

## 第五章 問卷量化分析

本章針對問卷進行量化分析，量化的內容主要包含受試者背景分析、情境勾選題統計，及情境填寫題分析。本章主要目的為以量化結果印證社會語言學理論的相關概念，並探討各社會變項對各語用策略所產生的影響，藉此提供反思與啟示，希望有助於以漢語為外語的學習者，在產出委婉言語時，能夠根據自身的職業、性別和年齡，以及彼此的社會距離或社會地位，採用適當的委婉語用策略。

量化分析的結果顯示，受話者社會地位的高低，對說話者判定某情境是否困難，或是決定採取何種用語有很大的影響；而各社會變項如說話者本身的職業、性別及年齡等，也對語用策略的採用影響甚鉅。

主要的統計方法如第三章所介紹，為次數分配、平均值，及單因子變異數分析。第一節利用次數分配，針對受試者基本背景資料包括職業、性別，及年齡等加以分析；第二節運用平均值，分析情境勾選題的困難度及用語差異性，並運用次數分配來統計情境選擇題中各選項被採用的比例；第三節討論情境填寫題，以 Brown 和 Levinson (1987) FTA 理論中的五大策略為基礎進行分析，採用次數分配統計各策略被採取之比例，並運用單因子變異數分析，探討各變項與語用策略的關係；第四節為小結。

### 第一節 受試者背景分析

本研究採非機率取樣，受試者皆為由筆者透過網路、親友及老師幫忙或介紹，而願意受測之漢語母語者，總共回收兩百三十份有效問卷，以下筆者根據問卷受試者的基本資料包含職業、性別及年齡等，進行背景比例分析。

#### 一、 職業

由於本文的研究假設為職業會影響委婉言語的產出，因此在找尋符合研究條件的受試者時，筆者即有計畫地針對學生及非學生兩大組別進行問

卷發送，因此受試者在職業上的比例接近於 1：1，學生組佔 51.3%，非學生佔 48.7%，如圖五-1 所示。

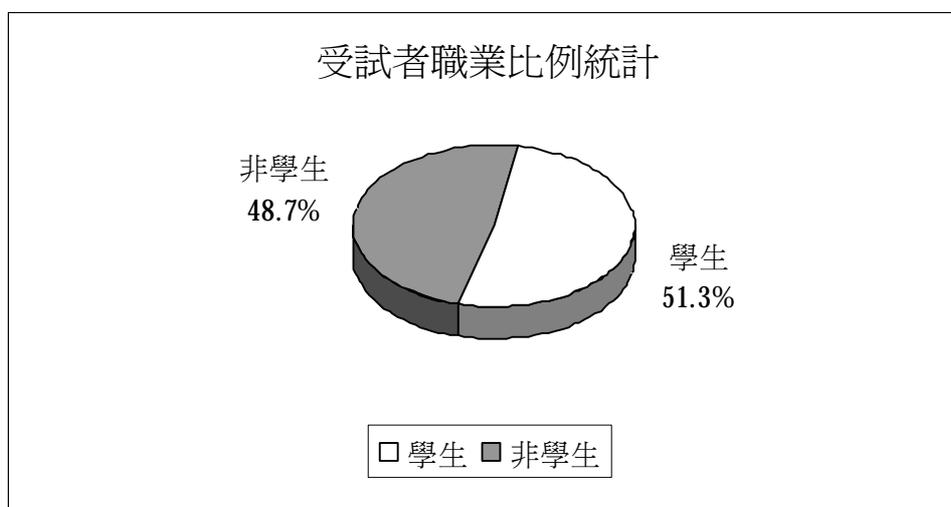


圖 0-1 受試者職業比例統計

## 二、 性別

本研究的受試者中，女性佔 69.1%，男性佔 30.9%，如圖五-2 所示。由於本研究採非機率取樣，筆者日常交誼的朋友中，女性比例高於男性，因此在回收的樣本中，女性受試者的比例明顯高於男性受試者。

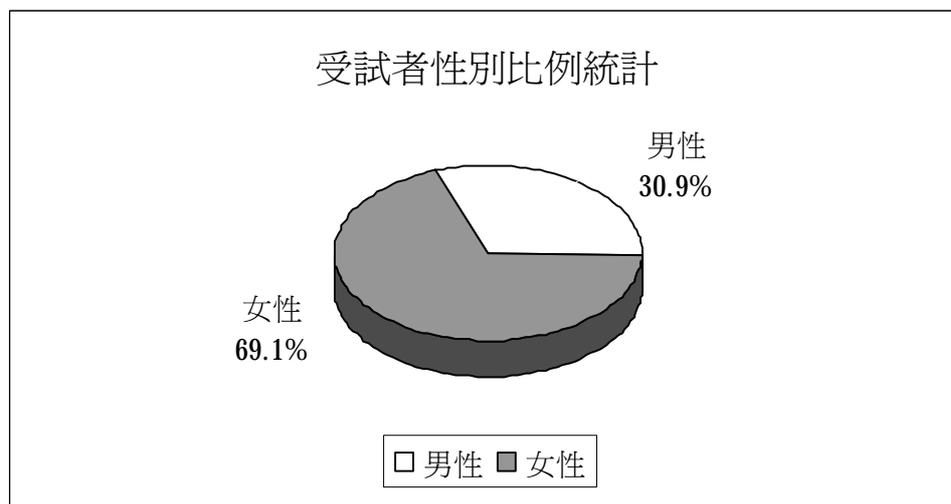


圖 0-2 受試者性別比例統計

### 三、 年齡

筆者原先以 20 歲及 30 歲為主要劃分界限，將受試者分為未滿 20 歲、20 至 29 歲、30 歲以上三組，然而分析的結果顯示，20 歲至 29 歲年齡層佔了所有受試者的六成之多，為降低各組之間的百分比差異，筆者將此區塊重新劃分為 20 至 24 歲及 25 歲至 29 歲兩組。各組比例如圖五-3 所示，未滿 20 歲的比例為 12.2%，20 至 24 歲為 31.7%，25 至 29 歲為 34.3%，30 歲以上則為 21.7%。

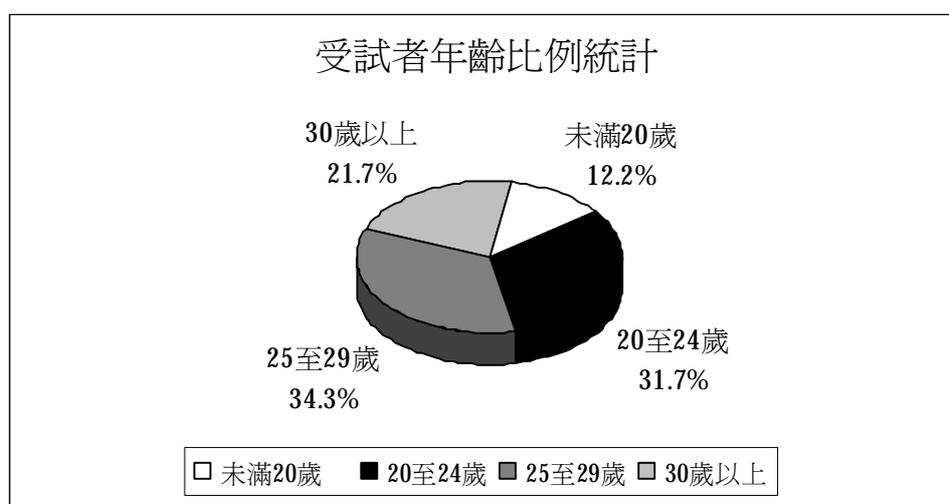


圖 0-3 受試者年齡比例統計

## 第二節 情境勾選題統計

本節討論情境 A~F 中所有勾選題的部分，包含情境 A~F 中各情境困難度以及對長輩與對平輩用語或內容的差異性，分析統計其平均值；此外還包括情境選擇題 D~F 中，受試者選擇各選項的百分比統計。筆者於討論時將輔以情境訪談受訪者的看法，一起分析說明。

