明道學術論壇 5(2)：25-40(2009)

A preliminary study of participants' view on Harmonious Communication

Hsin-Rong Wu* / Shi-Min Guan**
Applied Foreign Language Department / Kao Yuan University

Abstract

Using a 25-item multiple discourse completion test developed by the researchers, this pilot study aims to investigate the participants' opinions toward harmonious communication in Haiko City, Hainan, and investigate the views those participants regard as appropriate to communicate with others. Data from the survey showed that there were differences among different demographic groups, such as genders, education, etc. Most of them practice politeness principles, cooperative principles, negative face principle and appropriate utterance. Through the statistical and theoretical analysis, the results will suggest an example for harmonious communication.

Keywords：harmonious communication, speech acts, politeness principles, cooperative principle.

* Department of Applied Foreign Language, Kao Yuan University, 1821, Chuang Shan Road, Lu Chu Hsiang, Kaohsiung County, 821, Taiwan.
Tel: +886-7-6077910, 0919315598
Fax: +886-7-6077110
E-mail: hrwu@cc.kyu.edu.tw or vvvvvvv99@hotmail.com
** Guan, Shi-Min, Associate professor, National Normal HaiNan University. This research was supported by a grant HNSK 09-30 from 2009-2010 Hai Nan Province Project Experimental Research "Yu Yong Xue Shi Jiao Xia He Xie Jiao Ji Fan Shi Yan Jiu Yu Jian Gou"。

語言和諧交際狀況問卷調查前導研究

吳歆嫿*

高苑科技大學　應用外語系　助理教授

關世民**

海南師範大學　外語學院 副教授

摘　要

本研究根據語用選擇測試（MDCT, Hudson, Detmer & Brown, 1995) 理論和方法，自編25題語用選擇測試問卷，調查海南省海口市部分行業從業人員對於日常和諧交際的語用看法，期望問卷調查結果能夠凝聚眾人的共識，找出大多數人認同的和諧交際表達方式，通過語用學理論的論證分析，以便能夠為社會提供日常和諧交際語用範式。研究結果表明：不同群體的填答者在各題的語用選擇上存在差異，性別因素在語用選擇上差異最小；工作性質因素在語用選擇上形成的差異最多；受教育程度因素對語用的選擇也存在差異。大部分人都遵循禮貌原則、合作原則和負面子準則，儘量用語得體。對這些差異的分析和研究，為人們創建不同群體的和諧交際範式提供了重要依據。

關鍵詞：和諧交際；言語行為；禮貌原則；會話合作原則。

* 通訊作者：私立高苑科技大學應用外語系，821高雄縣路竹鄉中山路1821號。

** 本文為2009-2010 海南課題實驗研究HNSK 09-30 “語用學視角下和諧交際範式研究與建構” 研究成果之一。

Tel: +886-7-6077910, 0919315598
Fax: +886-7-6077110
E-mail: hrwu@cc.kyu.edu.tw or vvvvvvv99@hotmail.com

一、前言

語用學一詞Levinson (1983：6)定義為：「語用學研究語言理解所必需的語言和語境之間的關係，是對語言的使用和語言溝通進行的研究」。語用學指導人們有效進行溝通，包括如何有效的表達自己想法、意見、要求等，也包括如何正確理解別人的話語，從而達到和諧有效的交際目的。現實生活中人與人的溝通，常因語言表達不得體，語言理解有誤，造成了人與人之間的矛盾，團體之間的爭執，甚至國與國之間的衝突。在日常生活中，經常可以發現，管理人員對工作人員講話時，通常說，「你們」如何如何，無形中拉開了管理者和工作者之間的距離；同事之間邀請參加某個活動，即使是真心實意的邀請，往往只說「小王，我們歡迎你參加我們的野外燒烤活動啊。」結果是話語有效信息量不足，什麼時間，什麼地點，都沒有表明；在公共場合，想讓別人為自己做事情，例如，把自己想看的雜誌遞過來，經常使用，「請你把那本雜誌拿給我。」這種命令式的請求會令聽話人感到不舒服。還有，和同事之討論問題，經常使用「你不對」，「你不懂」，「你差遠了」，「你」如何如何。這種損傷人面子的話語，可能不經意的說出口，但是聽話人卻感到刺耳。又例如，有些人講話往往不分場合、不分說話物件，想說什麼就說什麼，給人一種粗俗、缺乏教養的感覺。有人和老師或者長者說話，不會使用敬語，開口就是「你這幾天有時間嗎？幫我看看我剛寫好的論文。」凡是這類情況不勝枚舉，事實上，許多人際交往的不愉快就是這樣造成的。

