

研究論文

客家話抱怨語行中常用之緩解語*

吳睿純

國立新竹教育大學英語教學系

摘要

本文探討客家話中各種緩解語在「抱怨」時使用的時機。我們透過言談情境填充問卷(Discourse Completion Task)蒐集台灣地區四縣客家人(年輕、年長各半,男、女各半,共六十人)的抱怨語料共一千零八十筆作為分析依據,結果發現女性與年長者較男性及年輕人使用更多的緩解語以減輕抱怨這個語言行為對被抱怨者面子的威脅;以單一詞彙來看,兜仔(一點/一些)這個副詞性的低調陳述詞因為可以連用的語詞最多,是使用頻率最高的緩解語。語料中亦顯示客家人常會合併使用兩個以上的緩解語以盡量減輕語句的強度,但有時也會交替地使用強勢語來傳遞自己真實的感受。我們還發現緩解語的使用與抱怨策略的選擇通常沒有直接關聯,即同一個緩解語可以出現在多個不同的策略中,有時甚至是抱怨強度兩極的策略。最後對照我們針對抱怨策略的研究,我們推測客家人在抱怨時,會先考量被抱怨者的社會地位,決定抱怨策略的選用,再依據與受話者的親疏關係決定緩解

* 本文係本人國科會專題研究計畫:「客語『抱怨』語言行為之研究(NSC 98-2410-H-134-020)」之部份研究成果,作者特此感謝國科會的研究經費補助。另外,本文的兩位匿名審查者提供了許多寶貴的建議,在此也一併表達由衷的謝意。當然,一切文責由作者自負。

語的使用。

關鍵詞：客家話、緩解語、抱怨、社會地位、熟悉度

Downgraders in Hakka Speech Act of Complaint

Jui-Chun Wu

Department of English Instruction

National Hsinchu University of Education

Abstract

This paper investigates the use of “downgrader” in Hakka speech act of complaint. Data was collected via responses to an oral Discourse Completion Task (DCT), consisting of 18 complaint-provoking scenarios. Sixty Sixian (四縣) Hakka speakers were recruited as complainers in the oral DCT and as such, 1080 complaining tokens were analyzed. Results suggest that both female and senior Hakka speakers were more polite than male and junior speakers, since they tended to use more downgraders to weaken the force of a complaint. Among the downgraders, the understater *deu-e* 兜仔 (一點) is the most frequent one because it can be combined with many different words and phrases. It was also found that speakers usually mixed more than two kinds of downgraders to soften the impact of a complaint; however, sometimes they might as well interchangeably use upgraders to reveal their annoyed emotion. As for the relationship between complaint strategies and downgraders, according to our data, no one-to-one correspondence was found. In other words, one downgrader could appear in several different strategies. Finally, we

assumed that when making a complaint, Hakka speakers will firstly choose suitable complaint strategies on the base of the social status of the complaine, and then select proper downgraders according to their relative social distance (familiarity)

Keywords: Hakka, downgrader, complaint, social status, social distance

壹、前言

在語言行為(speech act)的研究中，多數學者都將重心放在說話者所選用的語言策略上，分析策略間的不同，並探討各個策略使用的頻率和時機；然而不可否認的，一個語言行為的語用意含(pragmatic force)除了倚賴策略的選擇，內在修飾語(internal modification)也扮演著舉足輕重的角色，說話者常常會交替的使用各類不同的修飾語詞或句型以適切的傳遞其交談的目的。內在修飾語一般分為兩大類，一類是用來緩和或弱化語氣的「緩解語」(downgrader)，例如 perhaps(或許)、a little bit(一點)、possibly(可能)、I think(我想)等，說話者運用這類的詞彙來弱化句子的強度，目的在使受話者感覺不被過分侵犯，並保留面子(face)¹；另一類是用來增強或加重一個語言指令的「強勢語」(upgrader)，例如：very(很)、really(真的)、absolutely(絕對地)、I'm sure(我確定)等，說話者利用這些詞彙以傳遞說話時的情緒、增強語氣強度，並達到溝通的目的。本文將以客家話為例，探究以客家話為母語的人，在面對抱怨的情境時，使用內在修飾語—特別是緩解語—的頻率和時機。

貳、文獻回顧

誠如前言所提，多數研究者都著重於語言行為中策略的選用，文獻中僅有少數的研究探討說話者如何運用修飾語以減輕或加重一個語言行為所帶來的衝擊，而且研究對象多半是外語學習者而非母語使用者(Barron 2003；Blum-Kulka *et al.* 1989；Economidou-Kogetsidou 2009；Hassall 2001；House & Kasper 1981；Kasper 1981；Schauer 2004；

¹ Brown & Levinson (1978) 最早提出「面子需求」(face wants)的概念，這個「面子」源自於中文的「臉」，代表著一個人在他人面前的感受和尊嚴。

Trosborg 1995 ; Woodfield 2006)。Kasper (1981)最早探討「請求」中的緩解語在中介語(interlanguage)裡的出現情況，她發現德國籍的英語學習者比起以英語為母語者更少使用緩解語。

Faerch & Kasper (1989)分析丹麥人使用英語和德語的狀況發現學習者通常沒有充分的利用各種緩解語來減輕語言指令的語氣，但卻會過度使用禮貌標記(politeness marker)，反而讓語句變得過分禮貌，有時甚至難以解讀。多數的研究也都有類似的發現，即外語學習者礙於目標語(target language)語言能力的限制，無法有效的使用各類的緩解語，僅一味的使用禮貌標記企圖緩和語氣，但常常因此而變得不自然(Harlow 1990; Hassall 2001; House 1989 ; House & Kasper 1987 ; Rintell 1981 ; Schauer 2004 ; Woodfield 2006)。Economidou-Kogetsidis (2009)的研究也顯示，學習者除了使用較少的緩解詞彙之外，也比較不會結合兩個以上的內在修飾語，合併使用，而這些都是母語使用者經常運用的溝通技巧。

除了請求之外，其他的中介語語言行為的研究也顯示了類似的趨勢。Barron (2003)針對「提供和拒絕」(offer and refusal)及 Olshtain & Cohen (1983)研究「道歉」也都發現學習者使用較少的緩解語和過多的禮貌標記，如「請」。

