了斷言性，相對也提高了委婉意涵。

例句（109）以要求對方準時取代批評對方，並加上理由為擔心事情做不完，「我怕」為說話者主觀的想法，說話者所擔心的事很有可能不會發生、是多餘的，因此為受話者預留了推翻這個陳述的餘地，因而提高了委婉意涵。

（七）低調陳述詞（understaters）

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：（1）動詞重疊；（2）狀態動詞「（我）聽說」、「報導／新聞說」、「據說」；以及（3）放在句首提出疑問的「不知道」、「不曉得」等，下面就這三部分分別討論。

1. 動詞重疊

第二章中曾提到，用於動作尚未發生時，動詞重疊的主要作用是緩和語氣，可以委婉地表達主觀的願望。說話人用此形式來表示自己提到的事情不是很費時費力的，使對方容易接受（劉月華等人，2001：161-162）。本研究所蒐集的問卷，主要動詞重疊的情形出現於情境 A 建議受話者少吃多動的語料中，如「運動運動」、「走（一）走」、「動動」、「減減肥」、「過過癮」、「散散步」、「做做運動」等，問卷及訪談語料中的具體例子如下：

（84） 好呀，我也來一個。可是吃完一定會變胖。改天再請你陪我一起去運動運動吧！！（A1QN037，建議情境）

（85） 喔，謝謝老師，好哇！可是，肚子有點脹！老師要不要一起去走一走，散散步？（A1IS03，建議情境）

例句（110）及（111）皆運用 Brown 和 Levinson（1987）的「確認共同立場」策略；此外，利用動詞重疊來使一起出去運動的邀請聽起來不那么費力，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，而使他容易接受。

2. 「（我）聽說」、「報導／新聞說」、「據說」

不同於主觀詞的主觀陳述，有些說話者在陳述事實時，會利用虛擬的第三方來傳達自己的看法，由於提出此看法的人不是說話者本身，因而避免了說話者與受話者之間在某個看法上可能產生的不一致或衝突，降低了彼此面子的威脅；此外，說話者可以藉此提高建議的客觀性及科學性，使得受話者容易接受及信服。問卷及訪談語料中的具體例子如下：

（86） 這樣喔！我也想買來吃吃看，不過我聽說蛋糕吃太多容易導致心臟病，所以最好是適可而止。（A1QN057，建議情境）

（87） 我最近就是在節食。為什麼想要節食，因為我看新聞說，呃……就是……吃太多蛋糕的話，就是比較容易，就是……糖尿病、高血壓，然後其實我身體不太好……其實我覺得運動比較好。（A1IS09，建議情境）

例句（112）及（113）雖皆為直接建議的例子，但是利用第三方有力

的說法，不僅避免了雙方直接的面子威脅，提高了委婉意涵，也透過第三方的說法增強了自身話語的客觀性及可信度，使得對方容易接受。

3. 「不知道」、「不曉得」

說話者以「不曉得」、「不知道」等詞語搭配疑問詞問句如「什麼」、「怎麼」等，婉轉地帶出暗示或請求受話者的話語。疑問詞的本身即具有不確定性，前面再加上「不知道」或「不曉得」，更加深其不確定的程度，大大地降低直接陳述所帶來的衝擊。問卷及訪談語料中的具體例子如下：

(88) 那家的草莓蛋糕奶油多嗎？不知道電視上愛吃甜食的女生都怎樣保持身材？(A3QS036，建議情境)

(89) 好啊～～～現在正好感覺沒法專心做事～不曉得你們還要聊多久呢？(B3QS055，抱怨情境)

(90) 嗯……不好意思！不知道是什麼事情讓您耽擱了？下次可以請您準時一點嗎？因為進度就是……有一點落後。(C1IS10，批評情境)

例句(114)先以詢問奶油多不多來暗指熱量的問題，接著將話題轉移到身材，以「不知道……」一句，隱涵「蛋糕奶油太多了，吃太多不容易保持身材」之意，引導受話者思考這個問題，為受話者保留了思考的空間，暗示受話者應該注意身材。說話者把重點擺在「電視上愛吃甜食的女生」上，而非受話者，成功地避免直接提及受話者所可能造成的威脅，運用了Brown和Levinson「以通則陳述面子威脅行為」的消極禮貌策略。

