

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

母語與外語間接抱怨反應行為之研究(II)(第2年) 研究成果報告(完整版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 96-2411-H-004-042-MY2
執行期間：97年08月01日至98年09月16日
執行單位：國立政治大學英國語文學系

計畫主持人：余明忠
共同主持人：萬依萍
計畫參與人員：博士班研究生-兼任助理人員：鄭育萍

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 98年12月17日

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「母語與外語間接抱怨反應行為之研究」

(95-2411-H-004-036-; 96-2411-H-004-042-MY2)

執行期間： 95 年 8 月 1 日至 98 年 9 月 16 日

一、研究背景 (Introduction)

近年來，語言溝通能力 (communicative competence) 的學習除了專注於語法 (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、語音等方面的知識是密不可分的，語言使用者需將語法、語音等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，這股趨勢也漸為跨文化研究 (cross-cultural studies) 與第二語言習得 (second language acquisition) 研究所重視，於是促成了跨文化語用學 (cross-cultural pragmatics) 與外語語用學 (interlanguage pragmatics) 研究的興起。此類研究之所以能引起學者極高興趣的原因在於，當語言使用者語用失誤 (pragmatic failure) 時，常會有溝通失誤 (miscommunication) 甚或引起跨文化間嚴重誤解 (cross-cultural misunderstandings) 的情形發生，舉例而言，一位語法、發音等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，輕則造成溝通失誤以致原說話目標無法達成，嚴重時則會造成跨文化間之嚴重誤解甚或得罪他人而不自知 (Rintell & Mitchell, 1989)。

一般而言，跨文化語用學常研究不同文化背景語言表現行為的差異；而外語語用學則是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，本研究研究「間接抱怨反應」(responses to indirect complaints) 行為，因為它是一個常為人們日常生活中會話所用，但卻使用上頗為複雜的語言行為。目前既存文獻中有關語言行為的研究中研究「間接抱怨反應」行為的文獻相對而言甚少，現有之極少數研究「間接抱怨反應」行為之文獻已顯示此行為與語言使用者自身母語語言與文化之語法、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語言使用策略 (strategies) 與語言用詞選擇 (linguistic options) (如 Boxer, 1993b; 1996a)。本研究以與此行為有關之使用策略與語言用詞選擇為標的，主要使用「自然觀察」(natural observation)

的資料收集方式來收集研究資料。

本研究大方向的目的有二：一是以 cross-cultural pragmatics 為主，研究在台灣之母語為中文人士（即 native Chinese speakers）與在美國之母語為美語人士（即 native American English speakers）之語言行為（speech acts）的差異；二是以 interlanguage pragmatics 為主，研究台灣在美留學生（即 ESL learners）學習美語的外語表現行為（interlanguage behavior）是否已接近（approach or approximate）母語為美語人士，研究研究的對象為 ESL learners 而非 EFL learners 是因為研究已指出，成年人外語習得成功與否的根本因素與學習者是否對所學習外語能多增加接觸機會及對所學習外語是否有正向好感（positive affect）有關（e.g., Brown, 2001; Ellis, 1994），一般而言，ESL learners 因所學習英語的環境裡英文即是日常生活周遭所使用的主要語言，因此比較有高的機率符合前述習得成功的條件（e.g., Brown, 2001），而本研究想探究外語學習者處於較有利之學習環境是否其外語表現行為真會較傾向 L2 而非 L1 行為，故受試者以台灣在美的留學生為研究對象。

本研究以語言行為（speech acts）中之「間接抱怨反應」（responses to indirect complaints）行為為研究標的，探求在自然語境下，在台灣之母語為中文人士和在美國之母語為美語人士的「間接抱怨反應」行為是否有差異，並探求台灣在美留學生美語「間接抱怨反應」行為是否異於在美國之母語為美語人士的語用行為，希冀因此能找出台灣在美留學生美語語用上的困難，並進而探討其此類困難的原因何在，尤其是延續筆者過去對其他語用行為的研究，如「請求」（requests）行為（Yu, 1999）、「讚美」（compliments）行為（Yu, 2005）、「讚美反應」（compliment responses）行為（Yu, 2004）、「抱怨」（complaints）行為（Yu, 2006）等，而著重於探討外語語用困難是否或如何地受到學習者自身母語使用移轉（transfer）的影響，希望藉由此議題不同語用行為的探討，可以對語用研究中一個廣受爭議的議題（hotly-debated issue）——即語用行為中普遍性（universality）與文化特定性（culture-specificity）之討論（Yu, 2003）——可以略微貢獻一二。

迄今，日益增加的跨文化語用學（cross-cultural pragmatics）與外語語用學（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，迄今許多語言行為已有許多文獻可供參考，如「請求」（requests）、「道歉」（apologies）、「稱讚」（compliments）、「拒絕」（refusals）等，相對而言，有一些語言行為甚少被研究，「抱怨」（complaints）行為即是一例，而有關於間接抱怨反應（responses to indirect complaints）行為的研究更是鳳毛麟角。此外，美中不足的是，interlanguage pragmatics 領域甚少研究以母語為華語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間接抱

怨反應行為(即 L2 之 interlanguage 行為) (其實如前所述, 間接抱怨反應行為在 speech acts 的研究本來就甚少, 所以連以母語為華語者之中文間接抱怨反應行為和母語為美語者之英文間接抱怨反應行為—即 L1 之行為—均甚少有系統地被研究), 但是由於: (a) 「間接抱怨反應」是一很常有機會碰到而明顯會影響說話者和聽者 (speaker and addressee) 間關係 (rapport) 的威脅雙方面子的行為 (face-threatening act, Brown & Levinson, 1978, 1987), 研究已顯示具此類威脅性質的語言行為對外語學習者會更加困難 (如 Boxer, 1993b; Yu, 2004); (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)的研究已顯示其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 (如 Yu, 2004, 2005); (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, 母語為華語者之中文 L1 與英語 L2 間接抱怨反應行為是頗為值得深入探究的, 因為此尚少被研究的語言行為因其本身所帶來的強烈威脅性而可能對語言使用者而言特別困難, 加上不同文化背景者很有可能受到自身母語與文化的影響以至於與彼此之 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) 之尚未被研究的語言行為 (即 responses to indirect complaints) 表現, 本研究希望能使跨文化語用學與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 (generalize) 到盡可能多數的外語學習者, 並能為 L1 語用研究中行為普遍性與文化特定性 (universality versus culture-specificity) 之議題 (如 Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989; Yu, 1999, 2003, 2005) 提供新的證據來探討。