另外，不同的語言會有不同的緩解詞，例如 Blum-Kulka *et al.* (1989)研究「請求」這個語言行為就發現希伯來語中的 *ulay* (也許)有著其他語言所無法以單一詞彙所完全替代的功能；它可以是間接策略中一個不可分離的要素，也可以潛藏在具說服力的直接請求中，甚或是一個同時帶有言外之意(illocutionary force)的緩解語；英語裡就沒有一個與其功能完全對應的緩解詞彙。相反的，英語中常用來緩和「請求」的附加問句(tag question)，也無法在希伯來語中找到對應的句式(House & Kasper 1987)。一般認為，語言間這樣的不對稱性，對於跨文化、跨語言的學習，都造成很大的障礙。一項由「跨文化語言行為

認知計畫」²所做的調查即顯示，英語使用者在慣用的間接語境時會比希伯來語及加拿大裔的法語使用者使用高出約兩倍的緩解語，而阿根廷裔的西班牙文使用者則使用得最少。

然而就算兩個語言中有相對應的兩個緩解語，在使用的頻率和時機上，也未必一致。House & Kasper (1981)比較了英語和德語的母語使用者在各自語言裡使用「請」(英語：please；德語：bitte) 這個詞彙的時機，結果發現德語語者使用 *bitte* 的頻率高於英語語者使用 *please*，而且常用於祈使句的句型。Economidou-Kogetsidis (2005)也有類似的發現，她同樣比較了「請」在英語和希臘語的「請求」行為的出現環境(英語：please；希臘語：*parakalo*)，結果顯示英語中的 *please* 主要出現在慣用的間接語句裡，但是希臘語中的 *parakalo* 則經常出現在直接請求裡。

另外，Trosborg (1995)則同時探究「請求」、「抱怨」和「道歉」這三個語言行為，分析母語使用者和外語學習者的語言行為策略的異同，也探討他們使用內在修飾語的情形。以抱怨中的緩解語為例³，她發現以丹麥語為母語者使用最多的緩解語，其次是以英語為母語者，再其次是以英語為外語的丹麥學習者，其中又以外語程度高者使用較多的緩解語，而外語程度最低者使用得最少。Trosborg 同時指出，以英語為母語者在抱怨時透過強勢語及緩解語的交替使用，一方面增加抱怨的強度，另一方面又減緩了抱怨對受話者所產生的衝擊，如此一來，既可以使抱怨產生其功效(抒發對被抱怨者的不滿，或是尋求補償)，但又不致使被抱怨者失去面子或感到過度困窘。因此 Trosborg 認為母語語者的抱怨行為比外語學習者來得有效且更有禮貌。這樣的結果顯示內在修飾語使用的頻率與使用者的語言能力成正相關，除了

² Cross-Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) (Blum-Kulka & Olshtain 1984; Blum-Kulka *et al.* 1989).

³ 在 Trosborg 的研究中發現，緩解語和強勢語的使用頻率呈現相同的趨勢，即母語使用者運用的頻率最高，其次是語言能力佳的外語學習者，使用得最少的是外語能力最差者。

母語使用者之外，語言能力越好的學習者，越能掌握適當時機，正確的使用這些內在修飾語，達到有效溝通的目的。

最後再看看中文裡內在修飾語的使用情形。Chang (2007)探討台灣地區國中、高中、大學以及研究生對中文抱怨語的語言認知和語言行為表現。他參照 House & Kasper (1981)的分類，將緩解語分成十三類，結果顯示年紀越大的組別傾向使用越多緩解語及緩和修飾語(mitigating modifications)，而年紀越小的組別則使用較多的強勢語和激怒修飾語(aggravating modifications)，顯示「年齡」對修飾語的運用有很大的影響；年紀較大者對社會關係的認知較為清楚，使用禮貌修飾語(polite modification)的頻率也較高，反之，年紀較輕者則較常使用非禮貌修飾語。Chen (2009)則利用角色扮演(Role Play)和言談情境填充測驗(Discourse Completion Task)探討台灣籍大學生和美國籍大學生在抱怨策略的選用及內在修飾語的運用上的差異。研究結果發現台灣籍和美國籍大學生使用各自的母語抱怨時，使用內在修飾語的頻率高於英語學習者(EFL)（特別是英語能力較差的學習者），這樣的結果呼應了 Trosborg (1995)的發現。Chen 更進一步指出，各組使用緩解語的頻率皆遠高於強勢語，足見人們在抱怨時還是會盡量顧全被抱怨者的面子。而緩解語中以低調語(downtoner)使用的比例最高，且又以台灣的大學生使用母語時的頻率最高。

在拒絕、抱怨、請求、道歉、讚美、感謝等各種語言行為的研究裡，「抱怨」在既存文獻中的數量相對較少；然而這是一個在雙向語言溝通中經常會發生且會明顯威脅說話者與受話者面子的行為（Face-Threatening Act 簡稱 FTA⁴；Brown & Levinson 1978, 1987），同時也被視為是一種會影響談話和諧且具有攻擊性的不禮貌行為

⁴ Goffman (1967)和 Brown & Levinson (1987)從「面子」(face) 的角度詮釋禮貌原則。每個人都有「面子需求」，而人們互動溝通時，也大多盡量維護彼此的面子，甚至會刻意滿足彼此的面子需求。這個概念在台灣文化（包含客家文化）中是非常重要的。而 FTA 則是一個會威脅受話者面子需求的行為。

(Trosborg 1995)，抱怨者常常因此而陷入兩難，他／她必須在盡量維持談話和諧的前提下，適度的抒發他的不滿或憤怒，並請求對方彌補他無禮的行為或談話。維持兩者間的平衡，除了抱怨策略的選擇之外，語句中的內在修飾語也佔有決定性的因素。換句話說，如何結合數種抱怨策略，同時運用適當的內在修飾語，以達到「得體的抱怨」，是非常不容易的。如果抱怨者想保有多一點的和諧關係，他／她必須選擇較溫和的策略和較禮貌的詞彙或句型；反之，則要採取較直接的策略或加重語氣的詞彙使對方補償這個令人不愉快的行為。