例句(115)利用「不曉得」隱涵希望對方趕快結束聚會的暗示，「你們還要聊多久呢？」本身即具備暗示對方的功能，但是加上不確定的詞語「不曉得」，加深不明確的程度，降低了話語所帶來的衝擊；例句(116)透過「不知道」一句，以提問策略作鋪墊，給對方解釋、回答的空間，再帶出請對方準時的要求，因此委婉程度較直接請求對方準時來得高。

（八） 填空詞（fillers）

前文指出，填空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；一方面表達了遲疑的語氣，因而產生舒緩婉轉的語境。

筆者發現，此類填空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，筆者研判乃由於問卷形式的影響，問卷受試者在心中設想情境並將會說的句子寫下來，在書寫前擁有比較長的思考空間，書寫時亦可以停頓下來再繼續，並非當下的直接反應，因此實際記錄下的語料可能省略了填空詞的部分；但是訪談受試者必須在情境對話的當下做出反應、說出話語，思考時間相對縮短，因此在產生話語時會出現比較多的填空詞來爭取思考的時間。訪談語料的具體例子如下：

- （91） 老師你人真好！還要請我吃蛋糕，那……那……我也吃一個好了。老師那個草莓蛋糕啊……就是人家說熱量很高啊……吃的時候都不能吃太多。

（A1IS17，建議情境）

- （92） 老師好，老師好！謝謝，謝謝。（伸手拿蛋糕）那個老師，那個……就是……最近啊，系上功課比較多一點，所以就是……最近可能比較需要安靜的環境唸書，所以就是想要拜託一下老師啊，就是要不要找一個情境更好或是更浪漫的地方？（B1IS20，抱怨情境）

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

從例句（117）及（118），我們可以看到「那」、「那個」及「就是」的綜合運用，例句（119）則為「那個」單獨使用的例子。這些詞在句子中已經失去了實質的意義，比如「那個」草莓蛋糕並非特指某個草莓蛋糕，而「那個」老師也並非指遠處的某位老師，若將這些詞刪去，並不會影響整個話語的句義，這些填補詞因為拉長了話語的時間，舒緩了語氣，因而降低了簡短而直接的陳述可能給受話者的負擔。

綜合以上所述，筆者將委婉言語語料所呈現之詞語的選用整理歸納如表四-3 所示。

表 0-3 詞語的選用語料分析總表

分類	名稱	功能	具體例句
詞語的選用	預備詞 (preparators)	開啓話題，為接下來的話語作準備。	<u>欸……呃……</u> 老師沒有關係，沒有關係。老師你最近很忙是不是啊？(C1IN18，批評情境)
	禮貌標記 (politeness markers)	向對方表示尊敬及歉意，以迎合對方的消極面子。	<u>抱歉</u> ，下次開會可以 <u>請</u> 你準時與會嗎？這樣子才不會拖延會議的進度。 <u>麻煩</u> 你了。(C1QS046，批評情境)
	對比標記 (contrastive markers)	運用具轉折功能的副詞，婉轉地表達自己不同的看法，或描述自己的狀況。	吃蛋糕很幸福， <u>不過</u> 幸福要一點一點地體會，才能深刻，所以一次吃一個最幸福。(A1QS066，建議情境)
	緩調詞 (downtoners)	減緩話語對受話者可能造成的衝擊。	少吃一點這種高熱量食品對身體 <u>比較</u> 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)
	規避詞 (hedges)	避免清楚的陳述，以避免言語過於精確而激怒對方。	下次可以 <u>稍微</u> 早一點到嗎？(C1QS105，批評情境)
	主觀詞 (subjectivizers)	藉由描述自己的觀點，限定陳述的範圍，減少受話者的心理衝擊，也為對方預留了解釋的空間。	不用謝謝，可以請你把音量關小嗎？ <u>我覺得</u> 有點大聲，對不起。(B1QN099，抱怨情境)
	低調陳述詞 (understaters)	降低說話者建議或所陳述事物的程度。	好呀，我也來一個。可是吃完一定會變胖。改天再請你陪我一起去 <u>運動運動</u> 吧！！(A1QN037，建議情境)
	填充詞 (fillers)	穩住發言權，爭取思考時間；此外也表達了遲疑的語氣，產生舒緩婉轉的語境。	沒有關係啊，可是…… <u>那個……</u> 我怕我們會討論不完耶！(C3IS02，批評情境)