由上述可知, 本研究希冀能補充目前跨文化語用學與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, 基於此研究主題目前在語用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之理論發展甚或應用至跨文化溝通與外語教學, 所以本研究結果應可對語用研究略微貢獻一二。

二、文獻探討 (Literature Review)

有關語言行為的研究

前已述及, 語用學的研究大都以語言行為 (speech acts), 如「請求」(requests)、「道歉」(apologies)、「稱讚」(compliments)、「拒絕」(refusals) 等為研究對象。就跨文化語用學而論, 不同文化背景者的語言行為常有很大的差異 (可參閱 Blum-Kulka, House, & Kasper, 1988 之 classic work), 本研究之文獻探討著重於外語語用學領域的研究, 因為 cross-cultural pragmatics 研究常與

interlanguage pragmatics 結合。就外語語用學而論，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; Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989; Kasper, 1989; Rintell & Mitchell, 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 Fukushima, 1990; Koike, 1989; Tanaka, 1988 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（如不知用問句來表示禮貌或不知使用 modal verbs “could”來代替“can”以示禮貌，參見 Eisenstein & Bodman, 1993; House & Kasper, 1987; Schmidt, 1983 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 Færch & 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 Fukushima, 1990; Kasper, 1989）。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學習者之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 Blum-Kulka & Levenston, 1987; Kasper, 1982, 1984）；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、發音等方面的錯誤，但因忽略所學習外語之語用規則（pragmatic or sociolinguistic rules）而常造成跨文化溝通的誤解（cross-cultural miscommunication），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），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 Kasper & Blum-Kulka, 1993; Thomas, 1983）。就實證研究而言，這兩類 interlingual 移轉的情形已在許多研究中證實（如 Garcia, 1989; House, 1988; Kasper, 1982, 1989; Olshtain, 1983），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可以學習英語的華人（Chinese ESL learners）為例，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（如使用祈使或命令式的口吻—“(Please) Pass the salt.”）（Lee-Wong, 1994），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?”）（Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989）。

Kasper 與 Dahl（1991）曾倡議標準嚴謹之外語語用學的研究設計（canonical design）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（即兩組 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，本研究遵循學術慣例，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，以探討台灣在美留學生的美語「譴責」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。

如前所述，目前文獻對「抱怨」(complaints)行為的研究不多，Boxer (1993a, 1993b)之研究可視為現存甚少 indirect complaints 研究文獻之 classic work。「抱怨」可分為直接抱怨(direct complaints)與間接抱怨(indirect complaints)兩大類型。While direct complaints are addressed to complainers who are held responsible for the offensive action (e.g., *Could you be a little quieter? I'm trying to sleep*), indirect complaints are issued to an addressee who is not responsible for the perceived offense (*She never*

cleans up after her. Isn't that horrible?) (Boxer, 1993a). 研究已顯示直接抱怨常無可避免地會破壞說話者與聽者 (speaker and addressee) 之間的和諧關係；間接抱怨則常做為增進交談雙方彼此關係的一種方式 (open a conversation and establish solidarity or rapport between the speakers)。本研究以後者為研究對象是希望研究結果能提供 ESL/EFL learners 在與美語為母語人士往來時，如何能增進彼此關係的一些建議。

有關語言行為的研究方法

如上述，本研究資料的收集是透過自然觀察 (natural observation—即 ethnographic approach)，來達成。事實上，語言行為研究最常使用的資料收集方式是透過語文完成測驗 (discourse completion test—DCT) (Kasper & Dahl, 1991)。就這兩種方式而論，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)；語文完成測驗則是以量的方式 (quantitative approach) 為主的 experimental research with elicitation data，此方式是在模擬真實情境 (context) 下用「書寫」的方式來表達語用行為，常用在外語 (即 L2 行為) 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此 ethnographic approach 來收集，如此所收集到的語料才算是真實地反應出語言使用的實際情形 (Labov, 1972)，可是外語語用行為 (interlanguage pragmatics) 之研究常為使用 elicitation techniques 收集資料之 experimental research，因為此類研究常針對特定的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樣本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，困難就在於研究設計時所針對含有特定變項之情境 (context) 未必於自然觀察中容易觀察得到 (Kasper & Dahl, 1991)，或是就算觀察得到也未必有足夠合理之數量以做合理之統計分析¹，因此許多學者才會退而使用次好的替代方式，即誘導性的方式 (elicitation techniques) 如「語文完成測驗」或「角色扮演」(role play)。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所設計之特定情境 (context) 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

書寫時會因用字或書寫空間等考量，而選擇較容易或熟悉或簡短的形式回答，因此在某些方面，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 的資料收集方的產生即是針對此 closed role play 之缺點，所收集到之資料可視為 elaborate discourse，因此是 elicitation techniques 中較被認可可收集到最接近真實語料的方式，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）。但不管採用何種 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 techniques）—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 e.g., Bardovi-Harlig, 1999; Beebe & Cummings, 1996; Beebe & Takahashi, 1989; Fraser, Rintell, & Walters, 1980; Golato, 2003; Hartford & Bardovi-Harlig, 1992; Hudson, Detmer, & Brown, 1992; Johnston, Kasper, & Ross, 1998; Larsen-Freeman & Long, 1990; Olshtain & Cohen, 1983; Ross, 1994; Sasaki, 1998; Yuan, 2001 等有關 research methods 之 debate）。有學者（Bodman & Eisenstein, 1988; Ebsworth, Bodman, & Carpenter, 1996; Eisenstein & Bodman, 1993）因此主張既然 interlanguage pragmatics 的研究需要有 L1 的語料做 baseline control data，研究者可先透過自然觀察的方式來觀察外語學習者（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），然後再將所觀察到的資料作為使用 elicitation technique 所需設計情境（situational context）的依據（此即採用研究 L2 語用行為常用的 experimental approach）。但此一兼採 ethnographic approach 與 experimental approach 的折衷方式仍無法克服 elicitation techniques 所收集到語料無法反映語料真實性（authenticity）的批評（Golato, 2003）。本研究屬於跨文化語用研究的部分（即 L1 行為）是採正常 ethnographic approach 的方式來收集 naturally occurring data；而屬於外語語用研究的部分（即 L2 行為）則是大膽創新地提出一兼採 ethnographic approach 與 experimental approach 精神的折衷方式