### 一、 情境 A~F 之困難度及用語差異性平均值

#### (一) 情境困難度分析

本文針對情境 A~F，分別統計受試者認為其對上司或老師，及對同事或朋友進行某特定言語行為的困難度平均值。困難度由 1 到 5 遞減，1 為極困難，2 為困難，3 為普通，4 為容易，5 為極容易。每個困難度之間，筆者以 0.5 作為分界，舉例來說，若平均值為 2.13，小於 2.5，屬於困難；若平均值為 2.68，大於 2.5，則為困難偏普通。

#### 1. 情境 A——建議

問卷情境 A 的設定為請受試者建議 A 少吃多動。統計平均值如圖 5-4 所示，當 A 為上司或老師時，困難度平均值為 2.43，屬於困難；當 A 為同事或朋友時，困難度平均值為 3.65，屬於普通偏容易，顯示建議上司或老師的困難度高於建議同事或朋友。

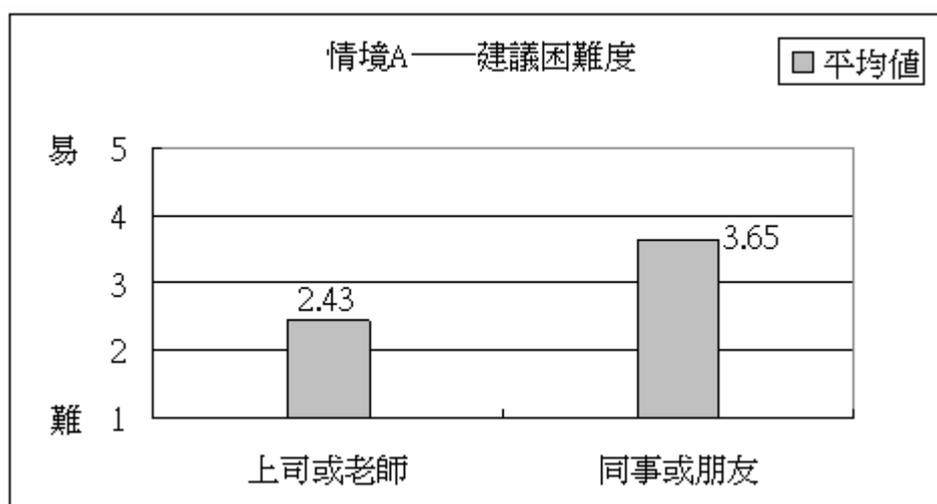


圖 0-4 情境 A 建議困難度平均值

根據情境訪談，不少受訪者向筆者反映不敢建議老師少吃多動，因為既然對方長輩，交情又僅是普通而已，受試者會盡量避免涉及身材方面的話題，如以下兩位受訪者所言：

普通交情的老師，我哪敢教訓他啊！（A2IS17）

像這樣的題目，我覺得是極困難，因為我覺得這牽扯到人身的……外型的東西，所以是比較困難的。（A2IS06）

## 2. 情境 B——抱怨

問卷的情境 B 請受試者抱怨 B 音量太大。統計平均值如圖五-5 所示，當 B 為上司或老師時，困難度平均值為 2.43，屬於困難；當 B 為同事或朋友時，困難度平均值為 3.39，屬於普通。

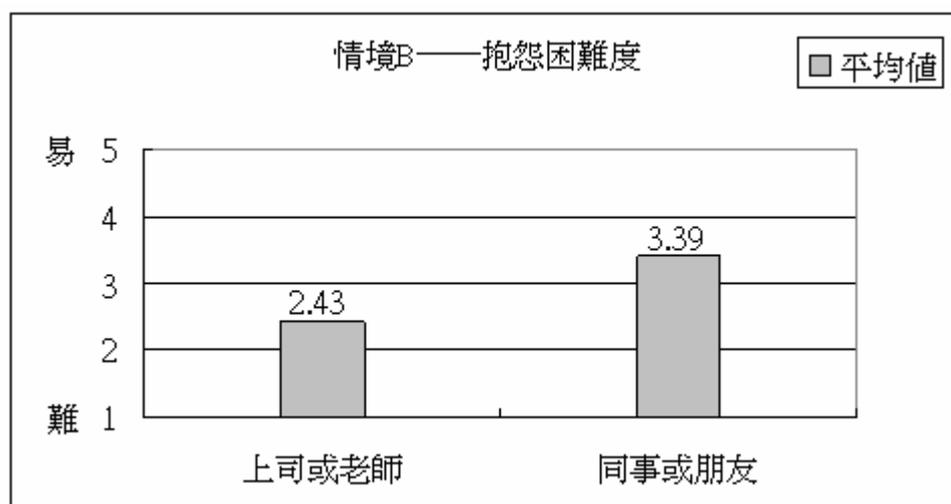


圖 0-5 情境 B 抱怨困難度平均值

結果顯示向上司或老師抱怨較為困難，有些受試者在情境對話開始前，便詢問筆者是否一定要向上司或老師表達不滿，顯示其困難性。筆者研判，由於中國文化規範非常重視對長輩的禮貌（Shih [施玉惠]，1986，42），因此要受試者抱怨長輩的不良行為，則顯得較為困難。以下列舉兩位受訪者的想法：

我一定要表達我的不滿嗎？（B2IS16）

(抱怨)有一點點(困難)<sup>1</sup>，所以可能要裝可愛，算有一點困難吧。(B2IS07)

### 3. 情境 C——批評

問卷的情境 C 請受試者批評 C 沒有時間觀念。統計平均值如圖五-6 所示，當 C 為上司或老師時，困難度平均值為 2.09，屬於困難；當 C 為同事或朋友時，困難度平均值為 3.38，屬於普通。

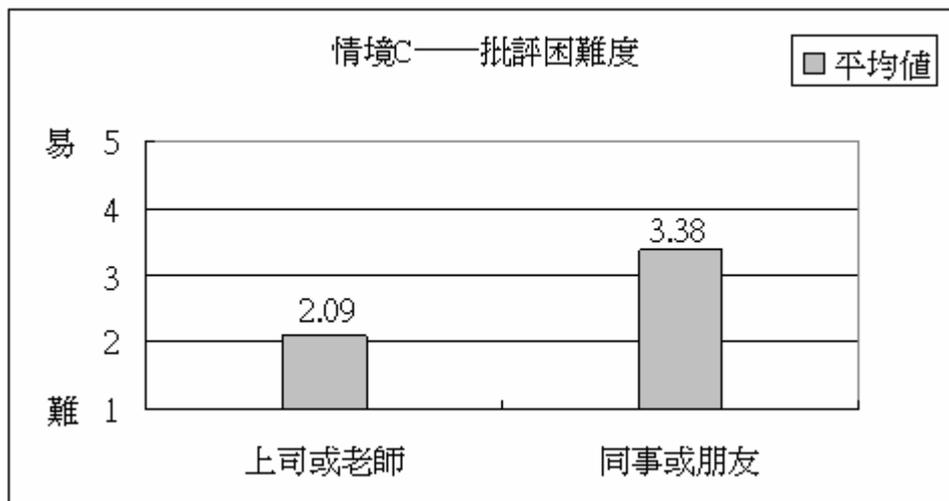


圖 0-6 情境 C 批評困難度平均值

結果顯示批評上司或老師較為困難，有些受訪者在訪談中提到，因為考量對方地位較高，或者對方的權力可能對自己成績或工作造成影響，因此覺得批評長輩較為困難，如以下兩位受訪者所言：