二、 句式的使用

說話者透過不同句式的使用，也可以達到使言語委婉的效果。問卷語料主要呈現在疑問句式、否定句式、條件句式以及比較句式等四個方面。

（一） 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。

1. 是非問句

在陳述句末加上語氣助詞「嗎」、「吧」²⁸，即可構成是非問句。筆者曾於第二章指出，由於「吧」字是非問句信大於疑，具有婉轉試探的意味，因而降低了斷言性，說話者可以藉由問句帶出暗示或提醒，達到委婉表達的目的；至於「嗎」字是非問句，則可將原本強烈的命令或要求，轉化成不確定性較高的疑問式建議或請求，因而使產出的話語變得較為婉轉。

本研究所蒐集到的語料，以「嗎」構成的是非問句，多搭配能願動詞「能」、「可以」來表達向對方的請求；至於「吧」，則多出現於提醒對方的語境。具體例子如下：

（94） 喔……不用了，不用了！嗯……老師你最近……每天都吃三個嗎？每天嗎？（A1IS15，建議情境）

（95） 好啊！不過我吃一口嚐嚐味道就好，這個熱量很高吧？我最近都沒運動，不能吃多……（A1QN023，建議情境）

（96） 不用了，謝謝。你們可以把音量關小聲一點嗎？（B1QS109，抱怨情境）

例句（120）、（121）利用「嗎」、「吧」問句來點出給受話者的提醒，將回答及思考的空間留給受話者，降低直接批評或陳述造成的威脅。例句（122）利用「可以」及「嗎」來表示請求，較直接請求對方「把音量關小

²⁸ 本文根據齊（2002）將「吧」分為兩種，一為用於祈使句的「吧」，一為用於疑問句的「吧」。此處的「吧」表疑問，功能為緩和疑問語氣，有別於前文緩調詞中用於祈使句中的「吧」。

聲一點。」來得委婉含蓄。

2. 正反問句

正反問句如：「能不能」、「能否」、「可不可以」、「可否」、「是不是」、「是否」、「要不要」、「覺不覺得」等，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，符合 Brown 和 Levinson (1987)「將給予對方的負擔減至最小」的消極禮貌策略。情境 A~C 的具體例子如下：

(97) 小聲一點啦！（B3QS118，抱怨情境）

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

(99) 嗯……我沒有吃消夜的習慣，嗯……你們能不能安靜一點？我想靜靜地看書。（B1IN03，抱怨情境）

(100) 下次請你準時一點，不然進度慢了太多，由你負責。（C3QN007，批評情境）

(101) 可不可以請你下次準時一點？大家都因為你而拖延進度了。謝謝你。（C3QS079，批評情境）

例句 (123) 及 (124) 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 (123) 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 (123) 與 (125)，我們排除語氣詞「啦」，僅比較「小聲一點」與「能不能安靜一點？」兩句，後者因為使用了疑問句式，為受話者保留了決定的空間，而降低了命令的強迫性，使得整句話變得比前者委婉得多。例句 (126)、(127) 皆用了禮貌用語「請」字來表達要求，但例句 (127) 跟例句 (124)、(125) 一樣，使用了正反問句，因此相對地提高了委婉的程度。

我們回頭看例句 (70)「您覺不覺得現在的人都吃得很好但很少運動，以至於有許多病痛？」說話人為避免提及受話者，因此用「現代的人」來取代受話者，運用了 Brown 和 Levinson「以通則陳述面子威脅行為」的消

極禮貌策略。這句話隱涵著暗示對方少吃多動的意思，但是說話者將原本表示肯定的陳述句「現在的人都吃得很好但是很少運動，以至於有許多病痛。」以正反問句的形式包裝，利用「您覺不覺得」將思考的空間留給受話者，受話者可以接受，也可以不接受說話者的意見，巧妙地降低直接陳述或建議可能產生的面子威脅。

3. 疑問詞問句

利用「什麼」、「怎麼」等疑問詞構成疑問詞問句，筆者曾於第二章中引用邵（1996）指出，此類疑問詞問句具有「實用」與「虛用」的雙重功能，有時是「陳述疑問句」，有時是「祈使疑問句」。筆者認為，此類問句的主要功用在於鋪墊，先表示對對方的關心，再進一步陳述或表達自己的看法；或是藉由問題的提出，祈使或暗示對方應該注意某方面的事情。問卷及訪談語料的例子如下：