相較於西方文化，台灣文化（包含客家文化）一直是相對保守的，因此基本上我們認為客家人在面對抱怨的情境時應該會傾向在不威脅對方面子並盡力維持和諧的基礎上，適度的表達不滿；因此如何巧妙地交替運用內在修飾語——特別是緩解語——以弱化抱怨行為對受話者所帶來的潛在衝擊就顯得十分重要了。因此，本文將以客家話中的「抱怨」語言行為作為分析的依據，探討客家人如何在抱怨時使用適當的緩解語以緩和抱怨的語氣。

參、研究方法

一、關於語言行為的研究方法

研究語言行為時一般公認最真實的方式是透過自然觀察法(natural observation)，即在被觀察者不自覺的情況下所蒐集到的語言資料，透過事後徵求被觀察者的同意，進行資料分析；然而這樣的研究方法曠日廢時，且不容易控制研究變數(Kasper & Dahl 1991)；因此在研究語言行為時最常使用的語料蒐集方法還是透過言談情境填充問卷(Discourse Completion Task—DCT)。

大多數學者都認為 DCT 是一種快速並可以有效控制社會語用變項（如性別、年齡、社會地位等）的實驗法，然而這種非透過自然觀

察方式所蒐集的語料無可避免的還是有其缺點存在，例如有不少學者指出相較於自然觀察法所得到的結果，受試者在回答 DCT 時答案長度較短、用詞較精簡、較沒有感情涉入言談中 (Beebe & Cummings 1996 ; Hartford & Bardovi-Harlig 1992 ; Turnbull & Saxton 1997 ; Wolfson *et al.* 1989 等)，也有學者質疑 DCT 無法反映語言使用的真實情形 (Beebe & Takahashi 1989 ; Fraser *et al.* 1980 ; Larsen-Freeman & Long 1990 ; Olshtain & Cohen 1983)。但是無可厚非的，這種非自然方式所蒐集的語料還是可以歸納出語言使用的典型式樣 (stereotypical pattern) (Blum-Kulka *et al.* 1989)，對所觀察之語言現象仍可有一定的認識，且也有學者發現 DCT 與角色扮演 (role play) 所蒐集到的語料基本上沒有太大的差異 (Rintell & Mitchell 1989)，也因此 DCT 一直是研究語言行為時最常使用的方法之一。

DCT 又可分為書寫 (written DCT) 和口語 (oral DCT) 兩種。一般認為口語的 DCT 跟封閉式的角色扮演 (closed role play) 較相近 (Kasper & Dahl 1991)，比書寫式的 DCT 更能蒐集到自然的語言資料 (Yuan 2001)。在 Yuan 的研究中，受試者在口語的 DCT 裡提供了較長的回應 (這是一般書寫的 DCT 最難得到的部份)、較多的感嘆語助詞 (exclamation particle)、較多的重複語 (repetition)、較多的詞序倒置 (inversion)、較多的省略 (omission)，而這些都是自然語言的特徵。由於目前在台灣地區客家話的文字和標音方式尚未普及，所以我們排除使用書寫式的 DCT；而文獻中又顯示口語的 DCT 可以達到 Turnbull & Saxton (1997) 所謂好的語用誘導方式 (good pragmatic elicitation) 的四項標準 (Yuan 2001)，即：a. 它所引導出的語料某種程度而言可以代表自然語言，b. 它可以受到研究者的控制，c. 它可以有效的蒐集到大量的語料，以及 d. 它符合倫常 (ethical)；因此本文以口語的 DCT 為蒐集語料的方法。

另外，我們認為如同策略的選用一樣，抱怨者在面對不同性別、

不同社會地位、及親疏程度不同的被抱怨者時，緩解語選用的種類和出現的頻率也會有所不同。因此，我們以不同性別（男、女）、社會地位（高、對等、低）及熟悉程度（親近、認識、陌生）⁵為標準，設計 18 個口語的 DCT。這些 DCT 都是描述在客家文化（或台灣文化）中較不被社會接受、且會引起抱怨的情境，我們盡量將這些 DCT 都控制在約莫相同的強度(imposition)，以激起受試者用相當的抱怨情緒來回答每一個 DCT。以下舉兩個題目為例。

-P +D ; F

你去屙尿个時節，堵堵好該掃便所个歐巴桑兜該掃地泥，佢膠地泥 muk4 到溼溼，結果害你行路个時節 doil 到，腳骨都 doil 斷忒，該 lia3 時節你會膠佢講麼介？

“你去尿尿的時候，剛好那掃廁所的歐巴桑在那掃地，她把地板弄得溼溼的，結果害你走路的時候跌倒，腳都跌斷掉，那這時候你會跟她說什麼？”

+P -D ; M

你爸爸下晝接到一通電話，底背人膠佢講你出事情 le2，當愛錢，該你爸爸都無打電話分你，他俟直接膠你郵局个簿仔還有印仔拿去郵局膠五十萬領出來拿分該儕人，結果 ti3 尾正知，佢分該儕人騙走了，該 lia3 時節你會膠佢講麼介？

“你爸爸下午接到一通電話，裡面的人跟他說你出事情了，很需要錢，那你爸爸都沒打電話給你，他就直接把你郵局的

⁵ 接著將以 F 代表女性、M 代表男性，+P、=P 和 -P 來代表社會地位高、相同社會地位和社會地位低的被抱怨者；而 +D、=D 和 -D 則分別表示被抱怨者與抱怨者的關係是陌生、認識和親近。

簿子和印章拿去郵局把五十萬領出來拿給那個人，結果最後才知道，他被那個人騙了，那這時候你會跟他說什麼？”

第一例的被抱怨者是社會地位較低，且陌生的女性；而第二例則是社會地位高於說話者，且關係很親近的父親。

最後我們請一位口齒清晰且以四縣客家話為母語的女性將此 18 個情境依序錄下來。

二、受試者

為了要分析不同年齡層與不同性別的客家人在抱怨時使用緩解語的情況，我們將 60 位以客家話為母語者分成四組，其中 30 位為年輕人（20-40 歲之間）⁶，30 位為年長者（50-70 歲之間），且男女人數各占一半，他們皆是台灣北部的四縣⁷客家人⁸，因此這四組受試者身分如下：