你考倒我了，很難 nei<sup>2</sup>，這種的……不知道怎麼說了。也許那時候我已經一張臭臉了，但是講話還是要（有一點）客氣<sup>3</sup>，因為他畢竟是上司或我的老師。那如果他說不好意思來晚了，他都已經這麼說了，我已經等那麼久了，算了，大概就這樣子啦！（C2IN06）

如果他手上握有我的分數的話，我搞不好會說「不會」<sup>4</sup>。（C2IS16）

<sup>1</sup> 同註腳 56。

<sup>2</sup> 「nei」為臺灣國語語氣詞「咧」的變形。關於臺灣國語語氣詞「咧」的討論，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》。

<sup>3</sup> 此句規範說法應為「客氣一點」，因此筆者將「有一點」予以括示。

<sup>4</sup> 此處「不會」為臺灣國語，意思為「沒關係」。

#### 4. 情境 D——拒絕

問卷的情境 D 請受試者拒絕 D 看電影的邀約。統計平均值如圖五-7 所示，當 D 為上司或老師時，困難度平均值為 3.24，屬於普通；當 D 為同事或朋友時，困難度平均值為 3.58，屬於普通偏容易。

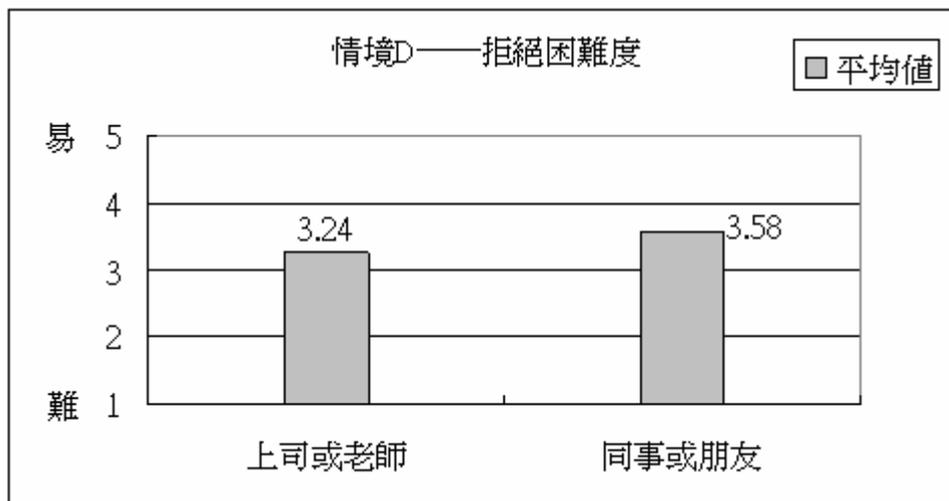


圖 0-7 情境 D 拒絕困難度平均值

統計結果顯示拒絕長輩或平輩的困難度均偏向普通，筆者觀察，受訪者普遍認為，因為彼此交情僅為普通，所以拒絕電影的邀約並不困難。如以下兩位受訪者所言：

這個不難，拒絕別人我很在行。(D4IN18)

普通交情的老師，他會約我去看電影嗎？（笑）拒絕（困難度）<sup>5</sup>算普通，如果不想去就不要勉強。(D2IS13)

<sup>5</sup> 同註腳 56。

## 5. 情境 E——道歉

問卷的情境 E 請受試者為弄髒了 E 的絕版書籍而道歉。統計平均值如圖五-8 所示，當 E 為上司或老師時，困難度平均值為 2.77，屬於困難偏普通；當 E 為同事或朋友時，困難度平均值為 3.03，屬於普通。

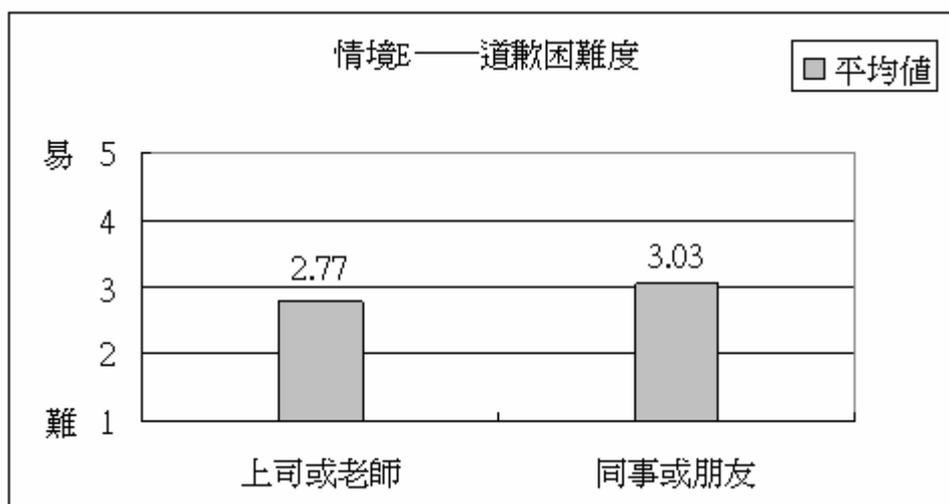


圖 0-8 情境 E 道歉困難度平均值

統計結果顯示向上司或老師道歉困難度並不算太高，有些受訪者認為，因為是自己做錯事，所以對上司或老師道歉並不困難，如以下兩位受訪者所言：

道歉我覺得很容易，只是……面對他可能比較困難。(E2IS15)

因為道歉不會損及對方的面子，可是如果批評的話會。我（道歉時）<sup>6</sup>沒有去損害對方……我在言語上並沒有去損害他，所以這對我來說比較容易。(E4IS08)

<sup>6</sup> 同註腳 56。

## 6. 情境 F——告知

問卷的情境 F 請受試者告知 F 其褲子破洞的壞消息。統計平均值如圖 5-9 所示，當 F 為上司或老師時，困難度平均值為 2.75，屬於困難偏普通；當 F 為同事或朋友時，困難度平均值為 3.49，屬於普通。

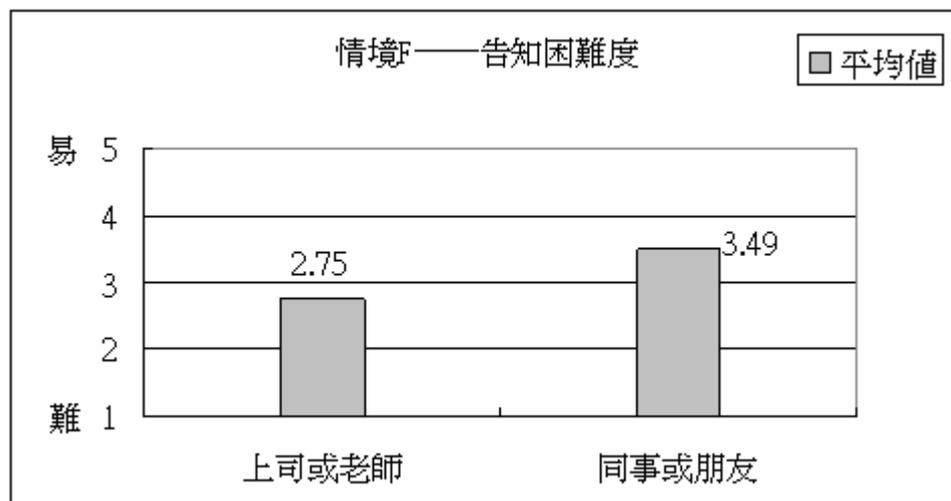


圖 0-9 情境 F 告知困難度平均值

結果顯示告知上司或老師雖然困難，但是困難度不算太高，偏向普通，根據訪談，有的受訪者認為因為有一點尷尬，所以在告知上比較困難；有的受訪者則認為就是因為尷尬，所以應該快點告訴對方，結束尷尬的場面，以下舉兩位受訪者的看法為例：