來收集 naturally occurring 語料，希望能為 interlanguage pragmatics 的研究在資料收集方面提供另一可能的選擇。

研究問題

本研究探討的研究問題如下（原來 proposal 中有四個研究問題，現已將原問題一與二合併和原問題三與四合併而變成兩大研究問題）：

- 一、母語為美語者（native speakers of American English）及母語為中文者（native Chinese speakers）之「間接抱怨反應」（responses to indirect complaints）行為是否有差異？若有，差異何在？探討此議題時會試著同時探討母語為中文者之間接抱怨反應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？
- 二、台灣在美留學生的美語間接抱怨反應行為（interlanguage indirect complaint behavior）與母語為美語者（native speakers of American English）及母語為中文者（native Chinese speakers）之間接抱怨反應行為是否有差異？若有，差異何在？若差異真存在，此差異是否與學習者母語語用行為移轉（transfer）有關（即 interlingual factor）或是與英語學習過程自然會經歷的錯誤有關（即 intralingual factor）？

三、研究方法(Methodology)

本研究是一進行三年的多年期研究，大致可區分兩階段，研究前期（前兩年）是以前述之研究目的 cross-cultural pragmatics 為主，比較兩個 L1 groups 之差異（即研究問題一與二）；後期（第三年）是以前述之研究目的二 interlanguage pragmatics 為主，進行一外語語用行為之 L2 acquisition 的研究（即研究問題三與四）。就前者而言，是遵循較多數 L1 研究慣例，以自然觀察（natural observation）的方式來收集資料；可是就後者而言，資料的收集是不透過外語語用研究最常使用之 elicitation techniques 來收集資料，而本質上仍透過 L1 語用行為常見之自然觀察的方式。筆者決定後者仍使用自然觀察方式的原因乃是由於如上述筆者認知到自然觀察語料才能反應真實語料的重要性，但為克服前述自然觀察法收集資料的限制，本研究使用之自然觀察方式來研究外語行為表現時，是一種融入 experimental research 精神之自行創新之方式。本研究詳細過程與方法詳述如下。

For Research Question 1

本研究前期階段採用自然觀察法的方式來收集資料。自然觀察法的資料由筆者與研究助理花 18 個月的時間在台北和美國波士頓、舊金山等地區收集，如此收集資料的目的之一是比較中文與

英文對間接抱怨之反應 (Chinese and Americans' performances of responses to indirect complaints in their mother tongue), 因此, 中文與英文的語料會由各自居住在其母語環境的母語使用者提供 (the Chinese and American English data will be from native speakers of each group living in their respective native area), 而資料收集者是所收集語言之母語人士 (the data collectors will be native speakers of the relevant language they are observing)。

本研究此時期資料收集的方式主要是以人種誌學研究中常使用的田野觀察法為收集資料的依據 (an ethnographic approach that uses field observations to gather data), 此方式是 Wolfson and Manes' (1980) 在研究讚美行為 (compliments) 時創新地運用在語言行為的研究中。資料收集時由 20 位 field workers 來執行 (中、英兩組每組 10 人), 每一位資料收集者在日常生活周遭聽到間接抱怨時需儘可能正確地立即記錄下他 (她) 所觀察到的間接抱怨確實的用語及相關情境資料 (the exact indirect complaint exchange and relevant contextual information), 詳言之, 所有資料收集者可能的話皆須記錄下間接抱怨、間接抱怨反應、交談雙方的性別與大概年齡、交談雙方彼此間的關係、間接抱怨發生的情境及其他間接抱怨發生時的相關言談訊息如 small talk 或 supportive moves。

無可諱言地, 資料收集者若需記錄下上述所有訊息負擔是非常重的, 因此或許會遭人質疑是否光憑記憶在短時間內所記錄下來若多的資訊是能正確的反映出真實語言使用的情形, 事實上, 文獻曾指出如此收集到的資料是有在質與量方面的限制 (data gathered via field observations may be "limited in both quality and quantity", Labov, 1984, p. 30), 因為資料收集者常需仰賴他們的記憶力與觀察技巧 (memory and observational skills) 來記住要觀察的語料, 常會因此錯失一些重要的、有決定性的訊息 (important, decisive information), 比如說 hedges, modifiers, 和 intensifiers (Golato, 2003; Kasper, 2000; Lehrer, 1989)。因此, 為彌補此種資料收集方式可能的弱點, 本研究有個與大多數 ethnographic studies 不同之處, 一般的 ethnographic studies 通常並無使用任何錄音或錄影設備, 但本研究會使用錄音設備, 為不影響所收集到資料的真實性, 資料收集者不適合錄音前徵得對方的同意, 而且是暗中使用錄音筆錄音的方式來收集資料, 但錄音後資料收集者會跟被錄音者提起錄音的事並解釋研究目的以取得對方同意, 如果有無法取得同意時, 該筆資料則放棄。簡言之, 本研究會使用錄音方式是要確保資料收集者所小心紀錄下來的資料是盡可能的完整與可靠。

就資料收集過程而論, 資料收集者只有在錄音時才試著記錄下自然所觀察到的間接抱怨反應行為與其他相關訊息, 每個資料收集者需要每週錄下 5 個小時的日常對話中的 off-task interactions,

off-task interactions 指的是非在學校上課學習時所發生的對話(the verbal behaviors students engage in when doing things unrelated to the pedagogic work of the day)，比如說和家人或朋友閒話家常的聊天(having a chat or spending time with family members or friends, which mostly occurs in mundane, everyday conversation)。On-task interactions，比如說課堂上的互動(interactions taking place in the classroom)是被排除的，因為研究已經顯示此種常在如學校般的 institutional settings 所發生的對話是與 off-task interactions 在 functional 和 sequential 方面非常地不同(Golato, 2003; Levinson, 1992)。為了避免包括性質上頗為不同的資料以致研究所得結果受到質疑，本研究只著重在日常會話中所能觀察到的間接抱怨反應的行為，亦即 off-task behavior。