因此，尋找一條有效的途徑：使人們得體、和諧、有效的進行交際，減少不必要的誤會和衝突，提高人們和諧交際的意識、指導人們使用有效交際的方法。本研究根據語用選擇測試(Multiple-choice discourse completion test，MDCT)(Hudson, Detmer & Brown, 1992, 1995)理論和方法，自編問卷調查海南省海口市部分行業從業人員對於和諧交際的語用看法，期望問卷調查結果能凝聚眾人的共識，找出大多數人認同的和諧交際語用表達方式，通過語用學理論的論證分析，以便能夠為社會提供日常和諧交際範式。研究者觀察海南省海口市居民的語用情況，發現不同年齡、不同工作單位等原因，似乎發揮著一定的影響力，然而，大部分的語用研究都著重在中國各大都會區，顯少有研究聚焦於海南島的語用情況，因此，研究者認為有必要進行調查研究，以了解海南島上的語用現狀。承上所述，研究目的如下：

(一)發展「海南省海口市社區語言和諧交際狀況調查問卷」。

(二)以自編問卷進行前導研究，調查海南省海口區人士對於和諧交際語用的看法。

(三)調查海南省海口區人士認同的和諧交際語用原則。

二、文獻探討

日常生活中，人們在溝通過程中出現的語用失誤、語用誤解，都是因為有意或者無意的違反會話中的合作原則(Grice, 1975)、禮貌原則(Brown & Levinson, 1987)和語言行為理論(Austin，1962)而造成言語交際無效或者低效的問題。以下就言語行為理論、會話合作原則、禮貌原則和語用研究測量進行文獻探討。

㈠言語行為理論(Speech Act Theory)

言語行為理論研究人們如何使用語言來做事（to do things with words），以達成有效交際的目的。Austin(1962)認為人們交際的基本單位不是句子或者其他表達手段，而是在完成某種行為。例如，陳述、請求、詢問、命令、感謝、道歉以及祝賀等。人們說話時通常實施了三種言語行為：1.以言敍事(Locutionary act)：說出合乎語言習慣的有意義話語；2.以言行事(Illocutionary act)：在特定的語境中賦予有意義話語的一種語言行為力量(Illocutionary force)；3.以言成事（Perlocutionary act）：說話行為在聽話者身上所產生的某種影響和效果（何自然，冉永平，2006：181-185）。言語行為是一種語用問題，言語行為理論關注言語交際中的話語實際運用，話語的運用有直接方式和間接方式兩種。一種是直接方式，就是以「以言行事」為主要特徵的「施為句」形式來表達語言行為力量(Illocutionary force)的直接言語行為。通常體現在說話人對聽話人的「警告」、「請求」、「允諾」和「建議」等直白式表達之中。例如，工廠領班對工人說：「你下次再不按要求操作，我就開除你！」。另一種是間接方式，Searle在1975年提出了間接言語行為理論，就是聽過說「此」的「字面用意」來達到「彼」的「言外之力（語用用意）」。當說話人向聽話人提出「請求」、「建議」或者「邀請」時，不使用直白的「施為句」而是使用比較間接語言形式。這種做法，一方面為了保護對方的面子不受威脅，另一方面是萬一說話人被拒絕時，就不會感到太難堪。例如，在要求別人幫忙做事時，不說「你把那本書遞過來，我要看看！」而是說「麻煩您把那本書遞過來好嗎？」。可以說，間接言語行為是相當有禮貌的行為(Márquez-Reiter, 2000)。

㈡會話合作原則(Cooperative Principle)

Grice於1975年提出會話合作原則，她認為，言語交際中人們總是互相合作的，談話雙方都懷著這樣一個共同的願望：雙方的話語都能互相理解，共同配合。因此，他們都遵循這樣的基本原則—合作原則：根據會話的目的或交流的方向，使自己講出的話語在一定條件下是交所需要的(Grice,1975:307-308)。會話合作原則為人們如何有效的表達話語和如何理解話語提出了基本的準則要求。指導人們進行言語交際的會話合作

原則有如下四條準則：1.量的準則(maxim of quantity)：給予聽話人以適量的資訊，充足而不多餘。2.質的準則(maxim of quality)：給予聽話人真實的資訊，證據充足而不虛假。3.關聯準則(maxim of relation)：給予聽話人相關、切題的資訊，不說沒有關係的話語。4.方式準則(maxim of manner)：說話人說話要清楚、簡潔、準確而易懂。