- A. 20-40 歲男性---15 人
- B. 20-40 歲女性---15 人
- C. 50-70 歲男性---15 人
- D. 50-70 歲女性---15 人

而各組的平均年齡和實際年齡的跨距如下表一：

⁶ 為了避免如同一般的研究對象都是社會化程度不深的在學學生，無法通盤的對語言行為有完整的認識，特別是「抱怨」這個會嚴重威脅雙方面的行為，此次的研究對象排除在學學生，而以社會化程度較深的社會人士為觀察對象。

⁷ 台灣地區有五種常用的客家方言：四縣、海陸、大埔、饒平和詔安，其中以四縣客家話的使用人口最多。

⁸ 受試者皆來自於台北、桃園、新竹和苗栗。雖說台北和新竹並非四縣客家話的優勢環境，但多數受試者皆表示在家中依然經常使用客語，且他們的父母親皆是四縣客家人（以四縣客家話為母語），而他們自己也都以四縣客家話為他們的母語。

表一 各組平均年齡和年齡跨距

組別	A	B	C	D
年齡跨距	20-39	20-38	50-69	50-65
平均年齡	24.4	23.9	59.5	54.5

三、語料蒐集程序

受試者在接受 DCT 前必須先完成一份簡單的個人狀況問卷調查表，內容包括年齡、性別、教育程度、居住地區、使用客家話的狀況等，儘可能使受試者為同質性很高的族群(homogeneous group)，如此才可以盡量排除研究變項以外的變因。接著就逐一播放預先錄製完成之 DCT 情境，同時請受試者針對每一種情境中不同性別、熟悉度、社會地位之被抱怨者的行為做出回應⁹，並將其回應依序錄下來。

四、語料分析

錄製完成的口語資料檔案由受過會話記音訓練之助理轉寫為文字檔案，再依抱怨策略與內在修飾語的類型歸類(coding)並分析。所有的語料皆由本人及兩位受過訓練、並以四縣客家話為母語的助理來歸類，結果約達到百分之九十五的一致性，剩餘有歧義者，也經由三方的討論得到共識。

肆、研究結果分析與討論

一、客家話中的抱怨策略

⁹ 為了確保受試者清楚了解每一位被抱怨者的性別、社會地位和相對的親疏度，我們在播放口語 DCT 的同時，也針對各題做了一份被抱怨者的身分說明表，例如：你最親近的女性朋友、你的父親等等，隨著各題的播放，一一呈現給受試者。

雖然抱怨的策略並不是本文探討的重點，我們也另有專文探討客家話的抱怨策略，但因為緩解語與抱怨策略間還是有相當程度的關聯，因此將抱怨策略簡述如下。

我們參考 Lin (2007)、Olshtain & Weinbach (1987, 1993) 和 Trosborg (1995) 的分類，並參照轉寫出來的 DCT 語料，將客家話的抱怨策略分成五大類型(category)，每一類型蘊含兩個抱怨策略，如下表一所示：

表一 抱怨類型和策略

抱怨類型(Category)	抱怨策略(Strategy)
類型一：放棄抱怨 (Opt out)	策略一：替被抱怨者辯解(Justification of the complaine)
	策略二：表達抱怨無用(Useless to complain)
類型二：表達惱怒 (Expression of Annoyance)	策略三：表達不滿或惱怒(Express annoyance)
	策略四：預告不好的後果(Show bad consequence)
類型三：要求賠償 (Asking for repair)	策略五：請求賠償(Request for repair)
	策略六：命令賠償(Demand for repair)
類型四：威脅或警告 (Threatening or warning)	策略七：威脅(Threatening)
	策略八：警告(Warning)
類型五：直接抱怨 (Explicit complaint)	策略九：責罵這個行為(Explicit blame on the behavior)
	策略十：責罵被抱怨者(Explicit blame on the complaine)

其中，類型一是最溫和且間接的抱怨，而類型三、四和五則是較嚴厲且直接的抱怨。

二、緩解語的分類及使用

文獻中指出，緩解語一般分成緩解句型(syntactic downgrader)和緩解詞彙(lexical downgrader)兩種(Faerch & Kasper 1989)。緩解句型包含疑問或條件結構，否定、時態及動貌的運用；而緩解詞彙則涵蓋多種弱化語氣的語詞，例如：禮貌標記(*please*, 請)，開場白(opener) (*Do you mind...*, 你介意...)，規避詞(hedge) (*kind of*, 一點)等。我們將以緩解詞彙為此次分析的重點。由於過去針對「抱怨」來分析緩解語的研究並不多，因此，這次的分類我們也參考了 Blum-Kulka *et al.* (1989)、Blum-Kulka & Olshtain (1984)、Edmondson (1981)、House & Kasper (1981)等人對「道歉」或「請求」中的緩解語的分類，加上 Trosborg (1995)探究「抱怨」時的六類緩解語¹⁰。我們綜合這些研究並觀察此次所蒐集到的客家話的抱怨語料，將所要探討的緩解語整理如下¹¹：

- (1) 禮貌標記(Politeness Marker)：是一個選擇性的成分，用以表達服從、敬意或合作的態度，例如英文中的 *please*，客家話中的請、拜託。
- (2) 低調陳述詞(Understater)：用來降低對一個命題陳述強度的副詞性修飾語，例如英文中的 *a little bit*, *not very much*，客家話中的有一滴(有一點)、兜仔(一點/一些)。
- (3) 低調語(Downtoner)：用以修飾整個句子、並減弱句子強度的詞語，例如英文中的 *just*, *simply*, *perhaps*，客家話中的可能。
- (4) 主觀化(Subjectivizer)：一種句型上的修飾，常以第一人稱的身分弱化句子的強度，將某陳述變成個人意見，例如英文中的 *I think*, *I guess*, *I suppose*，客家話中的 *ngai5* 想... (我

¹⁰ Trosborg (1995)中的緩解語為：低調語(downtoner), 低調陳述詞(understater), 規避詞(hedge), 主觀化(subjectivizer), 緩和語氣詞(cajoler), 和吸引力標記(appealer)。

