

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告

個別型計畫「外語語用習得之研究」：

(93-2411-H-004-048-; 94-2411-H-004-008-)

執行期間： 93 年 8 月 1 日至 95 年 7 月 31 日

一、研究背景 (Introduction)

近年來，語言溝通能力(communicative competence)的研究除了專注於語法(linguistic and grammatical)方面的知識如語音(phonological)、語意(semantic)、句法(syntactic)、語句(discourse)等外，愈來愈重視語用(pragmatic)方面的能力。說話者語用方面的知識與語法方面的知識是密不可分的，語言使用者需將語法方面的知識結合語用知識才有可能適時適當地達成其說話時的目標(communicative goal) (如 Kasper, 1989)。就在語用知識於語言溝通能力所扮演的重要角色愈被認可之際，這股趨勢也漸為第二外語習得(second language acquisition)研究所重視，於是促成了外語語用學(interlanguage pragmatics)研究的興起。外語語用學研究之所以能引起學者極高興趣的原因在於，當第二外語使用者語用失誤(pragmatic failure)時，常會有失禮甚或引起嚴重誤解的情形發生，因此一位語法極為精通但卻不熟稔語用知識的外語使用者可能常會使自己的外語行為表現失當，輕則使聽者 (the addressee) 覺得其外語能力尚待改善，嚴重時則會造成跨文化間之誤解 (cross-cultural misunderstandings) 甚或得罪他人而不自知 (Rintell & Mitchell, 1989)。

一般而言，外語語用學研究外語學習者的語用表現行為及此表現與學習者自身母語(native language)和其所學外語(target language)間的關係。這類研究經常以語言行為(speech acts)為研究對象，本計劃將研究「抱怨」(complaints)行為，因為它是一個常為人們所用，但卻使用上頗為複雜的語言行為。目前既存文獻中為

此語言行為研究甚少，現有之少數研究已顯示「抱怨」行為與語法、語用、和社會文化與心理語言等方面息息相關，以至於牽涉到多樣性之策略(strategies)與語言用詞選擇(linguistic options) (如 Olshtain & Weinbach, 1993)。本計劃將以與此行為有關之策略與語言用詞選擇為研究標的，預計運用兩種在語言行為研究

(speech act research) 中常使用的資料收集方式來收集研究資料：即自然觀察(natural observation)和角色扮演(role play) (詳見 Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989; Kasper & Dahl, 1991)。

一、本計劃的目的在於研究台灣大學生學習美語的外語表現行為(interlanguage behavior)。本計劃將以語言行為(speech acts)中之抱怨(complaints)行為為研究對象，探求在特定情境下，台灣大學生美語語用(pragmatic)行為是否異於美語母語人士(native speakers of American English)之語用行為，希冀因此能找出台灣大學生美語語用上之困難，並進而探討其此類困難的原因何在，尤其著重於探討(a)外語語用困難是否或如何地受到學習者自身母語的干擾以及(b)語用行為中普遍性(universality)與文化特定性(culture-specificity)之議題。

迄今，日益增加的外語語用學(interlanguage pragmatics)的研究已經比較過許多不同語言文化背景之外語學習者，此類研究常以語言行為(speech acts)為研究標的，如請求(requests)、道歉(apologies)、感謝(thanks)、稱讚(compliments)、拒絕(refusals)，但美中不足的是，相對而言，此領域甚少研究者以母語為華語者之外語學習者為受試對象，就筆者所知，目前文獻中尚無專門研究母語為華語者之英語抱怨行為(即 L2 之 interlanguage 行為)(其實抱怨行為在 speech acts 的研究本來就甚少，所以連以母語為華語者之中文抱怨行為和母語為美語者之英文抱怨行為—即 L1 之行為—均甚少有系統地被研究)但是由於：(a)「抱怨」是一很常有機會使用但卻明顯會破壞說話者和聽者(speaker and addressee)間和諧氣氛的威脅雙方面子的行為(face-threatening act, Brown & Levinson, 1987)，許多研究已顯示俱此類性質的語言行為對外語學習者會更加困

難；(b) 目前現有文獻中有關母語為中文者之中文語言行為(即中文 L1 行為)的研究已顯示母語表現行為與母語為美語者之英語語言行為(即英文 L1 行為)有非常大的差異；(c) 研究已顯示語言行為與語言使用者自身的母語和文化關係十分密切而常會影響到外語行為表現(如 Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989)，因此，母語為華語者之英語抱怨行為是頗為值得深入探究的，因為此尚未被研究的 L2 語言行為因其本身所帶來的強烈威脅性而可能對外語學習者而言特別困難，加上其很有可能受到其自身母語與文化的影響以至於與母語為英語者的 L1 行為有很大的差異。所以，藉著探討目前尚少被研究的語言族群(即中文)之尚未被研究的外語語言行為(即 complaints)表現，本計劃希望能使外語語用學的研究更加多樣性，如此，這類研究的結果才愈有可能地概論到盡可能多數的外語學習者，並能為語用研究中行為普遍性與文化特定性(universality versus culture-specificity)之議題提供新的證據來探討。