有一點難，（因為）<sup>7</sup>不好意思。（F2IS08）

容易啊……不告訴他會很慘 nei<sup>8</sup>。（F2IN04）

<sup>7</sup> 同註腳 56。

<sup>8</sup> 同註腳 75。

## (二) 用語差異性分析

針對受試者情境 A~F，統計受試者認為其對上司或老師，與對同事或朋友進行某特定言語行為的用語差異性平均值。差異性由 1 到 5 遞減，1 為極大，2 為很大，3 為普通，4 為很小，5 為極小。每個困難度之間，筆者以 0.5 作為分界，舉例來說，若平均值為 2.13，小於 2.5，差異性屬於很大；若平均值為 2.68，大於 2.5，則差異性為很大偏普通。各情境用語差異性的平均值如圖五-10 所示。

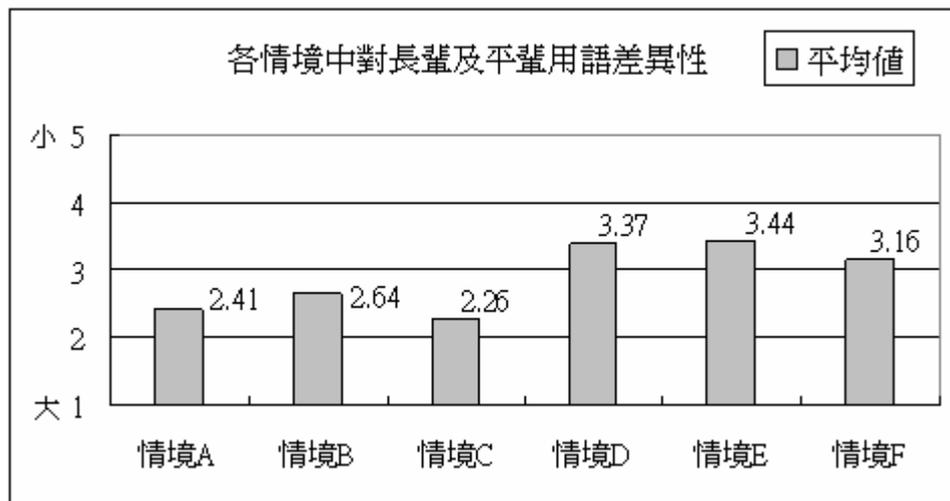


圖 0-10 各情境中對長輩及平輩用語差異性平均值

根據圖五-10，我們不難發現，受試者普遍認為填寫題情境 A~C 中，對長輩及對平輩的用語差異性較大；而選擇題情境 D~F，用語差異性則為普通。筆者推測由於前三個情境，說話者的話語極容易對受話者造成負擔，而當對方又是長輩時，說話者便必須謹慎考量對方的地位及權威，避免給對方「以下犯上」之感；而相對來說，因為平輩間處於相同的地位，因此顧慮較小。以下筆者從情境 A~C 的訪談中各舉一受訪者之看法為例：

【情境 A 建議】因為對方是長輩啊……你還要建議他，要比較小心謹慎；那如果對方是同事的話，就比較不需要擔心這些。(A5IN03)

【情境 B 抱怨】(差異)<sup>9</sup>算有一點大，因為我覺得抱怨的話，其實在這個文化裡面，可能有侵略的感覺，所以在這個文化裡面可能會有面子的問題，會有一些相關的問題，那……上司跟老師的話，你可能必須把自己的地位降低；那朋友的話，在講話上可能會比較直接，但是可能會用一些互惠的條件，那上司跟老師你沒辦法跟他換嘛！因為你一直在幫他做事情。(B5IS07)

【情境 C 批評】其實老師遲到這個事情，我真的常遇到，這個常有的，(我老師)<sup>10</sup>曾經遲到一個鐘頭，(會)覺得就是……忽略(掉)那個事情，比較不會(說)讓他覺得(說)<sup>11</sup>……遲到了，雖然這樣的結果可能會造成他以後一直遲到，可是還是會這樣子說；同學的話就還好，會提醒他……對。(C5IN01)

至於情境 D~F，筆者推測情境 D 困難度普通的原因，在於受試者認為，因為彼此交情普通，平常接觸較少，因此不論對方是長輩或朋友，只要有正當理由拒絕，並不會讓對方沒面子；而情境 E，受試者認為做錯事情的是自己，不管對方是誰，道歉是理所當然的，因此差異性較小；至於情境 F，受試者認為對長輩與平輩沒有太大差異，是因為告知對方是幫他避免後續尷尬的情形發生，因此不管對方是誰，提醒與告知的用語並不會差太多。以下筆者舉一些受訪者的看法作佐證：

【情境 D 拒絕】(差異性)<sup>12</sup>還好啦，就是真的想拒絕的時候，都可以想辦法(拒絕)<sup>13</sup>。(D5IN18)

【情境 E 道歉】我覺得(差異性)<sup>14</sup>不大，因為(不管對方是誰，)<sup>15</sup>弄髒書都……都要跟他道歉。(E5IS09)

【情境 F 告知】(差異性)<sup>16</sup>應該差不多吧！盡快提醒他去處理，這樣才不會就是……繼續丟臉下去。(F5IS14)

綜合以上所述，筆者根據情境 A~F 之困難度及用語差異性平均值，整

<sup>9</sup> 同註腳 56。

<sup>10</sup> 同上。

<sup>11</sup> 原句為臺灣國語，因此筆者將「會」、「掉」、「說」予以括示。

<sup>12</sup> 同註腳 56。

<sup>13</sup> 同上。

<sup>14</sup> 同上。

<sup>15</sup> 同上。

<sup>16</sup> 同上。

理總表如表五-1 所示。

表 0-1 情境 A~F 困難度及用語差異性平均值總表

情境	困難度		可能原因分析	用語 差異性	可能原因分析
	上司或老師	同事或朋友			
情境 A 建議	2.43 困難	3.65 普通偏容易	對交情普通的長輩，受訪者傾向盡量避免涉及身材方面的話題。	2.41 很大	情境 A~C 中，對長輩及對平輩的用語差異性較大。根據情境 A~C 的設定，說話者極容易對受話者造成負擔，當對方又是長輩時，說話者便必須謹慎考量對方的地位及權威，避免給對方「以下犯上」之感；相對來說，同事間處於平等地位，因此這方面的顧慮較小。
情境 B 抱怨	2.43 困難	3.39 普通	中國文化規範重視對長輩的禮貌，要受試者抱怨長輩的不良行為，則顯得較為困難。	2.64 很大偏普通	
情境 C 批評	2.09 困難	3.38 普通	受訪者考量對方地位較高，或是對方的權力可能對自己造成影響，因此認為批評長輩較為困難。	2.26 很大	
情境 D 拒絕	3.24 普通	3.58 普通偏容易	受訪者認為既然彼此交情普通，那麼拒絕邀約並不困難。	3.37 普通	由於交情普通，平常接觸也較少，因此只要有正當的拒絕理由，並不會讓對方沒面子。
情境 E 道歉	2.77 困難偏普通	3.03 普通	受訪者認為，因為是自己做錯事，因此道歉並不困難。	3.44 普通	受訪者認為做錯事情的是自己，因此不管對方是誰，都應該道歉。
情境 F 告知	2.75 困難偏普通	3.49 普通	受訪者認為，應該快點告訴對方，以結束尷尬的場面。	3.16 普通	告知對方可讓對方避免後續尷尬的情形發生，因此對方是誰，並沒有太大影響。