¹¹ 部分名詞由於還沒有統一的中文翻譯，因此由本人自行依據其意義給予適切的中文翻譯。

想...)。

- (5) 預先告知(Forewarn)：是一種透過轉折語氣詞的使用，使對方預先卸除負面印象的方法，例如英文中的 *you're a nice guy, but...* ; *this may be a bit boring to you, but...*，客家話中的 *ngai5* 知你當認真，但是... (我知道你很認真，但是...)。
- (6) 緩和語氣詞(Cajoler)¹²：用以保存、建立或增加談話的和諧，例如英文中的 *you know, I mean, you see*，客家話中的係無(是嗎)。

文獻中探討緩解語時，多數都會提及規避詞，它常以副詞型態出現，用以減弱某個陳述的強度，保留對方對這個陳述的修正空間，例如英文中的 *kind of, somehow, and so on*，客家話中的等等(等等)。然而在此次蒐集的語料裡，雖然有兩筆等等(等等)的紀錄，但意義上都是等加下(等一下)，而非英文中 *and so on* 的用法，因此我們沒有納入討論。此外，部分文獻也將猶豫語(Hesitator)歸於緩解語的範疇，因此舉凡口吃(stuttering)或重複(reduplication)皆屬此類；然而由於我們使用口語的言談情境填充問卷做為蒐集語料的方式，而非自然觀察法所記錄下來的自然語料，因此我們認為受試者不論年齡大小，在得知要用錄音器材錄下他們的回應之後，應該多少都有一些緊張或感到壓力，所以我們認為少數的口吃或重複應該是難免的，為了避免判斷上的困擾，我們決定排除此一現象，不納入討論。

首先將我們所要探討的幾個緩解語在各組中出現的頻率整理如下表二。

¹² 也有學者認為這一類的語詞基本上是無意義的助詞(meaningless particles)，所以也稱他們為填充詞(Filler)或停頓填充詞(Pause Filler)(Holmes 2008: 298)，其功能類似於英語中的 *uh, um* 或 *ah*。

表二、各個緩解語在各組出現的頻率

緩解語種類		組別	年輕	年輕	年長	年長	小計
			男性	女性	男性	女性	
禮貌 標記	拜託（拜託）		2	2	20	20	44
	請（請）		0	10	6	1	17
	敗勢（抱歉）		6	2	1	7	16
	麻煩（麻煩）		4	4	0	3	11
低調 陳述詞	兜仔（一點）		17	21	17	28	83
低調語	可能（可能）		2	0	7	2	11
	定定（而已）		1	0	0	4	5
主觀化	ngai5 想（我想）		2	0	0	3	5
	ngai5 看（我看）		2	0	0	1	3
	ngai5 認為（我認為）		0	0	1	0	1
	ngai5 試到（我覺得）		0	0	1	0	1
預先 告知	…但是…（…但是…）		0	0	2	0	2
緩和 語氣詞	係無（是嗎）		1	0	2	2	5
小計（次）			37	39	57	71	204
受試者平均使用次數（次） ¹³			2.5	2.6	3.8	4.7	

整體來說，我們發現年長女性使用最多緩解語，在 18 個 DCT 中平均使用 4.7 次，其次是年長男性 3.8 次，年輕女性 2.6 次，而年輕男性使用得最少，只有 2.5 次。我們利用統計中的 *t*-檢定檢視各項數據，發現整體而言，年輕族群與年長族群使用緩解語的頻率差異達到統計

¹³ 以小計中的次數除以各組人數十五人，得到各組中每一個受試者平均使用緩解語的次數。

上的顯著程度($t(24)=0.83, p<.05$)，而年輕女性與年長女性間的差異也達到顯著程度($t(24)=0.84, p<.05$)，顯示「年齡」的確是影響緩解語出現頻率的重要因素。此外，年長者平均使用次數比年輕人多，且女性平均使用次數也比男性多，這樣的結果顯示年長者與女性相較於年輕人及男性是較為禮貌的語言使用者。女性在談話過程中一向比男性有禮貌，多數社會語言學家都有類似的研究（例如：Holmes 1995 等）；但在我們的研究裡，年長者反而比年輕人使用更多的緩解語來減緩抱怨帶給對方的威脅和衝擊，這部分其實很寫實的反應了現今台灣社會普遍的現象，那就是年輕的一輩自我意識高張，已經不那麼注重傳統禮儀，反映在語言使用中，就是不那麼在意受話者的感受了，而這樣的現象也出現在民風相對保守的客家文化中。

接著我們來一一分析各個緩解語出現的時機。首先先從禮貌標記開始。

禮貌標記—拜託（拜託）

語料中清楚顯示年長組不論男性或女性都比年輕組使用更多的拜託（拜託）。然而這個看起來是標準禮貌用語的詞彙，在我們的語料裡卻出現了不少以反諷口吻表達不滿情緒的用法，如下例(1)-(3)：

- (1) 媽媽，你 ma3 拜託好無，仰會恁雞婆 no5？你看，該 ngai5 个錢 ne5，仰結煞？要仰般尋 ne5？
“媽媽，你也拜託好嗎，怎麼會那麼雞婆呢？你看，那我的錢耶，怎麼辦？要怎樣找呢？”
- (2) 媽，拜託你好無，下擺毋好摺 ngai5 拚 la5，ngai5 自家會拚 ha2！
“媽，拜託你好嗎，下次不要幫我清理（房間）了，我自己會清理啦！”
- (3) 阿伯姆，拜託兜仔 na1，拚掃拚較淨兜仔，地泥毋愛恁溼 la5 ...ho1！

“阿伯母，拜託一點啦，打掃的乾淨一些，地上不要這麼濕啦……
吼！”