（102） 三個？！好厲害喔！那老師你都做什麼運動保持身材啊？（A1IN07，建議情境）

（103） 怎麼了？有什麼事耽擱了嗎？時間訂得是不是太緊了？（C1QN107，批評情境）

（104） 你們在慶祝什麼活動（嗎）？怎麼這麼熱鬧？我在房間都聽得一清二楚。
（B1QS050，抱怨情境）

例句（128）詢問受話者平常做什麼運動，藉著提問暗示對方應該注意關於運動方面的事情，避免直接建議對方應該運動所造成的面子損傷；例句（129）透過疑問詞，表達對受話者的關心，以關心取代直接的批評，因為說話者首先站在受話者的立場為他著想，以詢問時間是否過於緊湊的方式，委婉地表達對受話者遲到一事的關注；例句（130）以詢問對方的方式作為鋪墊，接著再帶出後面的重點「聽得一清二楚」，減緩直接批評對方音量太大的衝擊。

4. 反問句

筆者曾於第二章指出，根據邵（1996）反詰語氣的語用意義分類，反問句的「困惑義」、「催促義」與「提醒義」與委婉言語的關係較為密切。本研究語料主要呈現的反問句式為「不是……嗎？」、「不會……嗎？」²⁹及「怎麼……？」，具體例子如下：

（105） 是唷！！蛋糕熱量不是很高嗎？（A1QS033，建議情境）

（106） 你們這麼嗨³⁰，我一堆事都還沒做完，怎麼跟你們一起吃宵夜？……（略）
（B3QS008，抱怨情境）

（107） 雖然你是上司，但應該也會注意時間吧……這樣怎麼去監督進度呢？
（C1QS115，批評情境）

例句（131），說話者在情境 A（建議對方少吃多動）中以「蛋糕熱量不是很高嗎？」反問句的形式，一方面表達說話者的困惑不解，避免直接陳述「蛋糕熱量很高。」的事實；一方面藉此提醒受話者注意蛋糕的熱量，利用疑問句式，留給受話者一些回答與思考的空間。

例句（132）以表示因為自己有很多事情沒做完，所以不能跟對方去吃宵夜，而「你們這麼嗨」跟「我一堆事情都還沒做完」表面上是兩個無關的陳述句，事實上，說話者藉此隱涵了不能吃宵夜的真正原因，是「你們這麼興奮，聲音這麼大，害我一堆事情都沒做完。」透過反問句達到提醒對方的目的。

例句（133）開頭就提醒對方應該注意時間，責備的意味較濃，委婉義相對來說沒有那麼明顯；雖然如此，反問對方「怎麼去監督進度？」跟直接批評對方「不能監督進度」相比，還是在某種程度上降低了直接對對方顏面上的威脅。

²⁹ 此句式在語料中的呈現多為臺灣國語用法，如「三個不會太多了嗎？」。

³⁰ 從英文“high”直接音譯而來，表示情緒高亢、興奮之意。

（二） 否定句式

筆者曾於第二章引用馬清華（1986）及 Biq〔畢永峨〕（1990）的說法，認為「不 X」³¹、「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：

（108） 雖然蛋糕很好吃，但是吃多了，對身體不好。（A1QN074，建議情境）

（109） （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）

（110） 嗯，不用了，謝謝。你們還會聊很久嗎？這門隔音不好，外面聲音聽得很清楚，我不太能專心。（B1QS032，抱怨情境）

（111） 不好意思，外面聲音可以小聲一點嗎？因為有點吵，不能專心做事。（B3QS016，抱怨情境）

（112） 不好意思，可能要麻煩你們小聲點，因為這裡隔音不是很好，我需要安靜才能專心做事！（B1QN035，抱怨情境）

比較例句（134）與（135），例句（135）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。同理，例句（136）以「不太能專心」來降低受話者音量過大對說話者的負面影響，較（137）的「不能專心」委婉得多；再比較例句（136）及例句（138）的「隔音不好」及「隔音不是很好」，後者利用「不是很」來降低評論的斷言性，功能及用法皆與「不太」相似。

（三） 條件句式

本文於第二章時曾提到，喬（1997）認為有一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」、「假使」等表示假設的連詞來向受話者提出建議或請求，藉由假設的關係來創造出未