由上述可知，本計畫希冀能補充目前外語語用學研究忽略中文族群與特定常用之語言行為的不足，基於上述四大研究主題目前在外語語用習得研究領域甚少或尚未為學者探究，然而研究成果極可能裨益此領域研究甚或應用至外語教學，所以本計畫應十分值得進行。

二、文獻探討 (Literature Review)

有關語言行為的研究

如前所述，外語語用學(interlanguage pragmatics)的研究大都以語言行為(speech acts)，如請求(requests)、道歉(apologies)、稱讚(compliments)等為研究對象。此類研究已顯示雖然外語學習者不論其自身母語或所學外語為何，在進行任何的語言行為時，均有可能使用到像其所學外語之母語人士(native speakers of the target language)所會使用的策略(strategies)與用詞(forms)，但其使用各種策略與用詞時比例上與 native speakers of the target language 會有明顯

之差異(如 Blum-Kulka, 1983; Kasper, 1989; Rintell & Mitchell, 1989; Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989)。比方說, 就策略而言, 有研究顯示外語學習者的請求行為比母語人士還偏好使用比較直接的策略來傳達語意(如祈使句或命令句, 參見 Tanaka, 1988; Koike, 1989; Fukushima, 1990 等), 但卻也有研究的結果恰恰相反, 而顯示出外語學習者比母語人士還偏好使用比較間接的策略(如疑問句或暗示語, 參見 Blum-Kulka, 1982, 1991 等)。就用詞而言, 研究已顯示外語學習者在行使語言行為時的用字遣詞比母語人士還要簡化單純(如不知用“could”來代替“can”以示禮貌, 參見 Schmidt, 1983; House & Kasper, 1987; Eisenstein & Bodman, 1993 等), 但卻也有研究顯示外語學習者的用詞較說母語者冗長(如用了些贅詞或 circumlocution 的方式, 參見 Faerch & Kasper, 1989 等)。此外, 研究顯示雖然外語學習者在選擇策略與用詞時, 會如母語人士般考慮到可能會影響語言行為的變數, 但前者對此類變數的敏銳度常不及後者(如 Kasper, 1989; Fukushima, 1990)。比方說, 有研究顯示母語為美語者(native American English speakers)在提出請求行為時會針對是否認識對方(familiarity)及與對方社會地位是否對等(social status)而變換策略與用詞, 但母語為日語者的英語請求行為卻不太會因此等變數而改變其請求之策略與用詞(Tanaka, 1988)。

為了解釋諸如上述外語學習者特有的語言行為, 學者已試圖從兩大面向來看待此問題: 一是從語言本身(intralingual)的觀點, 例如外語學習者是否對所學習外語語用規則過分概論(overgeneralization)或簡化(simplification)(如 Kasper, 1982, 1984; Blum-Kulka & Levenston, 1987); 另一方面則是從語言間(interlingual)的觀點, 例如外語學習者是否將自身母語語用規則移轉(transfer)至外語行為(如 Coulmas, 1981)。就如同任何方面的語言學習一般, 在外語語言行為習得(speech act acquisition)的歷程中很有可能會經歷上述語言本身(即 intralingual)所帶來困擾的學習階段; 相對而言, 由於語言與文化之間的關係十分密切, 常常外語學習者使用外語時儘管無語法方面的錯誤, 但因忽略所學習外語之語用規則(sociolinguistic rules)而造成跨文化之間的誤解(cross-cultural communication),

因此，若能更進一步從語言間（interlingual）之跨文化的（cross-cultural）觀點來探討外語學習者的母語與文化會如何地影響其所學外語之語用行為（即 interlingual transfer），將會是一個非常重要且值得研究的議題，這也是外語語用學愈加受到重視的原因之一。

理論上，就前述語言間（interlingual）觀點的研究而言，外語學習者將自身母語語用規則用至外語行為的移轉情形可分為兩大類型，一是語用語言學方面的移轉（pragmalinguistic transfer），此指外語學習者將自身母語中的用字遣詞按字面翻譯直接轉用至其所學外語行為中；另一是社會語用方面的移轉

（sociopragmatic transfer），此指外語學習者忽略所學習外語之社會語用規則，而依據自身母語的規則，來評估行使某語言行為時正常情況下所應會考慮到的相關情境因素（contextual factors）（如 Thomas, 1983; Kasper & Blum-Kulka, 1993）。

就實證研究而言，這兩類語言間移轉的情形已在許多研究中證實（如 Kasper, 1982, 1989; Olshtain, 1983; House, 1988; Garcia, 1989），比方說，語用語言方面的移轉曾在學習英語的日本人（Japanese ESL learners）之外語請求行為上觀察到，他們在提出請求時常會先說聲“I'm sorry”，這樣的表現乃是將其母語“sumimasen”直接按字面意思翻譯後用到英語行為中（Fukushima, 1990; Kasper & Blum-Kulka, 1993），而正常情況下英語為母語的人士並不會如此；至於社會語用方面的移轉則曾在學習英語的華人（Chinese ESL learners）身上觀察到，他們在對社會地位比較低的對話者（addressee）提出英語請求時，常會如同自身使用其母語般使用比較直接的策略（如祈使或命令式的口吻—“(Please) Pass the salt.”），但美國人在此情況下通常會使用比較間接的請求策略（如問句—“Could you pass the salt?”）（Lee-Wong, 1994）。