此外，另有兩個原因促使本研究使用錄音設備：第一，資料收集者在資料收集前有特地訓練過依照一個初步之 coding scheme (此初步之 coding scheme 在研究前兩個月透過 literature review 而產生，然後隨著後來所收集到的語料來決定是否須 refined) 來收集間接抱怨反應行為，以希冀所有資料收集者收集所得資料可達一致性 (standardization)，儘管如此，資料收集者所收集到語料的可靠性仍有可能被質疑，因為研究者似乎很難確保在這 18 個月的資料收集期間資料收集者會在資料記錄時能保持一致性 (亦即是否會有 any coding drift 的發生)。換言之，所收集到資料會受到不同資料收集者對語料不同的感受度 (the varying attentiveness by the different coders to the interactions) 而影響的可能性無法排除，但錄音的資料可以降低此顧慮，因為錄音性質的資料可以允許我們可以重複地詳細分析自然生活中所得之語料。第二，雖然有些會影響實驗結果的外在變數 (extraneous variables) 不太可能控制住，比如說交談者的身份地位、熟悉度、年齡等 (e.g., interactors' status, distance, gender, age, etc)，但透過錄音的方式，有些變數如交談互動的總時間與類型 (the hours of interaction and the types of spoken interactions) 可因此控制成一致，就是因為中、英文資料收集情況與程序儘可能試著控制成一致，錄音這輔助方式因此降低了本研究所得結果在跨文化比較時有關有效性的可能問題 (e.g., Nunan, 1992; Watson-Gegeo, 1988; Yuan, 2001)。

儘管本研究上述的嘗試，跨文化比較和所得結果概論的可信度 (the credibility of cross-group comparisons and the generalizations beyond the current findings) 仍有可能被質疑，因為現實情況是 ethnographically 情況下所收集資料的方式不太可能讓不同的比較組別所有情況控制成一致 (to have the data collected ethnographically under the exact, same circumstances for each group, that is, with all possible variables held constant)，比如說，每一比較組別有同樣數目的被觀察者和觀察語境 (equal numbers of observed participants and speech situations)，LeCompte 與 Goetz (1982)兩位學者曾主張一

種可以降低對 ethnographic data 之比較性和概論性威脅 (to guard against the threat of comparability and generality) 的作法是研究者可確保所研究調查的 construct 不僅僅是只特別適用某一群體，而是被不同群體所共享 (not only is not unique to a particular group, but also is shared across different groups)，很明顯地，本研究的 construct—間接抱怨反應行為—符合此一標準，因此，雖然本研究是以 general guidelines of ethnographic research 為研究方式遵循的準則，筆者會以研究所得結果為基礎，將結果推演探討至範圍較廣的情境 (to employ the current findings as a basis for the extension of the conclusions obtained to the broader context) (Yu, 2005)。

本研究前兩年進行 2 個 L1 groups 之 cross-cultural comparison 的資料收集方式事實上是改自筆者於 2005 年在 Language and Speech (SSCI) 期刊所發表的文章中所用的資料收集方式，ethnographic study 通常需時較常，本研究如過去發表在 Language and Speech 的研究之經驗需花近兩年時間進行研究，需時不短，再加上筆者在台灣服務，直覺上用自然觀察法的方式收集美語 L1 的資料或許有些難度，但筆者 2005 所發表之研究克服此困難的經驗是筆者會找對 applied linguistics 學有專精居住於美國的美國人 (為 native speaker of American English) 幫忙，擔任本人之研究助理 (此人為筆者於美國哈佛大學唸研究所時認識的同學，所以研究專業與經驗應無問題)，並請其負責招募 10 位 native speakers of American English 擔任 field workers 來共同收集美語 L1 的資料。在資料開始收集前會透過書信郵電等方式與助理詳細討論研究設計與資料收集等相關細節，然後資料收集初期的階段筆者會擇期赴美約 10 日親自檢視美國 field workers 所收集到資料，並與助理舉辦 workshop，目的是與 10 位 field workers 當面深入討論資料收集過程與記錄資料時有可能遭遇之任何問題，以確認每一位 field worker 所收集之資料皆符合本研究設計所需。然後在第二年資料收集期間的上半年再赴美約 10 日與助理舉行 workshop，此第二年 workshop 的原因在於如上述，ethnographic study 歷時較常，有 it still seems “difficult to ensure that there will not be any coding drift” (Yu, 2005, p. 96) during the 18 months of fieldwork”的顧慮，因此重點仍在於檢視所收集到資料，會要求 field workers 整理過去所收集到之資料提出報告，於 workshop 彼此分享經驗，以提醒 field workers 資料收集過程是否須適度修正以確保第二年資料收集無誤。

For Research Question 2

本研究第三年是進行 interlanguage behavior 之研究，前已述及，就 L2 研究而論，現存文獻絕大多數是使 elicitation techniques 的方式收集資料以方便控制變數進行嚴謹之 experimental study，但

終究有所收集資料能否反應 naturally occurring data 的根本問題；反之，若純粹以 ethnographic approach 執行 experimental study 性質之實驗設計的研究，則有 practicality 等的問題（見上述研究方法）。就本研究前兩年研究重點方向—L1 比較而言，此跨文化（cross-cultural）之比較雖有試著控制一些變數（如上述之 the hours of interaction and the types of spoken interactions），但終究有許多變數無法控制（e.g., interactors' status, distance, gender, age, etc.），可是因為筆者所做跨文化之比較並非以 experimental study 性質之實驗設計為出發點，而是以 ethnographic study 的角度來收集分析資料，因此仍可做有效屬於 qualitative study 之比較（詳見 Watson-Gegeo, 1988 有關 ethnography 於 cross-cultural comparison 的介紹）。相對而言，就本研究第二個重點研究方向（即 interlanguage study）而言，筆者打算依循絕大多數 interlanguage pragmatics 文獻慣例，試著控制許多變數以進行較嚴謹之 experimental study 的 cross-linguistic 比較，但本研究顧及到資料是否能反應真實語言使用問題而不採用傳統之 elicitation techniques，筆者使用一種創新方式，該方式是一特殊之融入 experimental research 精神之自然觀察的方式，介紹如下：