³¹ 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。

知、不確定的語境，為受話者預留了推翻此說法的空間。具體例子如下：

(113) 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)

(114) 呃……老師沒關係啦！可是……就是……之後可不可以……就是……老師如果沒有事的話，可不可以請老師盡量早一點？不然這樣會有點 delay 到之後的一些進度³²，我覺得這樣好像對我們這個活動會有點影響（到）³³，請老師注意……一下下就好。(C1IN04，批評情境)

例句(139)利用「如果」向受話者提出請求，由於「如果」一句是對未然的假設，營造出不明確之感，說話者自身的不確定，也為受話者保留了推翻的空間，相較於「你說話聲音小一點」的直接要求，顯得和緩委婉許多。

例句(140)，說話者假設的前提為老師「沒事」時的情形，因此為受話者預留了「有事」的協商空間，表示受話者如果真的很忙，無法在約定的時間抵達，則可以不必理會說話者「盡量早一點」的要求。僅要求受話者在不忙的情況下盡量提早到，而非請他在所有情況下都準時，試圖降低對受話者的負擔，符合 Brown 和 Levinson (1987)「將給予對方的負擔減至最小」的消極禮貌策略。

筆者綜合以上討論，將委婉言語語料所呈現之句式的使用摘要整理，如表四-4 所示。

³² 此句包含英文“delay”，規範說法應為「這樣會使之後的一些進度有點延誤」。

³³ 原始語料「有點影響到」為臺灣國語，因此筆者將「到」予以括示。

表 0-4 句式的使用語料分析總表

分類	名稱		功能	具體例句
句式的 使用	疑問句	是非問句	有探詢、推測，及緩和疑問的意味，因而降低了斷言性，說話者可以藉由問句帶出暗示或提醒。	好啊！不過我吃一口嚐嚐味道就好，這個熱量很高 <u>吧</u> ？我最近都沒運動，不能吃多…… (A1QN023，建議情境)
		正反問句	透過正反問句，把回答的空間、決定的權力留給受話者，以緩和命令或要求的意味。	不用，謝謝…… <u>可不可以</u> 請你們小聲一點？要休息了。 (B1IS09，抱怨情境)
		疑問詞問句	主要功用在於鋪墊，深層含義為表達陳述或祈使。	怎麼了？有 <u>什麼</u> 事耽擱了嗎？時間訂得是不是太緊了？ (C1QN107，批評情境)
		反問句	透過反問句達到提醒對方的目的。	是唷！！蛋糕熱量 <u>不是</u> 很高嗎？(A1QS033，建議情境)
	否定句式		運用「不 X」形式降低否定評論的斷言性。	(吃了一口後)真的很好吃，不過吃多了對身體 <u>不太好</u> 。 (A1QN080，建議情境)
	條件句式		限制條件與前提，為彼此預留空間。	謝謝啊，我正好肚子餓了。跟你說，我最近在準備考試， <u>如果</u> 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)

第三節 語料實例討論

筆者綜合第一、二節的討論，舉一情境訪談的實際語料，分析討論語料中呈現的委婉言語之語用策略及語言形式。筆者將語料以新細明體表示，語料中出現的語用策略或語言形式以標楷體粗體字說明，其中語用策略以【】標示在語句後方；語言形式則以新細明體粗體字加上底線標示，並在每一個語言形式後面，以括弧（）內的標楷體粗體加以簡短說明。茲討論如下：

（情境 A：建議對方少吃多動）

A1（上司或老師）：欸你來啦？我跟你說，這家店的草莓蛋糕很好吃！

IN18（受試者）：喔真的啊？

A1：我每次都要吃三個才覺得滿足。你要不要也來一個？

IN18：喔沒有關係，我……我看一下你吃就好！（笑）你爲什麼……這家蛋糕哪裡好吃啊？【提問與規避】

A1：真的很好吃！草莓又新鮮，然後那個奶油啊……甜而不膩！

IN18：老師你一個禮拜吃幾個？【提問與規避】

A1：不一定耶，可是我每次都吃三個。

IN18：那（預備詞：開啟話題，為接下來的話語作準備）你不會覺得吃……
那（預備詞）你運動嗎？【提問與規避】【暗示】

A1：沒有啊。我很討厭運動！

IN18：老師可是我覺得……（主觀詞：限定陳述範圍，緩和對受話者的衝擊）欸……（填充詞：爭取思考時間）一次吃三個會不會有點多啊？
【提問與規避】

A1：還好啊！你吃吃看，你吃了就知道。

IN18：喔我沒有關係啦！不過……（對比標記：運用具轉折功能的副詞，婉轉地表達自己不同的看法）我覺得……（主觀詞：限定陳述範圍，緩和對受話者的衝擊）一次能夠連續吃三個蛋糕也不是很（否定句式：以「不 X」形式降低否定評論的斷言性）容易欸。【誇大給予對方的肯定】