Kasper 與 Dahl（1991）曾倡議標準嚴謹之外語語用學的研究除應包括外語學習者（即 L2 learners）與該外語母語者（即 native speakers of the target language）的資料外，也需包括外語學習者自身母語者的資料（即 L1 control data），因為跟沒有 L1 controls 資料的研究比較起來，包括 L1 controls 的研究比較能客觀地使

研究者判定學習者的行為是否或是如何地受到 interlingual 抑或 intralingual 因素的影響。因此，本計劃遵循其建議，將會把外語學習者的行為與該外語母語者和其自身母語者的行為互相比較，以探討台灣大學生之英語請求行為是否異於母語為美語者之行為或是該行為表現是否與中文語用規則移轉甚或其他因素有關。

有關語言行為的研究方法

如前所述，本計劃資料的收集將透過語言行為研究 (speech act research) 兩種常見之方式—自然觀察 (natural observation—即 ethnographic approach)，角色扮演 (role play) (Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989; Kasper & Dahl, 1991)—來達成。事實上，此類研究最常被使用的資料收集方式是透過語文完成測驗 (discourse completion test)，就這三種方式而論，自然觀察法是以質性方式 (qualitative approach) 為主的 ethnographic research with naturally occurring data，顧名思義是透過自然觀察的方式，而且是在被觀察者不自覺的情況下來收集資料 (Labov, 1972)，此方法常用在母語使用者 (即 L1 行為) 的語言行為的研究 (L1 speech act studies, 如 Holmes, 1988; Wolfson, 1989)；角色扮演和語文完成測驗則是以量的方式 (quantitative approach) 為主的 experimental research with elicitation data，前者是在模擬真實情境下用「口語」的方式來表達語用行為，而後者則是在模擬真實情境下用「書寫」的方式來表達語用行為，此兩種方式常用在外語 (即 L2) 語用行為的研究 (interlanguage pragmatics research, 如 Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989; Kasper & Dahl, 1993)。

理想上，不管是母語還是外語 (L1 or L2) 語用方面研究的資料應經由 ethnographic approach 來收集，如此所收集到的語料才能最真實地反應出語言使用的實際情形，可是外語語用行為 (interlanguage pragmatics) 之研究常為 experimental research，因為此類研究常針對特定影響語言行為之社會語用變項 (sociolinguistic variables) 來研究，為取得有效之統計分析又常需大量的受試者參與，加上如前述，外語語用研究常需收集 L1 controls 之資料，因此，若要同時

收集此 L1 資料，並能與 interlanguage 語料做統計上客觀比較的話，困難就在於研究所針對含有特定變項之情境未必於自然觀察中容易觀察得到，或是就算觀察得到也未必有足

夠之數量以做合理之統計分析¹，因此才會退而求次好的方式—誘導性的方式（elicitation technique）如「語文完成測驗」和「角色扮演」。語料「被迫」採用非自然觀察的方式收集乃情非得已，無可避免地有其缺點存在，過去 discourse completion test 因為只要求受試者針對特定情境回答簡短的話語，性質上非 elaborate discourse 而被學者質疑基於某些因素，如受試者書寫時會因用字等考量而選較熟悉的形式等而在某些方面，如說話的長度、所用的措辭等有時可能並無法反映出語言使用的真實情形（參見 Beebe & Cummings, 1985; Wolfson, Marmor, & Jones, 1989 等），因此有學者倡議用 role play 的方式，但此方式常只是要求受試者針對 discourse completion test 之情境做 oral response，因此亦被質疑所收集到的語料亦非 elaborate discourse，而只是針對情境所牽涉到的一、兩句的話語（此方式被稱為 closed role play），後來 open role play 的資料收集方式（詳見下節敘述）產生即是針對此 closed role play 之缺點，所收集到之資料可視為 elaborate

¹當然，假若不考慮時間因素的話，理論上一定會有收集到的時候，只是機率或許甚低，比方說設想某一研究欲找三組各 40 人針對「熟悉程度」（familiarity）（認識或不認識）、「社會地位」（social status）（高、對等、低）與「性別」（gender）（男或女）三種變數來研究道歉（apologies）行為，此三變數會組合成之 12（2 x 3 x 2）種情境，要在同一個人身上觀察到此人針對含有這三變項可能組合之 12 種情境的道歉行為，並且要有 120 人都有此 12 種情境之經驗，然後才有可能做合理的統計分析，而這 120 人若還是需具特定背景—比如說是來自中產階級背景的大學生等等，可想像要透過自然觀察的方式是多不易達成。