## 二、 情境 D~F 選擇題各選項比例

上文分析著重於問卷中 A~F 各情境的困難度及用語差異性平均值，以下筆者針對情境選擇題 D~F 的部分，統計受試者選擇 (a)、(b)、(c) 及 (d) 各選項的比例，並輔以情境訪談受訪者的看法加以分析討論。

### (一) 情境 D——拒絕選擇題

情境 D 為拒絕對方電影的邀約，不論對方為長輩或平輩，受試者選擇 (b) 間接拒絕的比例為最高，如表五-2 所示。

表 0-2 情境 D 拒絕選項比例

情境 D——拒絕	上司或老師	同事或朋友
(a) 含糊其辭	30.4%	17.8%
<b>(b) 間接</b>	<b>60.6%</b>	<b>58.7%</b>
(c) 直接	2.6%	10.4%
(d) 其他	7.0%	13.0%

筆者認為，直接拒絕別人可能使對方難堪，因此大部分的受試者會找一些合理的理由來委婉地拒絕，讓對方覺得自己是真的有事所以不能去，藉此降低對對方面子的威脅，減少彼此的尷尬，如以下受訪者所言：

嗯……就是拒絕他，又不會讓他覺得就是……你好像不太想跟他一起出去，就說我還有事（這樣）<sup>17</sup>。(DIIS19)

### (二) 情境 E —— 道歉選擇題

情境 E 設定受試者因為弄髒了絕版書籍而向對方道歉，統計結果如表五-3 顯示，不論對方是長輩或是平輩，受試者選擇 (a) 直接道歉的比例最高。

表 0-3 情境 E 道歉選項比例

情境 E——道歉	上司或老師	同事或朋友
<b>(a) 直接</b>	<b>55.7%</b>	<b>57.8%</b>
(b) 間接	13.9%	12.2%
(c) 含糊其辭	23.0%	25.2%
(d) 其他	7.4%	4.8%

<sup>17</sup> 此句句末的「這樣」應為個人口頭禪，因此予以括示。

根據筆者觀察，不少受訪者認為「誠實為上策」<sup>18</sup>，做錯事本來就該勇於認錯。筆者認為，由於此情境設定，本來就符合 Brown 和 Levinson (1987) 的消極禮貌策略中的「道歉」策略，道歉的人是說話者，道歉的言語並不會冒犯受話者的面子，反而是維護對方的消極面子，因此選擇直接道歉的人，比例佔五成之高。以下列舉兩位受訪者的看法：

就想實話實說，要不然的話……要還給老師的時候他一定會問：如果是說「想辦法處理」（指（c）選項），他就不知道是什麼事。（E1IS03）

因為就等於是我做錯事情了，所以不管是上司還是同事我都（會）<sup>19</sup>覺得很不好意思，所以我會直接講。（E3IS11）

### （三） 情境 F —— 告知選擇題

情境 F 為告知對方褲子有破洞，統計結果如表五-4 顯示，不論對方是長輩或是平輩，受試者選擇（b）間接提醒的比例為最高，而當對象是同事或朋友時，選擇（a）直接告知的比例也很高，至於對象是上司或老師時，比例第二高的選項為（d）其他，其中七成受試者填寫的答案為不作任何回應，或是只讚美對方的褲子而不提到破洞的事。

表 0-4 情境 F 告知選項比例

情境 F——告知	上司或老師	同事或朋友
(a) 含糊其辭	16.5%	16.5%
<b>(b) 間接</b>	<b>34.3%</b>	<b>33.5%</b>
(c) 直接	22.6%	31.7%
(d) 其他	26.5%	18.3%

選項（b）間接提醒被受試者選取的比例最高，顯示遇到此類尷尬的情境時，受試者因為顧及對方的面子，不便明說，卻又考量如果不讓對方知道，對方將無法及時處理，以結束尷尬的情形，因此選擇以較為委婉間接的方式提醒對方，如以下受訪者所言：

<sup>18</sup> 譯自英文俗諺 “Honesty is the best policy.”

<sup>19</sup> 同註腳 60。

因為直接說可能（會）<sup>20</sup>有點尷尬，那就稍微提醒一下，這樣對方就比較不（會）<sup>21</sup>覺得丟臉。（C1IS05）

至於選擇直接告知的比例也很高，有受訪者表示應該直接說，讓對方趕快去處理那樣的狀況，才不會產生更多的問題，如：

對誰都會直接說，就像是褲子拉鍊沒有拉要趕快提醒他，就算是陌生人也會提醒他。（……略）盡快提醒他去處理，這樣才不會就是……繼續丟臉下去。（F5IS14）

綜合以上的討論，筆者將情境 D~F 中，被選擇比例最高之選項，以及筆者觀察之可能原因，摘要整理如表五-5 所示。

表 0-5 情境 D~F 選擇題比例最高之選項總表

情境	比例最高之選項	可能原因分析
情境 D 拒絕	(b) 間接	直接拒絕可能使對方難堪，因此大部分受試者會找合理理由來委婉地拒絕，以減少彼此的尷尬。
情境 E 道歉	(a) 直接	「誠實為上策」，而且道歉並不會冒犯對方的面子，反而是維護對方的消極面子。
情境 F 告知	(b) 間接	為顧及對方面子，不便明說，卻又考量必須告知對方，以結束尷尬的情形，因此選擇以委婉間接的方式提醒對方。

<sup>20</sup> 同註腳 60。

<sup>21</sup> 同上。

### 第三節 情境填寫題分析

本節將情境 A~C 的語料綜合起來，以 Brown 和 Levinson (1987) FTA 理論中的五大策略為基礎，討論受試者使用這些策略的比例，其中雖然公開面子威脅行為及不實施面子威脅行為等兩種策略不屬於委婉言語的語用策略，然而說話者是否採取此兩種策略，可以反映出問卷的情境設計對受試者在策略採取上的影響，統計結果亦可以與其他三大委婉策略相互比較，讓我們對受試者在策略的使用上獲得較全面性的了解，因此筆者將此兩大策略列入量化分析的討論範圍之中。

#### 一、 語用策略使用比例

筆者先從宏觀的角度，分析語料中五大語用策略之使用比例；接著從微觀的角度，分析主要策略下的具體子策略，除了公開面子威脅行為及不實施面子威脅行為策略沒有細部的子策略以外，其餘三大策略包括積極禮貌、消極禮貌及不公開面子威脅行為等策略皆有細部的具體策略，筆者將針對這些細部具體策略的使用比例加以分析。

##### (一) 五大語用策略使用比例

此部分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，因此筆者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，如圖五-11 所示。

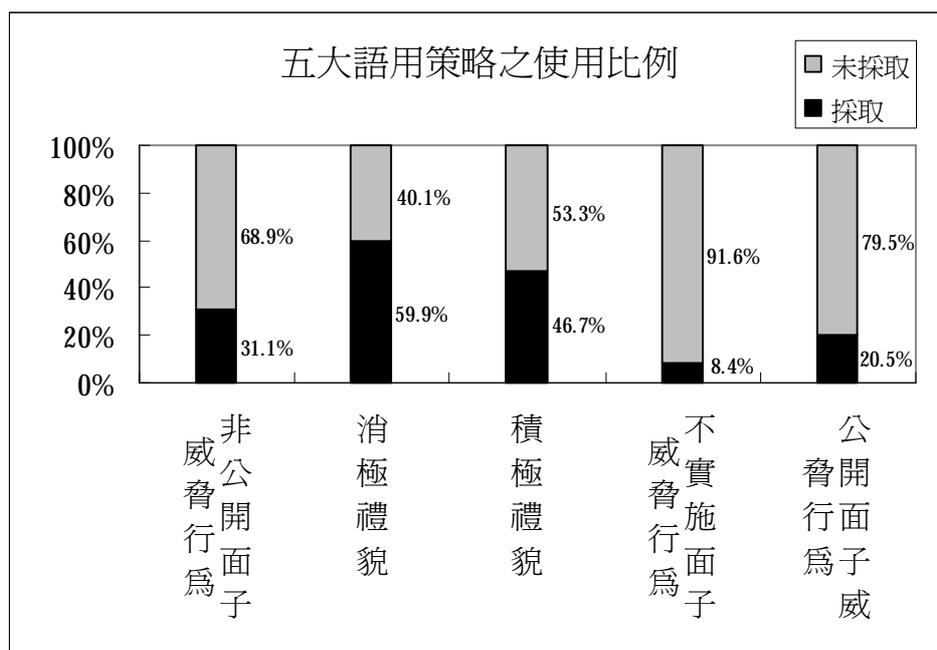


圖 0-11 五大語用策略之使用比例

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，採取的比例為 46.7%，再其次為非公開面子威脅行為，佔 31.1%，如表五-6 所示。除了以上三大委婉語用策略外，不屬於委婉策略的公開面子威脅行為，採取率為 20.5%，而不實施面子威脅行為的採用率最低，僅 8.4%。