就研究問題二，本研究是使用 experimental paradigm 來收集資料，引導受試者在自然情況下使用出研究所觀察標的（即 responses to indirect complaints），但資料收集時，受試者不會事先知道他們正常的言談互動是研究資料收集的來源（Turnbull, 1992; Turnbull & Saxton, 1997），換言之，雖然研究所收集到的間接抱怨反應行為的情境是被筆者所控制住的（the contexts that are controlled from the investigator's perspective），但對受試者而言卻是真實自然的（spontaneous and natural from the observed participants' perspective），即因如此，所收集到的資料可視為能反映出日常生活情境自然發生的行為（The data gathered, therefore, are representative of the types of responses to indirect complaints that naturally take place in everyday occurrence），現存文獻中 cross-cultural interlanguage 的研究從未以此種方式收集資料過，筆者希望如此收集資料的方式可以對此領域 L2 研究之方法是否能收集到 authentic language use 且能適當比較的顧慮可以略微貢獻一二。

同研究問題一，本研究在台北和美國波士頓與舊金山等地區收集資料，資料收集的詳細過程如下：

首先，筆者先試著找出 6 個在台灣和美國社會間接抱怨都可視為恰當發生的自然觀察情境（6 naturally observed situations in which indirect complaints could take place socio-culturally appropriately in both Chinese and American societies），由於研究已顯示絕大多數的間接抱怨皆是發生在已彼此認

識的同社經地位的人，而非關係親密者或完全不熟識者 (equal-status interlocutors who are already acquaintances, rather than intimates or total strangers) (Boxer, 1993a)，為了要能設計出對中、美兩方的受試者皆屬社會文化上恰當的情境 (即 the identified situations 是 best reflect socioculturally appropriate scenarios for both Chinese and American society)，所設計情境中的交談雙方彼此之關係均屬 equal-status, mutually acquainted interlocutors (i.e., exclusive of intimates or close friends)。至於設計情境的方式是筆者先以之前一年半自然觀察所得到的資料為依據，找出一些中、美社會間接抱怨皆常會發生的情境，然後設計出 6 個本研究可適當使用的情境，這樣的設計方式事實上是改自 Bodman and Eisenstein (1988)，Eisenstein and Bodman (1993)，和 Ebsworth, Bodman, and Carpenter (1996) 等學者的建議。此外，由於研究已顯示大多數的間接抱怨可歸為三大類，即 Self (*Oh, I'm so stupid.*), Other (*John is the worst manager.*)，和 Situation (*I feel, in a way, boxed in, you know? Why did they have to raise tuition?*) (Boxer, 1993a)，這三大類是設計出相同數目的情境 (即 2 situations for each)。

此外，每一個設計的情境中皆會以先前一年半之自然觀察的資料為依據指出一個間接抱怨行為，這樣做的目的是研究問題二的重點在比較外語使用者的間接抱怨行為反應與其自身母語及所學習外語之母語使用者的差異，而重點不在抱怨行為本身 (cross-linguistic comparison of L2 responses to indirect complaints with those of speakers of learners' native and target language, rather than of complaints themselves)，無疑地，我們使用語言時所接收到的 input 會影響到我們的 response，因此，要是 input 沒控制住的話，responses 的比較是不太可靠的。

即使上述所設計出之情境與抱怨行為皆是以自然觀察所得結果為依據，本研究仍採取額外的措施以確保所設計的情境與抱怨是 as culturally plausible and as parallel as possible for both Chinese and American participants，此措施是所有設計的情境與抱怨皆會各自找 20 位母語為中文者和母語為英文者的研究生來確認是否在他們各自的文化裡，日常生活中的確會有機會碰到或用到所設計出的情境和抱怨。

情境設計完畢後則著手進行資料收集，如上述，本研究依循 Kasper and Dahl (1991) 所建議的 interlanguage studies 該有的 canonical methodology，因此會比較外語使用者的間接抱怨行為反應與其自身母語及所學習外語之母語使用者的差異，所以總共有 3 組的受試者，此外這 3 組受試者的社經地位與男女比例皆控制成一致，就兩組母語使用者而論，在台灣的母語為中文者會提供中文母語組的資料，而在美國的母語為英文者會提供英文母語組的資料，至於外學學習組的資料是來自台灣

但在美國念研究所至少已三年的母語為中文之學生，他們的英文程度為中高級

(intermediate-to-advanced level)。至於資料收集者，母語為中文者那組是由母語為中文者收集，而外語組與母語為英語者的語料是由母語為英語者收集，此外，當在雇用每位資料收集者時，會詢問他們是否覺得所設計的情境與抱怨在他們的日常生活中是有可能經歷到的，只有回覆正面的才會雇用為資料收集者，上述看似有些重複或繁瑣的做法均是希望所設計出的情境可以確實引導出適合中、美兩社會的真實間接抱怨反應行為，因為跨文化研究已顯示若研究情境不是對所比較對象皆是 socioculturally appropriate，那所得結果是不可靠的 (Blum-Kulka, et al., 1989)。

對每一受試組而論，筆者雇請 10 位資料收集者 (男、女各半)，這些資料收集者需在他們日常生活中創造出機會可以讓所設計的情境和所事先決定的抱怨能儘可能地自然發生，就 6 個設計情境的每一個情境，資料收集者需要找 6 位與其年齡相近的朋友或同學 (男女各半) 在自然交談下觀察他們如何回應間接抱怨，因此就 3 組受試者來說，每組收集到 360 間接抱怨反應行為。