實際上，在人們進行言語交際過程中，並非都嚴格遵守這四條準則，違背這四條準則的時候也很多。當在交際過程中，說話人有意違背會話合作原則中的某一準則時，聽話人就要意識到說話人的「話外之音」和「弦外之意」。否則，交際效果就會因為「誤解」而減少或者無效。

㈢禮貌原則(Principles of Politeness)

禮貌是人們在交際中的一種取悅他人的真實目的，或者說是言語行為的一種內在動因。禮貌屬於社會語言學現象，語用學研究禮貌主要是研究在言語交際中，說話人選擇了什麼樣的話語形式去稱呼對方、要求對方和不得自己的意圖。因此，禮貌原則是一種以說話人為中心的社會學原則(Thomas,1995)。Leech(1983)針對 Grice會話合作原則之不足，提出「禮貌原則」來彌補其不足。他認為人們在交際時，為了實現某一目的而採取的策略，比如增加或者維護交際雙方的和睦關係、讓聽話人感到心理舒服、不傷面子等，使會話交際能夠自然順利的進行，就必須要做到以下六種準則：1.得體準則(Tact)：最小限度地使別人受損；最大限度地使別人得益。2.慷慨準則(Generosity)：最小限度使自己得益；最大限度使自己受損。3.讚譽準則(Approbation)：最小限度貶低別人；最大限度讚譽別人。4.謙遜準則(Modesty)：最小限度讚譽自己；最大限度貶低自己。5.一致準則(Agreement)：使雙方分歧減至最小限度；一致增至最大限度。6.同情準則(Sympathy)：使雙方反感減至最小限度；同情增至最大限度。

中國語用學學者Gu (顧日國, 1990)結合Leech的理論，根據漢語的文化源流提出了漢語文化中禮貌規範的四大特點：尊重、謙遜、態度熱情、文雅。並在此基礎上提出了與漢語文化有關的五大禮貌準則：1.貶己尊人原則：謙稱、貶抑自己或與自己相關的人或事物；尊稱聽者或與聽者有關聯的事物。2.稱呼原則：為了表示禮貌，在稱呼上依據傳統「長幼」、「尊卑」「貴賤」有別，來體現人際交往中的社會關係。3.文雅原則：言談高雅，行為舉止文質彬彬，被認為是「有禮貌」，「有教養」的表現。4.求同原則：即交際時應注意個人的身份和社會地位，說話者、聽話者要力求和諧一致。5.德、言、行原則：指在行為動機上，儘量減少他人付出代價，而儘量增大他人的益處，又在言辭上儘量誇大別人給自己的好處，儘量縮小自己付出的代價。

在禮貌原則中有一個重要的 「面

子」理論。Brown & Levinson認為人們在交談過程中，為了得體、有效交際都會盡力為自己與對方留「面子」，「面子」是一種「公共的自我形象」，在交際中，維護自己和對方的「面子」是重要的交際原則。Brown & Levinson把「面子理論」概括為：面子(Face)、威脅面子行為(FTA)和禮貌策略三個方面(Brown & Levinson, 1987：49)。他們認為「面子」分「正面子」(Positive face)和「負面子」(Negative face)兩種。前者是希望得到對方的喜愛、認同與贊許，後者是不願被對方反駁，不希望別人強加於自己，受別人的干預或者阻礙。因此，在言語交際中，說話人從聽話人的角度著想，不強求或者干預對方，這就維護聽話人的負面子言語行為，也稱「負面子禮貌原則」；維護聽話人正面子的言語行為就是向對方表示雙方的一致性，強調雙方的共同性，這被稱為「正面子禮貌原則」(Goody,1978; Yule, 1996)。在交際過程中，如果聽話人被迫改變自己的觀點或者被迫做自己不喜歡做的事，這種現象就稱之為「丟面子」(losing face)，也就是說話人向聽話人實施了「面子威脅」(FTA)，這是極不禮貌的表現。