表 0-6 三大委婉語用策略之採取比例

語用策略	消極禮貌	積極禮貌	非公開面子威脅行為
採取比例	59.9%	46.7%	31.1%

筆者曾於第二章指出，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 (Holmes, 1986: 13)。研究結果正支持這樣的說法，由於本研究的情境設定，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，而本研究的結果顯示，在三大語用策略當中，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%，筆者研判，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。

## (二) 細部具體語用策略使用比例

依照 Brown 和 Levinson (1987) 的 FTA 理論，積極禮貌策略下總共有十五個子策略，本文第四章第一節討論了語料所反映的四個策略，即「誇大給予對方的肯定」、「確認共同立場」、「開玩笑」及「給予理由」等策略；同理，呈現於語料中的消極禮貌策略包含「提問與規避」、「表示敬意及「道歉」，以及「以通則陳述面子威脅行為」等策略；非公開面子威脅行為策略則有「暗示」及「含蓄陳述」等策略。

筆者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%)，如表五-7 所示。

表 0-7 各具體語用策略之採取比例<sup>22</sup>

語用策略		採取比例
公開面子威脅行為策略		20.5%
不實施面子威脅行為策略		8.4%
積極禮貌	誇大給予對方的肯定	3.2%
	開玩笑	5.0%
	確認共同立場	12.3%
	給予理由	<b>33.8%</b>
消極禮貌	提問與規避	<b>45.5%</b>
	表示敬意、道歉	<b>31.7%</b>
	以通則陳述面子威脅行為	3.8%
非公開面子威脅行為	暗示	23.6%
	含蓄陳述	6.9%

受試者採用比例最高的三個具體策略中，「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

<sup>22</sup> 筆者曾於前文指出，每個語用策略是獨立的，採單向計算，因此各大策略下之具體語用策略的總和並非百分之百。

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，導致說話者不得不如此，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。藉由禮貌詞語的包裝，可以使自己的請求或抱怨變得婉轉柔和，所謂「禮多人不怪」，此現象正反映中華文化好禮的一面。

## 二、 各變項與語用策略之關係

本文討論各變項如職業、性別等與各個細部的具體策略的關係。筆者根據問卷設計的四個主要變項，即說話者職業、性別、年齡上的差異，以及受話者對象地位的不同，針對各個具體語用策略的使用進行分組分析及比較。分析的方法主要運用單因子變異數分析，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，進行各組內的百分比統計與比較，並分析造成這些差異的可能原因。

以下針對各個變項，包括職業、年齡、性別，及對象地位差異，進行細部的委婉語用策略分析，找出各變項中如學生組與非學生組之間在各語用策略運用上的差異，並探討產生差異的原因。

## (一) 職業變項

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，如表五-8 所示。

表 0-8 職業變項對各語用策略影響之變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	
公開面子威脅行為	組間	1.138	1	1.138	7.007	<b>0.008*</b>	
	組內	223.826	1378	0.162			
	總和	224.964	1379				
不實施面子威脅行為	組間	0.036	1	0.036	0.464	0.496	
	組內	106.213	1378	0.077			
	總和	106.249	1379				
積極禮貌	誇大給予對方的肯定	組間	0.017	1	0.017	0.553	0.457
		組內	42.580	1378	0.031		
		總和	42.597	1379			
	開玩笑	組間	0.377	1	0.377	7.970	<b>0.005*</b>
		組內	65.173	1378	0.047		
		總和	65.550	1379			
	確認共同立場	組間	0.196	1	0.196	1.813	0.178
		組內	148.862	1378	0.108		
		總和	149.058	1379			
給予理由	組間	0.006	1	0.006	0.026	0.873	
	組內	308.959	1378	0.224			
	總和	308.964	1379				

			平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
消 極 禮 貌	提問與規避	組間	1.644	1	1.644	6.653	<b>0.010*</b>
		組內	340.570	1378	0.247		
		總和	342.214	1379			
消 極 禮 貌	表示敬意、道歉	組間	0.002	1	0.002	0.009	0.926
		組內	298.615	1378	0.217		
		總和	298.617	1379			
消 極 禮 貌	以通則陳述面子威脅 行爲	組間	0.063	1	0.063	1.750	0.186
		組內	49.977	1378	0.036		
		總和	50.041	1379			
非 公 開 面 子 威 脅 行 爲	暗示	組間	0.009	1	0.009	0.049	0.825
		組內	248.451	1378	0.180		
		總和	248.460	1379			
非 公 開 面 子 威 脅 行 爲	含蓄陳述	組間	0.031	1	0.031	0.481	0.488
		組內	88.429	1378	0.064		
		總和	88.460	1379			

\*  $P < 0.05$  具顯著差異

得出學生與非學生具有顯著差異的三個語用策略後，接著再針對此三個策略，進行學生及非學生各組內採取與未採取的百分比統計比較，如表五-9 所示。

表 0-9 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	未採取	76.7%	82.4%
	採取	<b>23.3%</b>	17.6%
	總計	100%	100%
開玩笑	未採取	96.6%	93.3%
	採取	3.4%	<b>6.7%</b>
	總計	100%	100%
提問與規避	未採取	51.1%	58.0%
	採取	<b>48.9%</b>	42.0%
	總計	100%	100%

由表五-9 可知，學生組中有 23.3% 的人在情境 A~C 中採取公開面子威脅行為策略，非學生組則為 17.6%，顯示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，生活環境較為單純，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，經過社會洗禮，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。筆者曾於第二章提到 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，為學生採取公開面子威脅行為比例高於非學生的現象，提供有力的證明。

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%，筆者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，平時交往的對象不外乎老師、家人，朋友或同學，這些關係在一般情況下不會有過於緊張的利益對立或衝突；而非學生組除了家人、朋友外，還有上司、同事，或是客戶等工作上的交往對象，在一方面考量應避免因冒犯對方面子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

目的之情況下，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，筆者研判，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，而發問是老師所賦予學生的課堂權利，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。

## (二) 性別差異

本研究問卷並未設定說話對象的性別，受試者在假設情境時，所設定的受話者可能是同性，也可能是異性，因此本研究結果無法比較男性及女性說話者與同性或異性受話者對話時，所採取策略的差異，僅能根據說話者性別進行比較。

以性別為因子時，得出男性與女性在開玩笑及給予理由策略具有顯著差異，如表五-10 所示。

表 0-10 性別變項對各語用策略影響之變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
公開面子威脅行爲	組間	0.019	1	0.019	0.116	0.734
	組內	224.946	1378	0.163		
	總和	224.964	1379			
不實施面子威脅行爲	組間	0.287	1	0.287	3.731	0.054
	組內	105.962	1378	0.077		
	總和	106.249	1379			