discourse，因此是 elicitation techniques 中所能最有效取得操控之自然語料，所以便有學者主張此方式可視為一個理想之折衷自然觀察法與語文完成測驗優缺點的資料收集方式（如 Trosborg, 1994）。但不管用何種 elicitation techniques 收集資料，所得資料終究非自然語料，對此 Blum-Kulka et al. (1989)曾對此類所收集到的資料提出說明，說這種「非自然」資料收集的方式目的只是在找出語言使用所謂之 stereotypical pattern，對所觀察現象仍可因此得到基本之認識。簡言之，許多研究已顯示自然觀察的資料收集方式有其不易克服的缺點，如曠日廢時、不易控制研究變數、有些語言行為不易自然觀察得到、以及難以作有系統之跨文化上的比較（cross-cultural comparison）等等；誘導性的方式（elicitation technique）—即「語文完成測驗」和「角色扮演」則有未能反映出語言真實使用情形的質疑（參見 Fraser, Rintell, & Walters, 1980; Olshtain & Cohen, 1983; Beebe & Takahashi, 1989; Larsen-Freeman & Long, 1990; Hartford & Bardovi-Harlig, 1992 等）。有學者因此主張既然 interlanguage pragmatics 的研究需要有 L1 的語料做 baseline data，研究者可先透過自然觀察的方式來觀察學習者（L2 learners）之母語使用者和標的語之母語使用者（speakers of the native and target languages）的語用行為（此即採取研究 L1 語用行為常用之 ethnographic approach），然後再將觀察到的資料作為設計 interlanguage studies 情境的依據（此即採用研究 L2 語用行為常用的 experimental approach）（Bodman & Eisenstein, 1988; Eisenstein & Bodman, 1993; Ebsworth, Bodman, & Carpenter, 1996）。此一兼採 ethnographic approach 與 experimental approach 的折衷方式即為本計劃所採行之研究方法。

三、研究方法(Methodology)

研究問題

本計劃探討的研究問題如下：

- 一、母語為美語者（native speakers of American English）及母語為中文者（native Chinese speakers）之「抱怨」行為是否有差異？若有，差異何在？

- 二、台灣 EFL 大學生 (Chinese English-as-a-foreign-language learners) 的美語抱怨行為 (interlanguage complaint behavior) 與母語為美語者 (native speakers of American English) 及母語為中文者 (native Chinese speakers) 之抱怨行為是否有差異？若有，差異何在？
- 三、若差異真存在，此差異是否母語語用行為移轉 (transfer) 所造成的？
- 四、母語為中文者之抱怨行為是否能提供證據探討語用行為中使用普遍性與文化特定性 (universality versus culture-specificity) 之議題？

受試者

如前述，有學者倡議標準嚴謹之外語語用學 (Interlanguage Pragmatics) 的研究除應包括外語學習者 (L2 learners) 與該外語母語者 (即 native speakers of the target language) 的語料外，也需包括外語學習者自身母語者的資料 (即 L1 control data)，因此，本計劃預計由三組大學生所組成，每組 40 人，男、女各半：一、40 位台灣大學生將提供母語為華語者的中文抱怨行為的資料 (即 Chinese L1 data)；二、40 位美國籍大學生將提供母語為英語者的英文抱怨行為的資料 (即 English L1 data)；三、非母語之英文抱怨行為資料 (nonnative data) 則是由 40 位在台灣的大學生所提供。於是，本計劃共由 120 位大學生所組成。本計劃 L2 的受試者 (i.e., 使用英語的台灣大學生) 之英語能力將限定在一般所認定之中至高級水準 (intermediate-to-advanced level)。鑑於顧及評估外語能力的客觀性，本計劃預計先透過教師推薦適當程度的受試者，然後再進一步地採用訪談的方式，以一個廣為教授英語為第二外語 (ESL) 的專家和學者們所接受之評量標準—即美國 ACTFL (American Council on the Teaching of Foreign Languages) Proficiency Guideline (Omaggio Hadley, 1993)—來選取受試者，本計畫將以 ACTFL 中至高級標準之外語學習者為受試對象。此外，取樣時還將透過一背景問卷調查來篩選受試者，目的是使受試者之背景儘可能地 homogeneous (比如說 similar in age, parents' education, urban residence, and representation of men and women)，如此是

希望將研究結果受到非本計劃研究以外之變數影響的可能性降至最低。

資料收集

如前所述，本計劃的目的是進行一外語語用行為（interlanguage pragmatics）之跨文化的比較（cross-cultural comparison）研究，可是資料的收集不但將透過外語語用研究常使用之 elicitation technique—開放性角色扮演（open role play，詳見下述此方法進行之方式）—來收集資料，並將透過 L1 語用行為常見之自然觀察（natural observation）的方式。使用後者方式的原因乃是由於如前所述筆者認知到自然觀察語料才能反應真實語料的重要性，加上抱怨（complaints）行為在語言行為（speech acts）的研究中甚少，因此文獻中可供參考的資料不多，所以預計第一年將以自然觀察法來收集資料，筆者除了如 L1 語言行為之研究用此方式收集中、英文 L1 的資料外，並將進一步地嘗試收集台灣學生使用英文之 L2 抱怨行為的資料，資料收集對象將以大學生為主，收集資料時會記錄下可觀察到的相關細節，如抱怨之情境、交談者之性別、彼此間的關係、會話所發生之地點等等，有可能時並將主動訪問所觀察到的行為表現者。