四語用調查研究

在語用調查測量時，常用的調查測量工具有六種：1.書面語用完型測試 (Written Discourse Completion Tasks)(House & Kasper, 1987)；2.語用選擇測試(Multiple-choice Discourse Completion Tasks) (Detmer&Brown,1992); 3.角色扮演(Role-plays) (Duan & Wannaruk, 2008)；4.尺度量表(Scaled-response Questionnaires)；5.口頭訪談(Interviews)；6.有聲思考記錄 (Think aloud Protocols)(Cheng, 1999)。這些工具在語用調查研究中各有優缺點，「書面語用完型測試」能依研究者的認知和答覆，得到某一情境的真實語用記錄。但是，卻可能因為作答時必須寫大量的文字，讓填答者感到花費時間而不願意配合。「語用選擇測試」則是設計者根據假設的和諧交際語境，給予4個可能選擇答案。雖然這樣方便填答者配合，但是卻限定了答案的多元性。口頭訪談雖然能夠記錄真實的語用情況，但是之後的分析工作不容易，也可能無法準確分析出記錄的內容。因此，研究者必須針對自己的研究目的，選擇適合的研究工具。綜上所述，本研究根據研究所在地的實際狀況，考量海口市是海南島上人口密度最高的地區，然而，民眾的素質參差不齊，參與研究的海口市三種單位的填答者，可能會考量填答的時間不能太長、題目數量不能太多而影響填答意願，又填答的方便性與否，例如：質性問題必須由填答者寫字陳述理由，也可能減少填答者的意願。於是，本研究採用了「語用選擇測試」形式進行問卷調查測試。

三、研究方法

本研究工具為自編「海南省海口市社區語言和諧交際狀況調查問卷」。研究者依據文獻探討的言語行為理論、會話合作原則、禮貌原則製作出25個涉及言語和諧交際的問題，表一列出本問卷涵蓋之言語行為和語用策略。問卷有兩部分構成：1.填答者基本資料，2.和諧交際語用問題，每題有四個選項。

表一　「海南省海口市社區語言和諧交際狀況調查問卷」涵蓋之語用策略表

		語用策略準則	題 目
1.	言語行為	請求	8, 9, 18
		建議	13, 15, 10
		批評	11, 13, 21
		安慰	12
		道歉	17, 25
2.	合作原則	量的準則	5, 18, 19,
		質的準則	2, 23,
		關聯準則	1, 3, 6,
		方式準則	3, 11, 17,
3.	禮貌原則	貶己尊人原則	1, 9, 13,
		稱呼原則	4,7
		文雅原則	4, 20,
		求同原則	7, 10, 21, 24
		德、言、行原則	8, 12, 14, 15, 16

研究者編寫25道題後，每一題提供一個語用情境和四種可能的回應話語，以提高受試者填答的可能性，最後編排成調查問卷型式，並請兩位台灣和大陸語用學專家學者針對題目內容給予修正意見，因此，本問卷內容同時具有表面效度和專家效度。在海南省海口市，選擇了願意協助填寫問卷的事業單位3個，企業單位3個，商業單位2個作為問卷調查測試群體，發出200份問卷來調查這些單位員工的和諧交際語用狀況。發放問卷200份，回收200份，剔除無效卷，得到有效問卷177份。

對177份有效問卷的整理、統計後，以SPSS/12.0統計分析所有填答者對每一題的看法。描述統計分析第一部分填答者基本資料和每一題中各個選項所占的人數、百分比；卡方檢定(Chi-square)每一題選項勾選的百分比是否有差異，瞭解填答者在這些題目上是否達成了共識，判定題目的適切性。最後，瞭解所有填答者達成共識的題目，分析、探討在不同的語用行為和語用原則上，填答者認為應該如

何運用，才能構成和諧交際的目的。

四、結果與討論

本研究發出200份問卷，回收有效問卷177份，回收率和有效填答率為88.5%。以下依描述統計、卡方檢定瞭解填答者在這些題目上達成的共識。

㈠填答者資料分析

來自海南省海口市八個單位的177位人士，男108人，女69人；教育程度以大學最多，高中次之，碩博士最少；外語能力以一般者最多，不好者次之；工作年資，以工作10年以上者最多，2-3年者次之，7-9年者最少(見表二)。

表二　填答者資料分析

項目	百分比　N=177				
性別	男61%	女39%	總人數177		
工作年資	第一年	2-3年	4-6年	7-9年	10年以上
	8.5%	27.1%	13.6%	3.4%	47%
教育程度	高中	大專	大學	碩士	博士
	25.4%	13/22%	21/35.6%	9/15.3%	1.7%
外語程度	不好	略通	一般	精通	
	35.6%	10/16.9%	24/40.7%	4/6.8%	
出國經驗	沒有	1-2次	經常		
	67.8%	15/25.4%	4/6.8%		
工作性質[1]	政府機關	學校	事業	企業單位	商業單位
	0%	0%	20.3%	78%	1.7%