例(1)、(2)中的禮貌標記拜託(拜託)與好無(好嗎)連用之後，反而增添了一種不耐煩的語氣，從後面銜接的抱怨語句也可以得知說話者並沒有把這個拜託(拜託)當作緩解語來使用，而是以嘲弄的方式暗喻被抱怨者的言行不恰當。我們一共找到十二筆拜託(拜託)與好無(好嗎)的組合，但這些都不屬於緩解語的使用，也因此排除在統計之外。而第三例則是拜託(拜託)結合另一個低調陳述詞兜仔(一些/一點)，乍看之下，兩個緩解語的連用應該會形成更加委婉的語氣，然而實際上卻非如此，這兩者的結合反而會讓受話者感覺被嘲諷。這唯一的一筆語料出現在年輕男性組，我們認為這很可能是受到國語及閩南語的影響，年輕族群常喜歡用你嘛幫幫忙或你嘛拜託¹⁴這類的語詞來暗示受話者的言論或行為不符合說話者的期待。當然，例句中的客家話語尾助詞(sentence final particle) *nal* 也是促成這種語氣的關鍵，然而語尾助詞不在此次討論的範疇，因此先略過不談。另外值得一提的是，前兩例被抱怨對象都是媽媽，也就是社會地位高於說話者，但兩者關係親近(+P, -D)，但第三例卻是相反的(-P, +D)，即社會地位較低，且不熟悉的廁所清潔人員，唯一的共同點為這兩位皆為女性。若把這十二筆嘲諷口吻的語料一一比對則發現，其中八筆都是出現在受話者為女性時，而受話者為男性時只有四筆，且使用這樣反諷語氣的說話者皆為男性。因此我們認為男性抱怨者在使用這類帶有不耐煩或諷刺語氣的語詞時，多半不考慮受話者的相對社會地位或親疏度，反而是以性別為考量，當受話者為女性時，則使用頻率上升。

接著看看幾個拜託(拜託)真正當作緩解語的例子：

¹⁴ 這兩句中的嘛(也)和拜託是受到閩南語的影響。

(4) 做得拜託你 go3 看一下該藥仔有開毋著無？

“可以拜託你再看一下那藥有開錯嗎？”

(5) 歐巴桑，下擺拜託你掙較淨兜仔好無？

“歐巴桑，下次拜託你擦更乾淨一點好嗎？”

(6) 拜託你坐前面坐好一滴仔，無後背个人都看毋到 le5 la5！

“拜託你坐前面坐好一點點，後面的人都看不到了啦！”

例(4)除了使用拜託（拜託）之外，還用了做得（可以）…無（嗎）的句型¹⁵，更加弱化了語氣；例(5)則是加了低調陳述詞兜仔（一點／一些）和詢問的好無（好嗎），例(6)也用了一滴仔（一點點）。由此可知，客家話使用者經常合併使用兩個以上的緩解語以盡量減輕話語可能對被抱怨者所帶來的威脅。

禮貌標記—請（請）

若以「請」來看，語料中女性使用了 11 次，而男性用了 6 次。我們排除了請問（請問）、請 ngai5 食飯（請我吃飯）、愛出門分人

¹⁵做得（可以）…無（嗎）屬於句型上的緩解，雖不在我們此次的討論範疇內，我們還是統計了它出現的次數，結果發現女性（不論年輕或年長）使用的頻率比男性高出兩倍多（女性 15 筆，男性 7 筆）。例句如下：

(1) 下擺做得麻煩你係愛掃仔時節先摻別齊講你這地泥係濕濕仔無？

下次可以麻煩你若耍掃的時候先跟別人說你這地板是溼的嗎？

(2) 請你做得較細聲兜仔無？

請你可以小聲一點嗎？

嚴格說來，這兩例要是沒有用做得（可以）…無（嗎）的緩解句型，句子還是盡量的替被抱怨者保留了面子，因為第一句還有麻煩（麻煩）、第二句則有請（請）和兜仔（一點／一些）等緩解詞；但是用了做得（可以）…無（嗎）這個句型之後，語氣更加弱化，也使句子從委婉的陳述變成謙遜的請求。

請（要出門給別人請客）等一些規約式或不屬於禮貌標記用法的「請」，找到以下幾個例子：

- (7) 你開分 ngai5 个藥仔異像有無著 o3，因為 ngai5 食到身體有毋爽快，請你下擺愛開藥仔愛細意兜仔。

“你開給我的藥好像有不對喔，因為我吃到身體有不舒服，請你下次要開藥要小心一點。”

- (8) 下擺擲垃圾請細意兜仔，無就會膠人濺到歸身仔。

“下次丟垃圾請小心一點，不然就會把人濺到全身。”

- (9) 請你做得較細聲點無？

“請你可以比較小聲一點嗎？”

例(7)的被抱怨者是社會地位較高且陌生的男性醫師(+P +D; M)，說話者則為女性，我們可以清楚的看到說話者在抱怨時用詞和句式都顯得很小心。不用斷定的語氣，取而代之的是懷疑的語詞‘異像有無著（好像有不對）’，再用請（請）和兜仔（一點／一些）兩個緩解語，用請求的語氣傳遞自己的想法。例(8)的被抱怨對象則是社會地位較低且陌生的男性垃圾清潔員(-P +D; M)，所以雖然說話者也將請（請）和兜仔（一點／一些）連用，但接著就用警告的語氣表示若不如此，將會有不好的結果‘膠人濺到歸身仔（把人濺到全身）’。因此我們發現即便說話者使用相同的緩解語，但是在抱怨策略的選擇上，卻不一定一致；也就是說，緩解語的使用與抱怨策略的選擇之間似乎沒有一對一的關聯。

例(9)的抱怨對象是社會地位與說話者相當但關係卻陌生的女性(=P +D; F)，說話者用請（請）和另一個弱化語詞的點（一點）連用，同時也使用做得（可以）…無（嗎）的句型來減緩語氣。另外值得一提的是，我們發現說話者除了會將兩個緩解語合併使用之外，有時甚

至會加入強勢語，以最適切的語氣傳達自己的想法。如例(9)中的請（請）和兜仔（一點／一些）都是緩解語，而較（比較／更）則屬於強勢語中的強化詞(Intensifier)，此時說話者交替運用這兩種內在修飾語，既成功地維護了被抱怨者的面子，也清楚地表達希望被抱怨者修正自己的行為。

從這三例中我們發現，受試者在面對親疏度最低的陌生人(+D)時，最常使用禮貌標記請（請），而在選擇抱怨策略或句型時，則會依據被抱怨者社會地位高低(+P =P -P)來決定。

禮貌標記—敗勢（抱歉）

另一個在抱怨中常出現的緩解語是敗勢（抱歉），說話者利用敗勢（抱歉）來表達對受話者感到不好意思，這時受話對象多半為社會地位較高或與自己相等，如下例(10)的被抱怨者是社會地位高於自己但又很久沒見面的小學老師(+P +D；F)，而例(11)則是社會地位與說話者相當的陌生人(=P +D；M)。