舉例而言，如基於前一年半自然觀察資料所決定之中、美社會皆 socioculturally appropriate 的間接抱怨情境之一是「學費每年調漲」，再基於之前觀察針對此情境所事先決定適當的抱怨行為，美語是 "*I feel, in a way, boxed in, you know? Why do they have to raise tuition every year?*"; 中文則是 "我覺得好像被困住了，學費為什麼每年都調漲"[此為大概之翻譯，屆時 cross-linguistic 翻譯之適切性是透過 cross-cultural studies 常用之 back translation, (Brislin, Lonner & Thorndike, 1973) 來確認]，因此，資料收集者會在和同學或朋友交談時主動抱怨出此事，再看看對方如何 respond to this indirect complaint。此外，為確保資料可靠性，第三年之 data collectors 不同於前兩年的 field workers，因為若仍同一人擔任，有可能其周遭同學或朋友已在前兩年被自然觀察到而得知研究目的 (如上述，被觀察者事後會被告知)，若第三年之 data collectors 再與之自然互動觀察其 responses to indirect complaints，可能會喚起被觀察者過去經驗的記憶而造成所收集資料不夠真實與自然。

換言之，上述的資料收集過程從研究者的角度而言，雖然無可諱言地間接抱怨反應行為是誘導出來的 (elicited)，但從受試者的角度而言，可算是自然的 (spontaneous and natural)，此種創新的資料收集方式在本質上是以 an ethnographic approach that uses field observations 為依據，就如同研究前期費時一年半的 data collectors working ethnographically，後期此方式的每一位資料收集者亦可視為一 field worker in an ethnographic approach，他們會儘可能地記錄下所觀察到的間接抱怨反應行為及所有相關資訊，並將之錄音下來，事後會尋求受試者的同意。

簡言之，後期此種創新的資料收集方式是使用 an ethnographic approach 來收集資料，但同時融

入了 experimental study 的精神，這樣做的目的是不但確保自然觀察所收集到的語料可反映出真實語言使用的情形，而且研究者可以以 experimental study 的方式將研究除語言使用差異外所有其他外在變數都控制住（如 interactants' status, distance, gender, and age 等），如此一來，研究者在進行 cross-linguistic comparison 的比較時可以更加確定所得結果的有效性（validity）（e.g., Nunan, 1992; Watson-Gegeo, 1988; Yuan, 2001）。

本研究第三年進行的 2 個需在美國收集資料的 participant groups（即 native speaker of American English 與 Chinese ESL learners），類似前兩年資料收集時所面臨的情況，即筆者居住在台灣，卻需用自然觀察法的方式來收集美語 L1 和 L2 的資料，這或許有些難度，但筆者是仿上述 2005 年研究之克服困難的經驗，筆者找居住於美國的研究所同學幫忙，擔任本人之研究助理，並請其負責招募 20 位 native speakers of American English 擔任 field workers 來共同收集美語 L1 和 L2 的資料（L1 和 L2 各 10 位）。在資料開始收集前會透過書信郵電等方式與助理詳細討論研究設計與資料收集等相關細節，然後資料收集初期的階段筆者擇期赴美約 10 日親自檢視 field workers 所收集到資料，並與助理舉行 workshop，目的是與 20 位 field workers 當面討論確認每一位 field worker 資料收集過程與所記錄資料皆符合本研究設計需求。

Data Analysis

研究前兩年所收集之資料的分析重點是試著整理歸納出中、美雙方的間接抱怨反應行為之策略（strategies）和用詞（linguistic forms）為何？彼此有否差異或差異何在？此差異會先試著運用 inferential statistics 中的開方檢定（ χ^2 ）來回答研究問題，同時亦將從 Brown and Levinson (1987) politeness theory 中所提出之 universality 觀點來探討 speech act behavior 研究中 universality versus culture-specificity 之議題，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「間接抱怨反應」(responses to indirect complaints) 行為是否有差異？若有，差異何在？此外，母語為中文者之間接抱怨反應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？

研究第三年所收集之資料是運用開方檢定（ χ^2 ）來回答研究問題二：

- 台灣在美留學生的美語間接抱怨反應行為 (interlanguage indirect complaint behavior) 與母語美語者 (native speakers of American English) 及母語為中文者 (native Chinese speakers) 之間接抱怨反應行為是否有差異? 若有, 差異何在?

另一分析的重點是除了統計分析外, 亦以受試者的用詞選擇 (linguistic options) 為標的進行質性分析 (qualitative analysis) 以更進一步的來回答研究問題二:

- 若差異真存在, 此差異是否與學習者母語語用行為移轉 (transfer) 有關 (即 interlingual factor) 或是與英語學習過程自然會經歷的錯誤有關 (即 intralingual factor) ?

Interrater Reliability

為了顧及資料分析時之 coding 可靠性 (reliability) 問題, 本研究有隨機選取百分之二十的資料另請他人 coding, Cohen's kappa (1960) 皆至少有達至百分之八十五。

四、結果與討論 (Results and Discussion)

為回答研究問題, 自然觀察所得的結果先試著歸納出中文與美式英語的間接抱怨反應的型態, 所得結果如下, 基本上與前述文獻曾發表過的間接抱怨結果相符合 (Boxer, 1993a, 1993b), 間接抱怨可分成三種型態, 以下的例子是來自直接觀察所得:

Three themes of indirect complaints:

- a. *Self Indirect Complaints*, which refer to those complaints by speakers who generally evaluate themselves negatively. The focus of this kind of them is typically on the speakers themselves. In other words, the usual target for this complaint theme is speakers' behavior, actions, or physical appearance. For example,

Chinese: 我的聽力有問題, 常有聽沒有懂

English: *I am plain-looking.*

- b. *Other Indirect Complaints*, which refer to those complaints by speakers who appear to evaluate other people negatively, including not only their general ability but also their personal or physical characteristics. For example,

Chinese: 他實在有夠誇張，每次上完廁所都不沖尿。

English: *I can't stand her no more. You know, she always seizes every chance to show off.*

c. *Situation Indirect Complaints*, which refer to those complaints by speakers who make negative comments on the trouble of a given situation. For example,

Chinese: 我實在不想去那家餐廳買東西。每次都要排隊排很久。

English: *This class does not interest me a bit.*

由於本研究的標的是間接抱怨反應行為，而非是間接抱怨行為，因此於此並不去分析中英文使用者間接抱怨行為的差異，而只是很簡單地陳述自然觀察時所觀察到的三種間接抱怨的情況，讓讀者可更加明白間接抱怨反應行為可能發生的情況為何。

針對上述之間接抱怨的語言行為表現，在本研究自然觀察期間中可以發現有如下的六種反應策略 (strategies) (based on Boxer, 1993a, pp. 39, 44, 46) :

a. *Silence or Topic Switch*, which refers to the addressee's responses meant to minimize or terminate a talk exchange by saying nothing or changing the topic. For example,

Chinese

A: 我實在受不了她總愛炫耀她的名牌衣服或包包。

B: 我們想想怎麼準備考試啦！

English:

A: I can't believe he stood me up again.