㈡「海南省海口市社區語言和諧交際狀況調查問卷」內容

本研究發展的「海南省海口市社區語言和諧交際狀況調查問卷」，經卡方檢定結果以卡方檢定結果發現在MDCTs測試25道題中，填答者除了第11題未達統計顯著差異($p=.321>\alpha=.01$)，其他24題都具有顯著差異。而根據第11題的填答情況，大部分的填答者主要選B，沒有人選A，選C的百分比則是和選D的相近，因此，決定修正第11題內容，使答案C、D和B的內容有分別，保留25題於正式研究中。

㈢海口市人士認同的和諧交際原則

以卡方檢定分析後，研究者將填答者在MDCTs測試25道題中的選擇情況整理成表三，並配並列出填答者認為的和

[1] 在中國大陸，單位性質分事業單位，例如教育部門。企業單位，例如公司。政府機關，例如市政府部門。商業/服務單位，例如酒店。

諧交際語用原則，大多趨向運用禮貌原則中的同情和求同準則禮貌原則中的同情和求同準則(11項)，其次為負面子策略(7項)，及會話合作原則中的質量準則(7項)。批評或建議的言語行為則傾向使用間接性語言。這與文獻所示中國人的交際方式相符。雖然世界觀改變，大部分人受到西方思維的影響，但是本研究中大部分海口市民所認同的交際模式，仍然傾向與傳統思維一致。又根據這25題的語境提示，填答者認為的和諧交際語用範式問卷之各題選項百分比、卡方值、顯著性等，如表三所示。

表三 問卷內容選項百分比、卡方值、顯著性及共同選項分析表

選項 題目	A %	B %	C %	D %	卡方值	Sig.	選項	運用原則
1	11.9	16.9	**52.5**	18.6	24.458	.000	C	貶己尊人準則
2	30.5	10.2	20.3	**39.0**	11.034	.012	D	會話合作之質的準則
3	5.1	32.2	13.6	**49.2**	27.441	.000	D	會話合作之方式準則
4	6.8	**59.3**	25.4	8.5	42.085	.000	B	文雅稱呼準則
5	6.8	33.9	15.3	**44.1**	20.525	.000	D	指示語得體準則
6	**47.5**	10.2	16.9	25.4	18.627	.000	A	會話合作關聯推理準則
7	**39.0**	10.2	23.7	27.1	9.949	.000	A	求同一致準則/增進相互友情準則
8	1.7	6.8	**74.6**	16.9	80.186	.000	C	負面子策略/不強求於人
9	6.8	32.2	**50.8**	10.2	30.017	.000	C	負面子策略/ 貶己尊人
10	15.3	8.5	30.5	**45.8**	19.576	.000	D	求同準則
11[a]	0	42.4	30.5	27.1	2.271	**.321**	N/A	N/A
12	5.1	22.0	16.9	**55.9**	33.678	.000	D	同情準則
13	8.5	8.5	15.3	**67.8**	58.356	.000	D	負面子策略/同情準則
14	10.2	8.5	**49.2**	32.2	26.627	.000	C	讚譽準則
15	**61.0**	11.9	16.9	10.2	41.407	.000	A	負面子策略/間接性語言行為/給對方留有餘地
16	1.7	16.9	**50.8**	30.5	30.831	.000	C	負面子策略/不強求於人準則
17	15.3	13.6	11.9	**59.3**	37.203	.000	D	負面子策略/真誠致歉準則
18	10.2	**40.7**	10.2	**39.0**	20.797	.000	BD	會話合作之量準則/真誠邀請
19	8.5	10.2	23.7	**57.6**	36.797	.000	D	會話合作之量準則/誠摯致謝
20	3.4	11.9	20.3	**64.4**	52.254	.000	D	同情準則/文雅準則
21	10.2	**40.7**	10.2	**39.0**	20.797	.000	BD	求同準則
22	8.5	22.0	**39.0**	30.5	11.983	.000	C	貶己尊人準則
23	6.8	10.2	27.1	**55.9**	35.712	.000	D	會話合作之質的準則
24	6.8	18.6	13.6	**61.0**	42.492	.000	D	會話合作之方式準則
25	11.9	18.6	10.2	**59.3**	38.017	.000	D	貶己尊人準則

a第11題的觀察值19.7，其餘各題為14.8

又通過卡方檢定發現的種種差異主要表現在填答者的性別、工作年限、教育程度以及工作性質方面。分別說明其差異情形如下：

1.性別：不同性別在第12題的選擇上有顯著差異(卡方值33.67, p=.043)。

本題的測試目的是如何表達「安慰勸說」言語行為。對本題，男性填答者有42%選D、28%選B，而女性有58%選D，沒有人選A，可見女性的共識集中在選項D，而男性則在B,D兩選項上。從男女選擇答案的結果看，在同事受到領導批評時，表達的語用方式都很和諧，說話人能夠從當事人的心理感受考慮語言表達方式，即達到了安慰又實現了勸慰的目的。本題的最佳答案是D。其他答案不是敷衍的同情就是「家長式」的說教，屬於不和諧表達。