(10) 先生，han5 敗勢 o1，你恁冷个天又行來 ho2，實在實在當敗勢，ngai5 對你非常个敬佩！

“老師，很抱歉喔，你那麼冷的天又走來吼，實在實在很抱歉，我對你非常的敬佩！”

(11) 敗勢，你拿到 ngai5 該包袱，毋過你摺 ngai5 該電腦擲壞忒 la5！你愛仰來處理這件事情？

“抱歉，你拿到我的包包，不過你把我的電腦丟壞掉了啦！你要怎麼來處理這件事情？”

同樣的，這兩例也是出現在被抱怨者與說話者關係最不密切時(+D)。

禮貌標記—麻煩（麻煩）

禮貌標記中出現次數最少的是麻煩（麻煩），我們認為這個用法基本上是受到國語的影響而來的，因此我們也發現年輕人使用的頻率（8次）高於年長者（3次）¹⁶。例句如下：

(12) 看係整仔起來就整，該愛麻煩你負責該錢。

“看要是弄得起來就弄，那要麻煩你負責那錢。”

(13) 麻煩你膠 ngai5 个車退忒，退忒換過台新仔，因為這台係泡過水仔車，拜託你。

“麻煩你把我的車退掉，退掉換過台新的，因為這台是泡過水的車，拜託你。”

例句中的麻煩（麻煩）其實都可以用拜託（拜託）來取代，我們因此猜測當年輕人使用麻煩（麻煩）時，年長者多半使用拜託（拜託），這或許可以說明年長者使用拜託（拜託）的頻率遠高於年輕人的原因。

低調陳述詞—兜仔（一點／一些）

在低調陳述詞部分，語料中出現了兜仔（一點／一些），排除了幾筆不屬於緩解語用法的句子¹⁷，以出現頻率來看，女性的使用次數略高於男性¹⁸。兜仔（一點／一些）是一個副詞性的修飾語，常用在形容詞之後，目的在降低一個語言指令的強度，如下幾例：

¹⁶ 語料採錄結束後，我們也特別訪談一位年近七旬的男性受試者，他說較年長的一輩，應該完全不會使用麻煩（麻煩）這個語詞，這也更加印證了我們的推論，即年輕族群的語言使用大大受到國語的影響。

¹⁷ 一共有三筆不屬於緩解語用法的語料，例如受到閩南語影響的：你較差毋多兜仔！（你也差不多一點！），這樣的用法是說話者表達對受話者的行為極度不滿意，並用嘲諷的語氣表示「這麼做已經很超乎常規了，要適可而止」的意思。巧合的是，這三筆語料都出現在年輕男性身上，顯示年輕男性比較喜歡用嘲諷對方的語氣來表達自己的情緒。這也呼應了我們前面說的，年輕男性相對來說是較不禮貌的族群。

¹⁸ 分別是年輕男性 17 筆、年輕女性 21 筆、年長男性 17 筆，以及年長女性 28 筆。

- (14) 喊妳較細聲兜仔妳毋愛，這下分人罵 e2 ho5，快去睡目 la5！
“叫妳要小聲一點妳不要，現在被人罵了吧，快去睡覺啦！”
- (15) 麻煩你尋較清楚兜仔，多尋加幾遍，該相片對 ngai5 當重要。
“麻煩你找清楚一點，多找幾遍，那相片對我很重要。”
- (16) 下擺較細義兜仔，毋好亂匯錢分人。
“下次要更小心一點，不要亂匯錢給人。”

我們發現以上三例的兜仔(一點/一些)都與強勢語中的強化詞較(比較/更)一起出現，當我們更進一步分析被抱怨者的身分，發現(14)-(16)的抱怨對象分別為女兒(-P -D; F)、最要好的朋友(=P -D; F)以及爸爸(+P -D; M)，都是非常親近的人，因為如此，說話者在抱怨的同時，一邊使用緩解詞兜仔(一點/一些)以示禮貌，一邊又用強化詞較(比較/更)來傳遞自己堅定的語氣。

低調語—可能(可能)、定定(而已)

語料中我們找到可能(可能)和定定(而已)兩個低調語。不同於低調陳述詞可以與很多不同的語詞連用，低調語常用來修飾整個句子，減弱整句的語氣。以分佈狀況來看，年長者使用的頻率略高於年輕人。另外我們發現可能(可能)這個低調語常出現在較不具攻擊性、且較溫和的抱怨策略(如：替被抱怨者辯解或請求賠償的策略)，也許是因為這個語詞本身就表達不確定性，所以才比較少與直接責罵等較直接或嚴格的抱怨策略連用。例如：

- (17) ngai5 ia3 想講可能你有你个立場，ia3 係 ngai5 哪位做毋著个地方。
“我也想可能你有你的立場，或是我哪裡(有)做不對的地方。”
- (18) 細阿哥仔，這電腦係 ngai5 逐日愛用到个東西，這下你摻我擲壞忒，ngai5 想愛麻煩你 o3，可能愛賠償 ngai5 o3！

“年輕人，這電腦是我每天要用到的東西，現在你把我（的電腦）丟壞掉，我想要麻煩你喔，可能要賠償我喔！”

這兩例中，說話者皆先用主觀化的 *ngai5* 想（我想）來弱化句子的強度，再用可能（可能）帶出自己的想法，可能（可能）除了表達不確定之外，其實也保留了受話者後續否定或反駁的權利，正因為如此，它所連用的抱怨策略也相對受到限制。

另一個緩解語定定（而已）出現的次數也不多，且僅有五筆是真正當作緩解語使用的例子，舉一例如下：

（你最要好的女性法官朋友，在你騎機車與別人發生擦撞時，不但不替你辯解，反而替對方說話，而害你被罰四萬元。這時你會跟她說？）

(19) 毋怕 *la5*！罰錢定定。

“沒關係啦！罰錢而已。”