第二年則會針對第一年自然觀察所收集到的語料來分析，分析的重點之一將會以語用研究文獻中所提及常會影響到行為的變項為主，如「彼此熟悉程度」（familiarity）、「彼此相對之社會地位」（social status）、「事情的嚴重程度」（degree of imposition）與「性別」（gender）（如 Brown & Levinson, 1978, 1987; Holmes, 1988），預計挑選出二至三個最明顯造成抱怨行為跨文化上差異的變項，然後設計出一系列含有此類變項組合的情境，以供開放性之角色扮演（open role play）之資料收集方式使用。此方式是用於進行上述分 3 組共 120 人之 experimental study。

開放性角色扮演的形式是先將特定的情境寫下後予受試者及一位「協助資料收集者」（即與受試者搭配以能共同模擬演出所設定之情境者）閱讀，然後要求兩人實際演出該情境，演出時儘量說出若個人在真實生活中碰到該情境時的自然

反應。比如說假設分析自然觀察資料後發現「彼此熟悉程度」(familiarity)、「彼此相對之社會地位」(social status)與「性別」(gender)是三個中、美文化中明顯影響雙方抱怨行為差異的變項，第二年之 experimental study 就會以這三變項為主來設計情境以供角色扮演，來研究此變項是如何地影響外語學習者的抱怨行為，以下的情境為包涵三種變項可能組合之一的例子（說話對象為已認識的同學，對方為女性，彼此地位對等），

情形一

您今天碰到班上一位同學，她本來答應今天要還您向您借了一星期的書，因為您有特別告訴她您今天需要用這本書，可是這同學見到您時卻說書忘了帶，這時您會如何反應？

就此情境而言，開放性角色扮演時，先將此情境寫至一卡片上予受試者及「協助收集資料者」參考，同時輔以口頭上詳加解說，使之能充分明白其將扮演情境之相關訊息（但不會明白告訴他們這是有關抱怨行為的研究，以免產生誤導的效果而影響到研究結果的效度，Beebe & Takahashi, 1989），隨後兩人即模擬就個人實際碰到該情境時之自然反應進行對話，受試者扮演之角色為提出抱怨者（即上述情境中該把書拿回來的學生）；而所謂之「協助資料收集者」扮演之角色為被抱怨者（即上述情境中之忘了帶書來還的女學生）。就受試者提出抱怨時所用之語言為何，「協助資料收集者」就將由說該語言之母語人士擔綱，易言之，除提供中文抱怨行為語料（即 Chinese L1 data）之受試組的「協助資料收集者」是華人外，其餘二組皆為美籍人士。同樣地，受試者提出抱怨時的對象為何性別，「協助資料收集者」就將由該性別之人士擔綱。

進行步驟與資料分析

本研究初階段的重點將集中於文獻探討，先廣泛地整理語言行為研究有關抱

怨行為與 ethnographic approach 理論性及實證性研究的相關資料，以期筆者能在自然觀察時能儘可能收集到有效可用之資料，然後將甄選助理和工讀生將文獻整理所得訊息予以基礎訓練，以期能儘可能多觀察並收集到可用之語料。至於美語自然語料之收集將委託筆者於美國的同學擔任助理來進行。

之後則花 8 個月的時間實際藉由自然觀察中收集資料，資料收集以大學校園內學生所經歷的事件為主，如前所述，收集資料時會記錄下可知的相關細節，如抱怨之情境、交談者之性別、彼此間的關係、會話所發生之地點等等，有可能時並將主動訪問所觀察到的行為表現者。此外，筆者亦將試著收集台灣學生的英語抱怨行為，此部份的資料除筆者可透過英語授課時來觀察，校園內的語言交流社團亦是可能收集資料的地方之一。此八個月的資料收集時間會隨所收集資料的累積同時著手整理資料。至於美國助理所收集到的資料會透過書信郵電等方式來確認資料是否無問題並能儘早整理。

八個月的收集資料後，則著手進行資料分析，可預見地，L2 抱怨行為的資料相對而言必定少很多（因為台灣為 EFL 之學習情境），所以重點將放在兩類 L1 之行為，資料分析重點將試著整理歸納出中、美雙方的抱怨行為之策略

（strategies）和用詞（linguistic forms）為何？彼此有否差異或差異何在？並探討是否雙方對於影響抱怨行為的變項是否有所差異，此部分之分析將以質性分析（qualitative analysis）為主。希望可藉此回答研究問題一：

- 母語為美語者（native speakers of American English）及母語為中文者（native Chinese speakers）之「抱怨」行為是否有差異？若有，差異何在？

並希望能同時為其餘之研究問題奠定基礎，就如同文獻上常提及 ethnographic 的研究結果常有助於形成假設以進行 experimental study（例如 Brown & Gonzo, 1995）。

接下來筆者依據上述階段結果設計出可用於開放性角色扮演（open role

play) 之情境，設計時將以在中、美文化所共同觀察到會誘導出抱怨行為的情境為主，以確保設計之情境能真正地可同時反映出中、美社會文化中大學生實際會遭遇的情形，以免受試者的反應需憑空想像而不夠真實或是因文化差異而不會誘導出抱怨行為。此外，為達成上述目標，本階段將進一步地訪談各 20 位台灣與美國籍大學生，請他們評論前述初步設計之可誘導出抱怨行為的情境是否真能各別地反映出他們自身語言文化環境會接觸到的情形。此目的是透過對母語人士的訪談來做為是否需修正初步設計出的情境之依據，以確保真能達成本計畫研究的目標，使透過這些情境所收集到的資料可盡量地真實反映出語言使用的實際情形。