B: Guess what? I'll go to Disneyland this summer.

b. *Questions*, which refer to the addressee's responses in the form of questions, such as simple clarification requests or some kind of challenge questions meant to question the validity of a given complaint. For example,

Chinese:

A: 昨天的社團活動實在有夠無聊。

B: 真的嗎？他們本來不是宣傳說會多有趣？

English:

A: He's always late!

B: Really? Did you say anything about it?

c. *Contradiction*, which refers to the addressee's responses meant to let the complainer know that his or her complaint is not accepted or approved. For example,

Chinese:

A: 我覺得我最近實在愈來愈痴肥了。

B: 哪有? 一切都看來差不多吧?

English:

A: This movie is such a drag!

B: Not at all. I think it's one of the best I've ever seen.

d. *Joke or Teasing*, which refers to the addressee's responses with some kind of humor involved to bring both the speaker and the hearer close to one another. For example,

Chinese:

A: 妳知道嗎? 昨天他竟然好意思跟我借錢。

B: 妳可以跟他說等妳中樂透後就會考慮考慮。

English:

A: The movie really sucks!

B: Maybe it would win an Oscar this year.

e. *Advice or Lecture*, which refers to the addressee's responses meant to give the complainer some advice to solve problems. For example,

Chinese:

A: 她每天晚上都吵得讓我睡不好。

B: 妳就別再不好意思了, 找個機會跟她好好談談嘛!

English:

A: She's got a quick temper.

B: Try to bear with her for now. Maybe things will get better soon.

f. *Commiseration*, which refers to the addressee's responses meant to signify his or her agreement or reassurance in order to make the complainer feel better. For example,

Chinese:

A: 這門課太難了我實在快撐不下去了。

B: 我也是，我們一起好好加油吧！

English:

A: I don't like her. She's such a fake.

B: I understand why you would feel this way.

大致來說，就間接抱怨反應的策略 (strategies) 而言，開方檢定 (χ^2) 的結果顯示母語為美語者 (native speakers of American English) 比母語為中文者 (native Chinese speakers) 還常使用 *Question*、*Joke or Teasing*、*Commiseration*，而母語為中文者比母語為美語者還常使用 *Silence or Topic Switch*、*Advice or Lecture*，從 Brown & Levinson (1987) 之 politeness theory 的角度來看，母語為美語者由於受到其文化主要是以 negative politeness 的考量為主，因此常會透過 *Question*、*Joke or Teasing*、*Commiseration* 的方式來應對間接抱怨反應，使 addressee 的 negative face wants 可以被滿足，因此符合其文化中的禮貌行為；相對而言，母語為中文者由於受到其文化主要是以 positive politeness 的考量為主，因此常會透過 *Silence or Topic Switch*、*Advice or Lecture* 的方式來應對間接抱怨反應，使 addressee 的 positive face wants 可以被滿足，因此符合其文化中的禮貌行為。

另外，就間接抱怨反應的用詞 (linguistic options) 而言，母語為美語者之用詞比母語為中文者還較多樣性，比方說，上述六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，則比較常使用其中的幾個策略，從 universality vs. culture-specificity 的角度而言，由於此六大策略皆可在母語為美語者和母語為中文者身上觀察得到，因此可說對此兩個 ethnic groups 的 speakers 來說，這些策略的 realization 是 universal 的；可是從個別策略在不同語言的呈現中，可發現有些是非常 culture-specific 的對應方式，比方說，許多母語為英語者的用詞，如 'There's no way . . .', 'I'm sick and

tired . . ., *'I can't take it.'*, *'How dare . . .*', *'The problem is . . .*', *'It's not fair . . .*', *'It's a shame . . .*',
'This is not my day!', *'I'm up to here . . .*', *'It drives me crazy!'*, *'I can't stand . . .*', *'Unfortunately . . .*'

(Boxer, 1993a, pp. 30-31), 有些是只有英語使用者才會使用出來的, 相同地, 許多母語為中文者的用詞也是中文使用者才有的獨特現象, 比方說, 母語為中文者常會使用「不好意思」做為回應間接抱怨時的起頭語, 這在母語為美語者的間接抱怨反應行為中是觀察不到的。換言之, 有關語用行為中使用普遍性與文化特定性之議題, 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語言行為表現上的明顯差異。

為回答研究問題二, 以上述自然觀察方式所收集到的資料為依據設計成恰當的情境後, 將之試驗到三組受試者 (native Chinese speakers, native speakers of American English, Chinese English-as-a-second-language learners), 接著將所收集到資料用開方檢定 (χ^2) 來分析三組受試者之間接抱怨反應行為是否有差異, 此分析是以上述之六種間接抱怨反應策略為標的, 結果顯示三組受試者之間接抱怨反應行為有顯著差異, 若與上述自然觀察的結果做一對比, 可發現就兩組 L1 control groups 的行為來看, 兩個不同方式的研究結果是一致的, 更重要的是, 我們還可發現 Chinese English-as-a-second-language learners 雖是 ESL learners, 但他們的行為還是比較像是他們的母語表現行為:

一、就 *Silence or Topic Switch* 與 *Advice or Lecture* 這兩策略而言, 母語為中文者 (native Chinese speakers) 之間接抱怨反應行為和台灣大學生 (Chinese English-as-a-second-language learners) 的美語間接抱怨反應行為比母語為美語者 (native speakers of American English) 之行為還常可觀察到使用這些策略。此外, 母語為中文者的行為又比台灣大學生中的 ESL learners 的行為還較常觀察到使用這些策略。