			平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
積極禮貌	誇大給予對方的肯定	組間	0.001	1	0.001	0.019	0.890
		組內	42.597	1378	0.031		
		總和	42.597	1379			
	開玩笑	組間	0.201	1	0.201	4.245	<b>0.040*</b>
		組內	65.349	1378	0.047		
		總和	65.550	1379			
	確認共同立場	組間	0.069	1	0.069	0.642	0.423
		組內	148.989	1378	0.108		
		總和	149.058	1379			
	給予理由	組間	1.668	1	1.668	7.478	<b>0.006*</b>
		組內	307.297	1378	0.223		
		總和	308.964	1379			
消極禮貌	提問與規避	組間	0.478	1	0.478	1.926	0.165
		組內	341.737	1378	0.248		
		總和	342.214	1379			
	表示敬意、道歉	組間	0.754	1	0.754	3.488	0.062
		組內	297.863	1378	0.216		
		總和	298.617	1379			
	以通則陳述面子威脅行為	組間	0.056	1	0.056	1.537	0.215
		組內	49.985	1378	0.036		
		總和	50.041	1379			
非公開面子威脅行為	暗示	組間	0.318	1	0.318	1.765	0.184
		組內	248.142	1378	0.180		
		總和	248.460	1379			
	含蓄陳述	組間	0.006	1	0.006	0.093	0.760
		組內	88.454	1378	0.064		
		總和	88.460	1379			

\*  $P < 0.05$  具顯著差異

得出男性與女性具有顯著差異的兩個語用策略後，接著我們再針對此兩個策略，統計男性與女性各組內採用與未採用的百分比，如表五-11 所示。

表 0-11 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
開玩笑策略	未採取	93.2%	95.8%
	採取	<b>6.8%</b>	4.2%
	總計	100%	100%
給予理由策略	未採取	71.4%	63.8%
	採取	28.6%	<b>36.2%</b>
	總計	100%	100%

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。筆者曾於第二章中提到，女性語言的十大特徵之一為「缺乏幽默感」（O'Barr 和 Atkins，1980，引自 Coates，1987：112-113）。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，女性以 36.2% 高於男性的 28.6%，顯示女性在進行言語行為如建議、抱怨或批評時，傾向提出理由，以獲得對方的理解與認同。筆者於第二章曾提及，女性比較關心建立關聯，尋求涉入，而且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（Holmes，1986：7）。筆者認為，由於女性重視的是維持群體內良好的關係，爭取群體認同，因此在給予理由策略上的運用，比例較男性為高。

### （三） 年齡差異

以年齡為因子時，得出未滿 20 歲、20 歲至 24 歲、26 歲至 29 歲，及 30 歲以上四組在公開面子威脅行為及開玩笑策略具有顯著差異，如表五-12 所示。

表 0-12 年齡變項對各語用策略影響之變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	
公開面子威脅行爲	組間	4.849	3	1.616	10.104	<b>0.000*</b>	
	組內	220.115	1376	0.160			
	總和	224.964	1379				
不實施面子威脅行爲	組間	0.318	3	0.106	1.376	0.249	
	組內	105.932	1376	0.077			
	總和	106.249	1379				
積極禮貌	誇大給予對方的肯定	組間	0.033	3	0.011	0.359	0.783
		組內	42.564	1376	0.031		
		總和	42.597	1379			
	開玩笑	組間	0.443	3	0.148	3.122	<b>0.025*</b>
		組內	65.107	1376	0.047		
		總和	65.550	1379			
	確認共同立場	組間	0.452	3	0.151	1.395	0.243
		組內	148.606	1376	0.108		
		總和	149.058	1379			
	給予理由	組間	1.600	3	0.533	2.388	0.067
		組內	307.364	1376	0.223		
		總和	308.964	1379			
消極禮貌	提問與規避	組間	1.366	3	0.455	1.838	0.138
		組內	340.848	1376	0.248		
		總和	342.214	1379			
	表示敬意、道歉	組間	1.273	3	0.424	1.964	0.118
		組內	297.344	1376	0.216		
		總和	298.617	1379			
	以通則陳述面子威脅行爲	組間	0.074	3	0.025	0.682	0.563
		組內	49.966	1376	0.036		
		總和	50.041	1379			

			平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
非公開面子威脅行為	暗示	組間	0.603	3	0.201	1.117	0.341
		組內	247.857	1376	0.180		
		總和	248.460	1379			
	含蓄陳述	組間	0.345	3	0.115	1.796	0.146
		組內	88.115	1376	0.064		
		總和	88.460	1379			

\*  $P < 0.05$  具顯著差異

得出未滿 20 歲、20 歲至 24 歲、25 至 29 歲及 30 歲以上四組受試者具有顯著差異的兩個語用策略後，我們針對此兩個策略，進行各組內採用與未採用的百分比統計，如表五-13 所示。

表 0-13 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	未採取	65.5%	79.7%	79.7%	86.7%
	採取	<b>34.5%</b>	20.3%	20.3%	13.3%
	總計	100%	100%	100%	100%
開玩笑	未採取	94.0%	96.8%	95.6%	92.0%
	採取	6.0%	3.2%	4.4%	<b>8.0%</b>
	總計	100%	100%	100%	100%

由表五-13 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，20 至 24 歲與 25 至 29 歲同為 20.3%，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。筆者認為，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，從而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，因而放棄採取如此尖銳的策略，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，筆者推測，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。

#### (四) 對象地位差異

以對象地位為因子時，受試者對上司或老師，及對同事或朋友，在十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」等九個策略，如表五-14所示。

表 0-14 對象地位變項對各語用策略影響之變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	
公開面子威脅行為策略	組間	24.267	1	24.267	166.622	<b>0.000*</b>	
	組內	200.697	1378	0.146			
	總和	224.964	1379				
不實施面子威脅行為策略	組間	5.612	1	5.612	76.838	<b>0.000*</b>	
	組內	100.638	1378	0.073			
	總和	106.249	1379				
積 極	誇大給予對方的肯定	組間	0.235	1	0.235	7.637	<b>0.006*</b>
		組內	42.362	1378	0.031		
		總和	42.597	1379			
禮 貌	開玩笑	組間	1.340	1	1.340	28.754	<b>0.000*</b>
		組內	64.210	1378	0.047		
		總和	65.550	1379			

			平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
	確認共同立場	組間	0.003	1	0.003	0.027	0.870
		組內	149.055	1378	0.108		
		總和	149.058	1379			
	給予理由	組間	1.885	1	1.885	8.458	<b>0.004*</b>
		組內	307.080	1378	0.223		
		總和	308.964	1379			
消 極 禮 貌	提問與規避	組間	0.568	1	0.568	2.291	0.130
		組內	341.646	1378	0.248		
		總和	342.214	1379			
	表示敬意、道歉	組間	2.192	1	2.192	10.190	<b>0.001*</b>
		組內	296.425	1378	0.215		
		總和	298.617	1379			
	以通則陳述面子威脅 行爲	組間	0.568	1	0.568	15.824	<b>0.000*</b>
		組內	49.472	1378	0.036		
		總和	50.041	1379			
非 公 開 面 子 威 脅 行 爲	暗示	組間	20.696	1	20.696	125.216	<b>0.000*</b>
		組內	227.764	1378	0.165		
		總和	248.460	1379			
	含蓄陳述	組間	1.601	1	1.601	25.395	<b>0.000*</b>
		組內	86.859	1378	0.063		
		總和	88.460	1379			