上述步驟共設計出 12 個情境，然後透過開放性角色扮演 (open role play) 來進行資料收集，之後亦將對受試者進行訪談，此訪談的重點在於使受試者透過口語報告 (verbal reports) 的方式，來探討其語言使用時的內在心理歷程，如詢問受試者如何評估情境，然後將之轉化成其自認為合宜恰當的語言表現等之類的問題。易言之，本研究除了為語言外在表現導向的研究 (product-oriented research) 外，亦將試著進行內在歷程導向的研究 (process-oriented research)，希望透過事後訪談，進行一初步質性研究 (qualitative research)，探討不同母語者和外語學習者語言使用歷程上可能的差異。此口語報告目的並不在於筆者想仰賴受試者對自己語用選擇的主觀內省，來代替研究者的主觀推論，而是在於使研究者毋須妄加推測而可直截了當地獲得說話者語言處理過程的訊息以及其對自身語言使用之主觀理論 (subjective theories)，藉此可提高研究結果的有效性 (Borsch, 1986; Faerch & Kasper, 1987)。換言之，筆者使用此方式的目的是在於以此資料作為自己身為研究者時作主觀推論時之參考輔助資料。為方便受試者回想起自身回應情境時語言使用的心路歷程，角色扮演之受試者其參與研究之過程將錄影下來，於訪談時可事先播放。此種透過受試者口語報告的方式來研究其語言行為表現 (speech act performance) 的內心歷程在現存文獻中甚少，本計劃希望能藉此擴充外語語用學在此方面的研究。

同時本階段亦會著手整理所收集到的資料，特別是將口語性質之角色扮演所收集到的資料轉錄（即 transcribe）成書寫文字的形式以便於資料分析。

資料收集完成後以自然觀察法所得到的結果為依據進行分析，以不同的抱怨策略（strategies）在含有不同變項的情境中的使用情形將資料歸類（即 coding），在歸類時，為了顧及資料分析時之可靠性（reliability）問題，將隨機選取百分之二十的資料另請他人歸類，Cohen's kappa（1960）將設定至少需達至百分之八十五。然後將運用多變項變異數分析（multivariate analysis of variance）來回答研究問題二：

- 台灣 EFL 大學生（Chinese English-as-a-foreign-language learners）的美語抱怨行為（interlanguage complaint behavior）與母語為美語者（native speakers of American English）及母語為中文者（native Chinese speakers）之抱怨行為是否有差異？若有，差異何在？

除了統計分析外，亦將以受試者的用詞選擇（linguistic options）進行質性分析（qualitative analysis）以更進一步的來回答研究問題二，並討論研究問題三與四：

- 若差異真存在，此差異是否母語語用行為移轉（transfer）所造成的？
- 母語為中文者之抱怨行為是否能提供證據探討語用行為中使用普遍性與文化特定性（universality versus culture-specificity）之議題？

四、結果與討論（Results and Discussion）

為回答研究問題一，自然觀察所得的結果先試著歸納出中文與美式英語的抱

怨策略，所得結果如下，基本上與文獻曾發表過的抱怨策略相符合 (Boxer, 1993a, 1993b, 1996; <http://www.carla.umn.edu/speechacts/complaints/american.html>) :

1. Explanation of Purpose / Warning for the Forthcoming Complaint

- *I just came by to see if I could talk about my paper.*
- *Uh, I got my paper back here and after looking through it . . .*
- *Listen, John, there's something I want to talk to you about. You remember our agreement, don't you?*
- *Well, look, I might as well start right out.*
- *Look, I don't want to be horrible about it.*

2. Complaint

- *I think maybe the grade was a little too low.*
- *I was kind of upset with my grade. I know that a lot of the problems are mine but there are certain areas that I wasn't totally in agreement with what you said.*
- *I put a lot of time and effort in this. . .*

3. Request for Solution/Repair

- *I would appreciate it if you would reconsider my grade.*
- *. . . so, I'd like to maybe set up a time when we can get together and discuss . . .*
- *Would you mind doing your share of the duties?*
- *I presume your insurance will cover the damage.*

4. Request for non-recurrence (The speaker requests that the complaineer never perform the offence again or improve the behavior.)