12. 同事因為工作失誤受到領導批評，心情不好，您遇到他/她時，應該會說：

- ☐ A. 你怎麼這麼不小心啊！挨批評了吧？
- ☐ B. 沒事的，我也常挨領導批評的。
- ☐ C. 挨批評很難過吧？好好總結一下，下次注意就好啦。
- ☐ D. 別難過，有則改之無則加勉嗎，振作一些。

2.工作年資：不同工作年資在問卷第1,5,7,8,13,14題有差異。僅以第8題選擇情況為例對結果進行分析：第8題卡方值為30.88，選擇差異比較大。這道題的測試目的是看人們在日常生活中是如何表達「請求」言語行為的。對此，研究分析如下：

在這道題的答案選擇上，工作10年以上的人都直接選B或者選D。由此可知，年齡對於話語的表達方式具有一定的影響，特別是長者對晚輩說話通常使用「直接語言行為」，因此，選擇B是可以理解的。然而，有些長輩，特別是事業單位或者文化層次高一些的長輩也選D答案，在表達「請求」言語行為時，特別注意「請求」的得體性，也有可能是以此表答方式向晚輩表現個人的親切感與謙虛性格。從表四可以看出，工作年資在1-3年的填答者選擇的主要是A-B答案，這兩個答案從和諧交際角度看是不得體的，因為語氣具有「命令」色彩，這說明剛參加工作的年輕人的職業文明教育，和個人的語言素養存在一個教育和改善的過程；工作年資在6-9年的填答者大多數選擇答案B-C-D，這種選擇隨著年齡增長，有越來越得體的趨勢，但從百分比也看得出，這三個答案的百分比相近，顯然是工作年資在6-9年的人，在工作單位裡正處於資深和資淺的員工之間，這三個答案的運用有可能依親疏關係，或者熟悉程度不同而交互運用。C和D都是得體的「請求」言語行為，其區別在於，C儘管是間接言語行為，但是第二人稱「你」的使用就形成了對聽話人面子「威脅」的語氣，這是「說話人利益

中心」的表達方式，相形之下，D的表達方式就完全沒有C的語用含義，是以典型的「聽話人利益中心」的表達方式，這種表達方式沒有對聽話人的面子造成任何威脅。因此，第8題D答案是「請求別人做事的」最顧及別人面子的答案。其他選項都是以說話人為中心的言語行為，不同程度的威脅了聽話人的面子。請別人為自己做事是一個十分敏感的言語行為，「請求」的語氣不得體就會事與願違。

8. 在請別人幫助您做事時，您該怎樣表達：

☐ A. 唉，你過來幫我把這個搬一下吧。

☐ B. 請你幫我把這個搬一下。

☐ C. 不好意思，您能幫我搬一下嗎？

☐ D. 勞駕您啦，我自己搬不動這個。

表四 工作年限對和諧交際方式選擇的影響情況分析

工作年限 題目	第一年	2-3年	4-6年	7-9年	10年以上	卡方值	Sig.
1	C	C	D	A	C	25.491	.013
5	BD	DB	C	A	D	39.083	.000
7	D	DC	CBA	CD	A	21.135	.048
8	AB	BC	DC	BD	BD	30.886	.002
13	D	D	CAD	AB	D	28.550	.005
14	C	DC	AC	BD	C	28.623	.004

3.教育程度：不同教育程度在問卷第1,14,15和25題有差異(見表五)。以下僅以第15題為例來分析教育程度在和諧語用表達中的情況。第15題的測試目的是看人們在日常交際中是如何使用「建議」語言行為的，選擇分佈是因教育程度不同而異。高中程度的填答者大部分選C和D，這說明教育程度比較低的人士對「建議」的言語行為的選擇通常是較為直接，不過多考慮說話的表達藝術和聽話人的感受，也就是常常讓人覺得是「口無遮攔」、「有啥說啥」。教育程度比較高的人士在表達對別人的「建議」時，通常會謹慎、謙遜，注意語言表達的分寸，常用間接的言語行為來提示別人，注意聽話人的感受。然而，考量教育程度低的人交往對象多半教育程度不高，間接言語或許不是他們接受的交際方式，太多於模稜兩可的說法，或許讓他們誤認為不誠懇，而不能融入他們的團體。「建議」屬於直接威脅別人的面子的語言行為，高教育程度的人總認為使用不得體會造成「好為人師」、「自己比別人聰明」的不良印象。因此，在使用「建議」的語言行為時，要注意表達得體，或許應視交際的對象和所在的環境而決定。