A1：呵呵。

IN18：因為【給予理由】像我啊……（預備詞：開啟話題，為接下來的話語作準備）我……我可能（緩調詞：提高不確定性，減緩話語對受話者可能造成的衝擊）吃一個蛋糕，那時候會覺得很好吃，可是（對比標記：運用具轉折功能的副詞，婉轉地表達自己不同的看法）吃了兩個就……可能（緩調詞）不是那麼（以否定句式「不 X」降低否定評論的斷言性）習慣了，更不要說吃三個，所以我覺得（主觀詞）老師……我覺得（主觀詞）你滿有這個能力可以一次吃三個蛋糕的。【誇大給予對方的肯定】【暗示】

A1：所以呢？

IN18：只是（對比標記）吃三個蛋糕我覺得（主觀詞）對身體不太（「不 X」否定句式）好吧？【提問與規避】

A1：也對喔？

IN18：對啊……老師我覺得……（主觀詞）一個禮拜吃一次可能（緩調詞）覺得還 O.K.。

A1：一個禮拜吃一次，然後三個。

IN18：不要啦！就一次吃一個就好了。你可能（緩調詞）也會……很容易膩喔！（緩調詞：表示友善警告或提醒）所以……或者是老師應該多運動。

A1：喔……

IN18：你應該去找一些容易做的運動，我可以跟你一起去。【確認共同立場】

A1：嗯，好吧，我再想想。

（語料來源：A1IN18）

以上語料，受試者在語用策略方面，主要運用了消極禮貌策略中的「提問與規避」策略，試圖運用疑問句的雙重功能——即「實用」（真性問）與「虛用」（假性問）（邵，1996：53），來達到提醒對方少吃多動的目的，由於提醒的意涵常隱涵在問句之中，因此受試者也搭配運用了非公開面子威脅行為策略中的「暗示」策略；此外，在鋪陳給對方的建議時，受試者採用了積極禮貌策略中的「誇大給予對方的肯定」及「給予理由」兩種策略，先對受話者的食量表示佩服與肯定，其中也隱涵了暗示對方吃得過多的意

涵，接著再以自己不太習慣一次吃三個蛋糕的理由作為鋪墊，引出下面吃太多蛋糕對身體不好的建議，最後更採用「確認共同立場」的策略，以共同從事運動的群體意識，來降低建議受話者運動所可能造成的負擔。從這筆語料中，我們可以看到受試者透過積極禮貌、消極禮貌及非公開面子威脅行為等三種策略的綜合運用，達到委婉建議對方的具體實例。

至於語言形式的部分，受試者主要運用主觀詞「我覺得」限定陳述的範圍，為對方預留反駁的空間，以及使用緩調詞「可能」來降低肯定性，減緩話語對受話者的衝擊，並搭配對比標記「不過」、「可是」及「只是」來婉轉地表達出可能不被受話者所接受的看法或建議，或以否定格式「不X」降低否定評論的斷言性；其間並搭配預備詞「那」、「像我啊……」或填充詞「欸」來開啟話題或爭取思考時間。

第四節 小結

本章根據本研究所蒐集的語料進行分析，針對語用策略及語言形式兩大部分分別進行探討。第一節以 Brown 和 Levinson (1987) 的 FTA 理論為基礎，討論語用策略，找出三大委婉語用策略，即積極禮貌策略、消極禮貌策略，及非公開面子威脅行為策略等，並舉語料探討、分析各策略下的九個具體細部委婉語用策略。第二節分析語言形式，從句法、功能的角度出發，針對詞語的選用及句式的使用兩個方面探討語料中的委婉成分。第三節根據前兩節所得之結果，舉一實際的情境訪談語料加以分析討論，可以看出三大策略的綜合運用，及各類詞語及句式在語料中所呈現的功能。