- *Well, I'd really like to find out about this because I'm hoping it won't happen again.*

大致來說，就頻率而言，母語為美語者 (native speakers of American English) 比母語為中文者 (native Chinese speakers) 還常抱怨，但就抱怨用詞而言，母語為美語者之用詞亦比較多樣性，比方說，上述四個策略都常聽到母語為美語者使用，但對母語為中文者來說，則比較常使用前兩個策略。

為回答研究問題二，將上述自然觀察方式所收集到的資料設計成恰當的角色扮演情境後，將之試驗到三組受試者，接著將所收集到資料用多變項變異數分析來分析三組受試者之抱怨行為是否有差異，此分析以上述之四種抱怨策略為標的，結果顯示三組受試者之抱怨行為有顯著差異，結果是：

一、就 Explanation of Purpose / Warning for the Forthcoming Complaint 而言，母語為中文者之抱怨行為比台灣大學生（Chinese English-as-a-second-language learners）的美語抱怨行為與母語為美語者（native speakers of American English）之行為可發現較常觀察到此策略。此外，台灣大學生的美語抱怨行為又比母語為美語者的行為較常觀察到此策略。

二、就 Complaint, Request for Solution/Repair, 和 Request for non-recurrence 策略而言，母語為美語者之抱怨行為比台灣大學生與母語為中文者的抱怨行為較常觀察到此策略。

上述結果可發現台灣大學生和母語為中文者的抱怨行為頗為類似，此已部分回答研究問題三，亦即有關語言使用移轉問題，除了從抱怨策略的角度來分析語言使用移轉外，本研究更進一步地分析語言受試者抱怨行為的用詞（linguistic options），結果發現許多外語使用現象似是母與使用習慣直接翻譯用在英文中。

至於研究問題四有關語用行為中使用普遍性與文化特定性（universality versus culture-specificity）之議題，透過語料分析結果顯示雖然在大方向上來看，比如說語用策略，可以發現不同語言使用有其普遍性，但進一步分析語言用詞或語言使用背後所代表的文化意涵後可以發現，此普遍性常只是表面上的類似，換言之，看似相同的策略常受文化深層因素的影響而顯示出其特定的語用目的上的明顯差異。

精簡言之，本研究計畫結果所得有差異之處從兩大方向探究：一是就外語學習者之行為而論（interlanguage behavior）常是受到所學習外語使用知識的限制和自身文化的影響而產生的 intralingual 和 interlingual 表現行為，因此造成與其自身母語使用者和所學習外語之母語使用者（L1 speakers）間的差異；二是就不

同母語使用者而論，他們語言使用的差異是受到自身語言和文化的影響。可想而知的，不同語言之間的使用必有差異，而此類差異又可歸諸於受到文化之影響，因此外語使用者必須對所學習語言之文化有一定程度的認識，如此才可避免在外語語法知識非常嫻熟和發音正確時，仍常可觀察到使用外語時所造成之跨文化溝通間的誤解（intercultural miscommunication or misunderstanding）現象。

參考文獻

Beebe, L.M., & Cummings, M.C. (1985, April). Speech act performance: A function of the data collection procedure? Paper presented at the TESOL Convention, New York.

Beebe, L.M., & Takahashi, T. (1989). Sociolinguistic variation in face-threatening speech acts: Chastisement and disagreement. In M. R. Eisenstein (Ed.), The dynamic interlanguage: Empirical studies in second language variation (199-218). New York: Plenum.

Blum-Kulka, S. (1982). Learning how to say what you mean in a second language: A study of speech act performance of learners of Hebrew as a second language. Applied Linguistics, 3, 29-59.

Blum-Kulka, S. (1983). Interpreting and performing speech acts in a second language: A cross-cultural study of Hebrew and English. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), Sociolinguistics and language acquisition (36-55). Rowley, MA: Newbury House.

Blum-Kulka, S. (1991). Interlanguage pragmatics: The case of requests. In R. Phillipson, E. Kellerman, L. Selinker, M. Sharwood Smith, & M. Swain (Eds.), Foreign/second language pedagogy research (255-272). Clevedon and Philadelphia: Multilingual Matters.

Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (Eds.). (1989). Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies. Norwood, NJ: Ablex.

Blum-Kulka, S., & Levenston, E. (1987). Lexical-grammatical pragmatic indicators. Studies in Second Language Acquisition, 9, 155-170.

Bodman, J., & Eisenstein, M. (1988). May God increase your bounty: The expression of gratitude in English by native and nonnative speakers. Cross Currents, 15, 1-21.

Borsch, S. (1986). Introspective methods in research on interlingual and intercultural communication. In J. House & S. Blum-Kulka (Eds.), Interlingual and intercultural communication (195-209). Tübingen: Gunter Narr Verlag.

Brown, H.D., & Gonzo, S. (1995). Readings on Second Language Acquisition. London: Prentice-Hall.

Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals of language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), Questions and politeness (56-234). Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, P., & Levinson, S. (1987). Politeness: Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press.

Boxer, D. (1993a). Complaining and commiserating: A speech act view of solidarity in spoken American English. NY: Peter Lang.

Boxer, D. (1993b). Complaints as positive strategies: What the learner needs to know. TESOL Quarterly, 27 (2), 277-299.

Boxer, D. (1996). Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language (pp. 217-239). Berlin: Mouton de Gruyter.

Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. Educational Psychological Measurement, 20, 37-46.

Coulmas, F. (1981). Poison to your soul: Thanks and apologies contrastively viewed. In F. Coulmas (Ed.), Conversational routine (69-91). The Hague: Mouton.

Ebsworth, M.E., Bodman, J.W., & Carpenter, M. (1996). Cross-cultural realization of greetings in American English. In S.M. Gass & J. Neu, Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language (89-108). Berlin: Mouton de

Gruyter.