15. 您的同事在做一件事，您出於好心想給他/她提建議，您應該會說：
- □ A. 這事對您很重要吧？您看要是這麼處理...是不是挺好啊？
- □ B. 這事對你很重要吧？你應該這麼做才對啊！
- □ C. 這事對你來說很重要，別把它給搞砸啦！
- □ D. 這樣做不行，為什麼不這樣做呀！

表五 教育程度對和諧交際方式選擇的影響情況分析

教育程度 題目	高中	大專	大學	碩博士	卡方值	Sig.
1	BCDA	BCAD	C	C	18.028	.035
14	C	DCC	D	C	25.491	.002
15	CD	AB	A	A	24.102	.004
25	DB	DC	D	DB	19.293	.023

4.工作性質：不同工作性質的人士在選擇答題時也有明顯差異，在問卷1,7,8,9,10,12,13,14,19,20,21,22,23,24題的選擇中差異比較明顯(見表六)。以22題為例進行分析。其卡方值是12.17，差異程度在所有選項中中等偏上。這道題的測試目的是看管理者或者領導者的「答覆」語言行為是否得體。在這道題的選擇上，事業單位的人選擇集中在 A和D兩項上，這是一種差異性很大的選擇結果。A的語言行為是最不得體的，「答覆」語言直接拒絕，很傷人的面子。這違反了中國人面子原則的話語，在現實生活中屢見不鮮。D的語言行為是研究者認為最得體的，體現了說話人的管理水準和語言素養。事業單位的答案選擇出現這種不和諧的結果，可能有兩種原因，一是選擇A的人士缺乏管理者的職業道德修養，官僚作風嚴重，是典型的「官老爺」做法。二是選擇D的人士具有良好的管理者形象和管理者素養，是執政為民的管理者工作作風。與此相比，企業和商界的填答者選 C和B的較多。這兩種選擇的語言行為明顯具有「圓滑」的特點，企業和商界管理者說話通常不考慮「政策性」而是主要考慮「實用性」，以不傷及聽話人的面子為主。

22. 您在工作或生活中遇到困難時，在找領導解決您的困難時，領導經常說的是哪種話？
- □ A. 不行！這事我辦不了。
- □ B. 我會考慮考慮，不一定行啊。
- □ C. 我會盡力的，能辦的，我一定幫你辦。
- □ D. 幫助下屬解決問題是我們領導責任，和其他領導商量後再給你答覆，好嗎？

表六　工作性質對和諧交際方式選擇的影響情況分析

工作性質題目	事業	企業和商業	卡方值	Sig.
1	ABD	C	14.868	.002
7	C	A	14.140	.003
8	CD	C	12.828	.005
9	C	C	8.127	.043
10	AC	D	12.453	.006
12	BCD	D	9.108	.028
13	DA	D	12.836	.005
14	AD	C	15.032	.002
19	CBD	D	11.983	.007
20	BCD	D	9.754	.021
21	CBD	BD	14.709	.002
22	AD	CB	12.170	.007
23	DABC	D	11.252	.010
24	CDB	D	8.138	.043

五、結論與建議

本研究屬於正式研究前的導航研究。由於有效填答人數僅177位，研究結果只用來解釋這些填寫者所在地區、所在單位的人對於和諧交際語用的觀點，無法代表整個海口市的看法，只能說明海口市部分人士的看法，是本研究的研究限制之一。而問卷本身將語用情況的可能的回答限制在4個選項之中，未能顧及言談的情境因素，亦是本研究的限制之二。本研究中所謂言語之「得體」與否，文獻探討中提及「最小限度地使別人受損；最大限度地使別人得益」，但標準仍應取決於是否符合當時的說話情境，是否符合禮貌、合作原則，使得交際活動得以順利進行。然而，現實交際情況中有許多的例外，可能違反原則，卻能不阻礙交際的順利進行，在本研究中亦未能深入探討，是本研究的限制之三。