換言之, 就此兩個策略而言, ESL learners 的行為雖然已經與其母語使用者有差別, 但此差異尚不明顯到足以 approach 或 approximate 母語為美語者的行為, 以致他們與母語為美語者的行為比較起來仍然是有差異的, 這結果 suggest 學習者已經試著朝 target language speakers 的行為模式努力, 只是這努力的成果仍不夠好, 才會讓他們和 target language speakers 的行為比較起來仍然有顯著性的差異可以觀察得到。

二、就 *Question*、*Joke or Teasing*、*Commiseration* 策略而言, 母語為美語者之間接抱怨反應行為比

台灣大學生與母語為中文者的抱怨行為較常觀察到這些策略。

就此三種策略而言，與前述兩個策略比較起來，可以明顯地發現 Chinese ESL learners 的行為仍然近似其母語使用者的行為，以致他們和 Chinese L1 group 同時跟 native speakers of American English 的間接抱怨反應行為比較起來有差別，也就是說，不像上述兩個策略，ESL learners 此三個策略的使用更是有待加強。

總括而言，上述結果可發現台灣大學生和母語為中文者的間接抱怨反應行為頗為類似，除了從大方向的策略使用來分析外，本研究更進一步地分析受試者抱怨行為的語言用詞 (linguistic options)，結果發現 Chinese ESL learners 許多外語使用的現象似是將母語使用的習慣透過直譯的方式直接移轉用在英文中，換言之，有關語言使用移轉的問題，我們可發現不但是策略的使用可看出語言使用移轉的現象外，更進一步地分析受試者的語言用詞選擇更可以證明或詳細瞭解此所觀察到的語言使用移轉的現象。一般而言，ESL learners 因所學習英語的環境裡英文即是日常生活周遭所使用的主要語言，因此比較有高的機率習得成功 (e.g., Brown, 2001)，但本研究顯示出來的結果並非如此，這不禁讓人好奇為何外語學習者處於較有利之學習環境，但其外語表現行為並沒有因此比較明顯地傾向 target language speakers 的行為，未來研究的可能方向之一可以試著探究 L2 learners 此行為背後可能之因素。

本研究結果所顯示之間接抱怨反應行為有差異之處可從兩大方向探究：一是就外語學習者之行為而論 (interlanguage behavior)，其行為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常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，而此類差異常又無可諱言地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。

Footnote

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從 experimental study 觀點設計研究，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。

参考文献

- Bardovi-Harlig, K. (1999). Researching method. In L. Bouton (Ed.), Pragmatics and language learning, monograph series vol. 9 (237-264). Urbana-Champaign, IL: University of Illinois.
- 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.
- 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.
- Brislin, R.W., Lonner, W.J., & Thorndike, R. M. (1973). Cross-cultural research methods. New York: John Wiley and Sons.

- Brown, H.D. (2001). Teaching by principles: An interactive approach to language pedagogy. New York: Longman.
- 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.
- 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.
- Ellis, R. (1994).
- Færch, 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.
- Golato, A. (2003). Studying compliment responses: A comparison of DCTs and recordings of naturally occurring talk. Applied Linguistics 24, 90-121.

- 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. Kettemann, 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.
- Hudson, T., Detmer, E., & Brown, J. (1992). A framework for testing cross-cultural pragmatics (Technical Report #2). Honolulu, HI: University of Hawaii Press.
- Johnston, B., Kasper, G., & Ross, S. (1998). Effect of rejoinders in production questionnaires. Applied Linguistics, 19, 157-182.
- 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.
- Kasper, G. (2000). Data collection in pragmatics research. In H. Spencer-Oatey (Ed.), Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures (pp. 316-341). London and New York: Continuum.
- 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.
- LeCompte, M., & Goertz, J. (1982). Problems of reliability and validity in ethnographic research. Review of Educational Research, 52, 31-60.
- Lee-Wong, S.M. (1994). Imperatives in requests: Direct or impolite observations from Chinese. Pragmatics, 4 (4), 491-515.
- Lehrer, A. (1989). Remembering and representing prose: Quoted speech as a data source. Discourse Processes, 12, 105-125.
- Levinson, S.C. (1992). Activity types and language. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), Talk at work: Interactions in institutional settings (265-399). Cambridge: Cambridge university Press.
- Nunan, D. (1992). *Research methods in language learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Olshtain, 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.
- Olshtain, 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.
- 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.
- Rose, K. (1994). On the validity of DCTs in non-western contexts. Applied Linguistics, 15, 1-14.
- Sasaki, M. (1998). Investigating EFL students' production of speech acts: A comparison of production questionnaires and role plays. Journal of Pragmatics, 30, 457-484.
- 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.

Turnbull, W. (1992). A Conversation Approach to Explanation, with Emphasis on Politeness and Accounting. In M.L. McLaughlin, M.J. Cody, & S.J. Read (Eds.), Explaining one's self to others: Reason-giving in a social context (pp. 105-130). Erlbaum.

Turnbull, W. & Saxton, K.L. (1997). Modal expressions as facework in refusals to comply with requests: I think I should say 'no' right now. Journal of Pragmatics, 27, 145-181.

Watson-Gegeo, K. A. (1988). Ethnography in ESL: Defining the essentials. TESOL Quarterly, 22, 575-92.

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

Wolfson, N. & Manes, J. (1980). The compliment as a social strategy. Paper in Linguistics, 13, 391-410.

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.

Yuan, Y. (2001). An inquiry into empirical pragmatics data-gathering methods: Written DCTs, oral DCTs, field notes, and natural conversations. Journal of Pragmatics, 33, 271-292.

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, 1679-1710.

Yu, M. (2004). Interlinguistic variation and similarity in second language speech act behavior, The Modern Language Journal, 88, 102-119.

Yu, M. (2005). Sociolinguistic competence in the complimenting act of native Chinese and American English speakers: A mirror of cultural value, Language and Speech, 48, 91-119.