Eisenstein, W., & Bodman, J. W. (1993). Expressing gratitude in American English. In G. Kasper & S. Blum-Kulka (Eds.), Interlanguage pragmatics (64-81). New York: Oxford University Press.

Faerch, C., & Kasper, G. (1987). Introspection in second language research. Clevedon: Multilingual Matters.

Faerch, C., & Kasper, G. (1989). Internal and external modification in interlanguage request realization. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies (221-247). Norwood, NJ: Ablex.

Fraser, B., Rintell, E., & Walters, J. (1980). An approach to conducting research on the acquisition of pragmatic competence in a second language. In D. Larsen-Freeman (Ed.), Discourse analysis in second language research (75-91). Rowley, MA: Newbury House.

Fukushima, S. (1990). Offers and requests: Performance by Japanese learners of English. World Englishes, 9, 317-325.

Garcia, C. (1989). Apologizing in English. Politeness strategies used by native and nonnative speakers. Multilingua, 8, 3-20.

Hartford, B.S., & Bardovi-Harlig, K. (1992). Experimental and observational data in the study of interlanguage pragmatics. In L.F. Bouton & Y. Kachru (Eds.), Pragmatics and language learning (Monograph No. 3, 33-52). Urbana, IL: Division of English as an International Language, University of Illinois at Urbana-Champaign.

Holmes, J. (1988). Paying compliments: A sex-preferential politeness strategies. Journal of Pragmatics, 12, 445-465.

House, J. (1988). "Oh excuse me please ...": Apologizing in a foreign language. In B. Kettmann, P. Bierbaumer, A. Fill, & A. Karpf (Eds.), Englisch als zweitsprache (303-327). Tübingen: Narr.

House, J., & Kasper, G. (1987). Interlanguage pragmatics: Requesting in a foreign language. In W. Lorsch & R. Schulze (Eds.), Perspectives on language and

performance: Festschrift for Werner Hüllen (1250-1288). Tübingen: Narr.

Kasper, G. (1982). Teaching-induced aspects of interlanguage discourse. Studies in Second Language Acquisition, 4 (2), 99-113.

Kasper, G. (1984). Pragmatic comprehension in learner-native discourse. Language Learning, 34, 1-20.

Kasper, G. (1989). Variation in interlanguage speech act realization. In S. Gass, C. Madden, D. Preston, & L. Selinker (Eds.), Variation in second language acquisition: Discourse and pragmatics (37-58). Clevedon and Philadelphia: Multilingual Matters.

Kasper, G., & Blum-Kulka, S. (1993). Interlanguage pragmatics. New York: Oxford University Press.

Kasper, G., & Dahl, M. (1991). Research methods in interlanguage pragmatics. Second Language Teaching and Curriculum Center, Honolulu, HI: University of Hawaii Press.

Koike, D.A. (1989). A study of Japanese and American perceptions of politeness in requests. Doshida Studies in English, 50, 178-210.

Labov, W. (1972). Sociolinguistic patterns. Oxford, England: Basil Blackwell.

Larsen-Freeman, D., & Long, M.H. (1990). An introduction to second language acquisition research. London: Longman.

Lee-Wong, S.M. (1994). Imperatives in requests: Direct or impolite observations from Chinese. Pragmatics, 4 (4), 491-515.

Olshain, E. (1983). Sociocultural competence and language transfer: The case of apology. In S. Gass & L. Selinker (Eds.), Language transfer in language learning (232-249). Rowley, MA: Newbury House.

Olshain, E., & Cohen, A.D. (1983). Apology: A speech act. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), Sociolinguistics and second language acquisition (137-174). Rowley, MA: Newbury House.

Olshain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the speech acts of complaining. In G. Kasper and S. Blum-Kulka (Eds.), Interlanguage Pragmatics (108-122). New York: Oxford University Press.

Omaggio Hadley, A. (1993). Teaching languages in context, 2nd ed. Boston: Heinle & Heinle.

Rintell, E., & Mitchell, C.J. (1989). Studying requests and apologies: An inquiry into method. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies (248-273). Norwood, NJ: Ablex.

Schmidt, R. (1983). Interaction, acculturation and the acquisition of communicative competence. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), Sociolinguistics and second language acquisition (137-174). Rowley, MA: Newbury House.

Tanaka, N. (1988). Politeness: Some problems for Japanese speakers of English. JALT Journal, 9, 81-102.

Thomas, J.A. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. Applied Linguistics, 4, 91-112.

Trosborg, A. (1995). Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies. New York: Mouton de Gruyter.

Wolfson, N. (1989a). Perspectives: Sociolinguistics and TESOL. New York: Newbury House.

Wolfson, N., Marmor, T., & Jones, S. (1989). Problems in the comparison of speech acts across cultures. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies (174-196). Norwood, NJ: Ablex.

Yu, M. (1999). Universalistic and culture-specific perspectives on variation in the acquisition of pragmatic competence in a second language. Pragmatics, 9 (2), 281-312.

Yu, M. (2003). "On universality of face: Evidence from Chinese compliment response behavior," Journal of Pragmatics, 35, pp. 1679-1710.