綜上所述，本研究結論對於指導現實生活中人們進行和諧、文明交際具有一定的貢獻，可以歸納為五點：1.在不同受試群體中，人們對和諧交際的言語行為認知和使用不同。不同工作性質對交際語用選擇有很大影響，這對於後期深入研究具有理論與現實意義。2.研究和分析社區不同群體的語言和諧交際狀況，得出和諧交際範式，大致上都遵循禮貌原則、語用合作原則，趨向顧及對方面子，和儘量用語得體，最小限度地使別人受損；最大限度地使別人得益，這與相關文獻所指的漢語文化的五大禮貌原

則相呼應。3.西方語用學理論對於研究本土和諧交際思想和建構本土和諧交際範式具有借鑒和指導價值。4.研究者自編「海南省海口市社區語言和諧交際狀況調查問卷」具表面效度與專家效度，並於本前導研究中找出24個合適於正式研究的題目。5.本問卷調查的結果，發現不同的教育程度對言語「得體」看法有差異。

建議在後續的研究中，研究者可以進一步擴大測試海南省群體的範圍，進一步增強問卷調查測試的信效度；研究結果顯示問卷中各類策略的問題分佈不均，為了提高問卷的效度，及研究結果的準確性，於後續研究中，研究者會將題目再增加，使各策略的問題數相似。對於本問卷不完善的部分(例如：第11題)，可以依據語用學理論做進一步刪減或增補，力求研製更加完善的調查問卷；為了科學有效的分析和解釋和諧交際的語用差異，在後期研究中可採取質性和量化研究相結合的辦法，例如：不同的受試群體對於「和諧」和「得體」的看法為何，並無法從量表中獲得；此外，年齡也可能是影響語用和諧的重要因素，團體之中語言「代溝」是否存在？是否使不同年齡層的人對「得體」言論各自表述而無共識？如此的問題在未來可以量化研究為主，質性研究為輔，運用「觀察研究」、「口頭訪談」和「會話角色扮演」調查方式，使得有關日常和諧交際的言語行為研究取得更多元的資料資訊來解釋研究結果。

參考文獻

中文文獻

- 王克獻 (2005)。語言間接性對外語教學的啟示。美中外語, 2 (6), 61-34.
- 何自然 (2006)。語用學概論。長沙：湖南教育出版社。

英文文獻

- Austin, J. L. (1962). How to Do Things with Words. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Austin, J. L. (1962). How to Do Things with Words. New York: Oxford University Press.
- Brown, P. and S. C. Levinson. (1987). Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cheng, C. K. (1999). The Use of Think-aloud Protocols in Investigation of Second Language Reading. Hwa Kang Journal of English Language & Literature, 5, p. 3-29.
- Duan, L.L.,& Wannaruk, A. (2008).The comparison between written DCT and oral role-plays in investigation upon English refusal strategies by Chinese EFL students. Sino-US English Teaching, 5 (10), p.8-18.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole and J Morgan(Ed.), Syntax and Semantics3: Speech Acts, (pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Gu, Y. G. (1990). Politeness phenomena

in modern Chinese. Journal of Pragmatics, (14), p.237-257.

- Hudson, T., Detmer, E. & Brown, J. D. (1995). Development prototypic measures of cross-cultural pragmatics. Honolulu: University of Hawaii, Second Language Teaching and Curriculum Center.
- Leech, G. (1983). Principles of Pragmatics. London: Longman
- Levinson, S. (1983). Pragmatics. Cambridge: Cambridge University Press.
- Márquez-Reiter, R. 2000. Linguistic politeness in Britain and Uruguay: A contrastive study of requests and apologies. Philadelphia, PA: John Benjamins.
- Searle, J. (1991).What is a speech act? In S.Davis (Ed.), Pragmatics – a Reader (pp.265-267).Oxford: OUP.
- Searle, J. 1975. Indirect speech acts. In P Cole &J. L. Morgan (eds). Syntax and Semantics (3): Speech Acts. (pp.59-82). N.Y.: Academic Press.
- Searle, J. R. (1969). Speech acts: An essay in the philosophy of language. London: Cambridge University Press.
- Tannen, D. (1993). The relativity of linguistic strategies: Rethinking power and solidarity in gender and dominance. In D. Tannen (Ed.), (pp.165-188).Gender and conversational interaction .Oxford University Press: New York.
- Thomas, J. (1995). Meaning in interaction: An introduction to pragmatics. Longman Group Limited.
- van Dijk, T. A. (1987). News Analysis: Case studies of international and national news in press. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Weizman, E. (1985). Towards an analysis of opaque utterances: Hints as a request strategy. Theoretical linguistics, 12 (2/3), 153-163.