\*  $P < 0.05$  具顯著差異

找出具顯著差異的十個策略後，我們針對此十個策略，進行各組內採用與未採用的百分比統計，如表五-15 所示。

表 0-15 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	未採取	92.8%	66.2%
	採取	7.2%	<b>33.8%</b>
	總計	100%	100%
不實施面子威脅行為	未採取	85.2%	98.0%
	採取	<b>14.8%</b>	2.0%
	總計	100%	100%
表示敬意、道歉	未採取	64.3%	72.3%
	採取	<b>35.7%</b>	27.7%
	總計	100%	100%
誇大給予對方的肯定	未採取	95.5%	98.1%
	採取	<b>4.5%</b>	1.9%
	總計	100%	100%
以通則陳述面子威脅行為	未採取	94.2%	98.3%
	採取	<b>5.8%</b>	1.7%
	總計	100%	100%
暗示	未採取	64.2%	88.7%
	採取	<b>35.8%</b>	11.3%
	總計	100%	100%
給予理由	未採取	62.5%	69.9%
	採取	<b>37.5%</b>	30.1%
	總計	100%	100%
開玩笑	未採取	98.1%	91.9%
	採取	1.9%	<b>8.1%</b>
	總計	100%	100%
含蓄陳述	未採取	89.7%	96.5%
	採取	<b>10.3%</b>	3.5%
	總計	100%	100%

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。筆者認為，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。

筆者曾於第二章中提到，在中國的社會文化規範中，非常重視對長輩的禮貌（Shih [施玉惠]，1986，42）。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，大部分的策略如誇大給予對方的肯定、給予理由、表示敬意或道歉、以通則陳述面子威脅行為，及暗示等策略，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。比如表示敬意或道歉策略，由於對方是長輩，因此在禮貌詞語的使用上，相對來說比對平輩來得多；再如誇大給予對方的肯定，一般來說，長輩的社會歷練較受試者豐富、處事智慧也較高，有許多晚輩可以學習的地方，因此受試者傾向肯定或讚美對方；而直接在話語中提及長輩較容易有冒犯、不禮貌的感覺，因此在以通則陳述面子威脅行為策略上，受試者採取的比例亦較對象為平輩時高。

至於暗示及給予理由策略，筆者推斷，由於受試者預設長輩的經歷較自身豐富、人際智慧較高，因此很多事情不必明說，只要稍微點一下就知道了，平輩之間若有話直說，不採取迂迴的暗示策略，也不會承受「無禮犯上」的罵名，因此使得暗示策略的採用比例較對平輩高出許多；給予理

由是使自己的言語行為合理化的方法，說話者可以藉由理由的說明，讓長輩知道自己是基於某些合理的原因而進行建議、批評或抱怨等言語行為，並非無理的要求或冒犯，對長輩的話語若太過直接，容易引來對長輩不敬的批評之聲，所謂「有理走遍天下」，理由的提出可以讓長輩了解說話者乃對事不對人，因而降低了對長輩顏面上的冒犯。

除了以上幾類對長輩採用比例較高的策略，有兩種策略對平輩使用的比例高於對長輩的比例，即公開面子威脅行為及開玩笑等兩種策略。公開面子威脅行為策略筆者於上文已經討論過，接下來筆者要討論的是開玩笑策略。

筆者曾於第一節中提到，說話者在採取開玩笑策略時，必須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，才不至於產生「玩笑開得太大」的不良後果。筆者推測，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，因為長輩不理解自己的笑話，而使自己的玩笑沒達到效果，反而成了直接的冒犯，引來長輩覺得自己不夠莊重、不懂得尊敬長輩的負面效果；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，因此較不需要擔心對方不理解自己的玩笑而損傷了彼此的顏面，除此之外，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。

最後討論含蓄陳述，屬於 Brown 和 Levinson (1987) 的非公開面子威脅行為策略，透過言語的不確定性，以減輕對受話者面子的衝擊。研究結果顯示，當對象為上司或老師時，受試者使用含蓄陳述的比例較高，佔 10.3%；而當對象為同事或朋友時，受試者採取此策略的百分比相對降低，僅 3.5%。筆者研判，受試者考量上司或老師的權力地位高於自己，因而傾向在句子裡面加上不確定的元素如「可能」、「好像」等，藉此表示自己並非百分之百肯定，以減輕對長輩面子的直接冒犯。此外，根據筆者的觀察，在對象為長輩的情境中，受試者運用「負擔」、「熱量」等詞，以含蓄的說法來避免提及「胖」、「肥」等敏感字眼；相對來說，對平輩則較不需如此謹慎委婉，因此「胖」、「肥」等詞出現的頻率明顯高了許多。

### (五) 綜論：各變項對語用策略之啟示

以上筆者根據各變項包括職業、性別、年齡，及對象地位差異，進行語用策略使用之分析，發現學生組在公開面子威脅行為策略的使用比例較非學生組為高，顯示學生由於校園生活單純，因此在人際交往上不需要時時擔心危及他人面子；此外，非學生組採取開玩笑策略拉近彼此距離，而學生組則以提問與規避策略來保全對方不被他人控制的自由意志。筆者認為，這些研究結果可以作為我們在對話中欲使用委婉言語時的參考，當對方是學生時，我們一方面可以留意對方在提問中可能夾帶的委婉涵義；另一方面也可以運用對方習慣的提問與規避策略來表達委婉意涵。而當對方是非學生時，我們除了應留意其玩笑話可能隱涵的絃外之音外，也可以運用開玩笑的策略來舒緩緊張氣氛，拉近彼此距離。

至於性別在語用策略上的差異，則反映了男女語言特徵的不同，女性習於運用給予理由策略；而男性則喜歡開玩笑。因此筆者建議，說話者在與女性對話者溝通時，除了應試著從對方所提供的理由來了解其委婉意涵外，也應在話語中盡量提供對方理由，讓對方了解自己進行某些言語行為背後的原因與動機；當對方是男性時，則可以運用玩笑來化解彼此可能的尷尬。

年齡方面的差異反映在公開面子威脅行為策略及開玩笑策略上，未滿20歲的受試者多為學生，因此採取公開面子威脅行為策略的比例最高；至於開玩笑策略，以30歲以上的受試者採取的比例最高。根據這個發現，筆者建議，與30歲以上的人進行對談時，可以多留意對方在開玩笑策略上的運用，或許可以從其玩笑話中發現委婉的絃外之音。

對象地位差異反映了中國社會規範中，人們對長輩的禮貌與尊重。當對象為長輩時，受試者在委婉策略上的採用較為積極，如誇大給予對方的肯定、給予理由、表示敬意或道歉、以通則陳述面子威脅行為及暗示等策略；當對象為平輩時，則以公開面子威脅行為及開玩笑策略的採用比例較高，顯示平輩之間由於地位平等，因此彼此之間較不忌諱直來直往，並傾向以玩笑話來拉近距離。筆者認為，在中國文化的規約之下，說話者在與長輩交流時，必須特別注意對對方的禮貌與尊重，尤其應特別留意委婉言語的使用，才能得體地與長輩應對。

透過上文各變項的分析及討論，我們更能從社會語言學的角度，增加對委婉言語的了解及掌握。

## 第四節 小結

本章第一節為受試者背景分析。第二節分析情境勾選題，結果顯示大部分受試者認為對上司及老師進行情境所要求的言語行為，困難度大於對同事或朋友，雖然如此，在用語差異性上，並非每個情境的差異性都很大；情境選擇題部分，多數情境以間接選項被勾選的比例為最高，反映受試者在可能危及對方面子的情況下，均傾向使用委婉、含蓄的言語表達，筆者針對以上統計結果，討論背後可能的原因，並輔以受訪者看法佐證。第三節討論在語料中觀察得出的委婉言語語用策略，結果顯示消極禮貌策略被受試者採用的比例最高；接著筆者針對不同變項進行分組比較，觀察各變項與細部語用策略之間的互動關係，並討論造成這些差異的原因。