這筆語料恰巧省略了主語，感覺上比較像是自我安慰的語句，因為雖然題目設定為「你會直接對被抱怨者說…」，但是受試者僅簡單回答這一句，而且毋怕 *la5*（沒關係啦！）在此比較像是自我對話的用法，不像是安慰對方的話。但這個定定（而已）不論是用在自我安慰或是安慰對方，都是一個標準的緩解語，把「罰錢」這件事形容得微不足道，讓受話者對自己的言行釋懷。

而誠如我們所說的，同一個緩解語常常可以用在不同的策略上，發揮不同的功能，即緩解語的使用和抱怨策略之間常常沒有一對一的關聯¹⁹，定定（而已）的其餘幾筆不屬於緩解語用法的語料，就是運用這個低調語來使抱怨更具體，使被抱怨者覺得更慚愧。舉兩個例句：

(20) 這相片 *ngai5* 只有一份定定，*ngai5* 頭擺細細翕个，*ngai5* 就當做

¹⁹ 目前僅有低調語中的可能（可能）有較為一致的連用策略，其餘的緩解語皆沒有慣常連用的策略。

寶樣 no5, 你煞摻 ngai5 擲忒, 看要仰仔?

“這相片我只有₁份而已, 我以前小時候拍的, 我就當作寶一樣, 你竟把我(的相片)丟掉, 看要怎麼辦?”

(21) 做事無做好, 好得 ngai5 就斷腳定定, 下擺有人撞到頭你愛仰結煞?

“做事沒做好, 好在我就斷腳而已, 下次有人撞到頭你要怎麼辦?”

例(20)用定定(而已)來強調照片僅有這一份, 所以彌足珍貴, 反而讓被抱怨者覺得更羞愧; 而例(21)則是用定定(而已)來反諷自己嚴重的傷勢, 並接著用警告的語氣及反問的句型來強化這個抱怨的強度。由此兩例, 我們發現母語使用者其實可以很靈活的運用這些文獻上定義為「緩解語」的詞彙, 透過只有(只有)或好得(好在)的搭配, 甚至更提升了句子的負面語意, 增強抱怨的語氣。

主觀化—ngai5 想(我想)、ngai5 看(我看)、ngai5 認為(我認為)、ngai5 識到(我覺得)

這種句型上的修飾是透過第一人稱的主詞, 搭配可以表達個人主觀意見的動詞, 將某個陳述變成自己的個人意見, 而不致過份威脅受話者的面子。這種緩解結構在抱怨行為中出現得不多, 排除一些不屬於緩解語使用的句子²⁰, 我們找了幾個例句:

(22) 你上擺賣个車仔有問題 e5, ngai5 想愛退還你 o5!

“你上次賣的車子有問題耶, 我想要退還你喔!”

²⁰ 也就是把結構中的想、看當作主要動詞使用, 例如 ngai5 想到就當艱苦(我想到就很難過)、ngai5 看到你當歡喜(我看到你很高興)、你 sat4 sat4 同 ngai5 看一下(你趕快幫我看一下)等。

(23) ngai5 差一點就要走忒，ngai5 想你甘係無想要見到 ngai5？

“我差一點就要走掉，我（猜）想你難道是不想要見到我？”

(24)這你愛同 ngai5 洗淨來 o3，ngai5 看 ngai5 可能赴毋到 le2，該愛麻煩你，ngai5 轉來去洗身。

“這你要幫我洗乾淨喔，我看我可能趕不上了，那要麻煩你，我回去洗澡。”

例(22)如果少了「想」，而直接說 ngai5 愛退還你 o5（我要退還你喔），則語氣就顯得很強硬，加上了「想」，除了弱化了語氣，也表示這只是說話者自己的主觀想法，似乎也讓受話者有回決的轉圜空間。例(23)的「想」，其實意義上比較像是「猜想／猜測」，說話者用自我揶揄的方式讓受話者對於自己的約會遲到比較釋懷；同樣的，這裡若是省略了 ngai5 想（我想），則說話者自我嘲弄的意味就不見了，取而代之的會是對受話者質問／質疑的語氣。而在例(24)裡，原則上說話者只要在 ngai5 看（我看）跟可能（可能）兩個緩解詞中選用一個，就達到減輕威脅受話者面子的目的，但是說話者選擇合併運用這兩個緩解語，讓被抱怨者的內咎和自責降到最低。

預先告知——…但是…（…但是…）

在抱怨這個語言行為中的「預先告知」指的是說話者在提出真正的抱怨語句前，先鋪陳一段肯定或正面的論述，使被抱怨者先卸下負面情緒或印象，接著再藉由轉折語氣詞的運用，巧妙的傳遞出說話者真正想要透露的訊息。然而此時由於被抱怨者已經接收了正面的評價，所以對於轉折語詞後隨之而來具攻擊性或較負面的訊息，比較能接受，說話者也成功的在顧及對方面子的前提下，表達了對受話者言論或行為的不滿。這樣的用法在這次蒐集的語料中，總共只出現兩例，僅舉一例如下：

（你媽媽沒經過你的同意就幫你打掃房間，但是卻不小心將你裡面裝有三十萬現金的紙袋也當作是垃圾丟掉了，這時你會說？）

(25) 雖然摻 *ngai5 biang3* 到恁淨恁好，但是 *la5*，該紙袋啊 *ngai5* 又放錢 *cu3* 該 *o5*，恁多錢 *cu3* 該，*ngai5* 辛辛苦苦，慢慢仔恁積，慢慢積个錢²¹。

“雖然幫我整理地那麼乾淨那麼好，但是啦，那紙袋啊又放錢在那喔，那麼多錢在那，我辛辛苦苦，慢慢那樣存，慢慢存的錢。”

例(25)中說話者先對受話者的行為表示肯定（把房間清理得又乾淨又好），讓受話者緩和了以為將會遭受責罵的負面情緒，接著再藉由轉折語氣詞但是（但是），帶出說話者心裡真正想要表達的不滿（弄丟那麼多錢，而且是我辛辛苦苦、慢慢才存起來的）。

我們認為這樣的用法在此次的語料中出現次數很少的原因，可能是因為相較於其他緩解語以直接的詞彙減弱抱怨的語氣，預先告知這種先捧後摔的抱怨模式，在客家文化中，或許還是不太被接受的。一般皆認為客家人在性格特質上具有勤儉、質樸的特色，這跟他們早期生活的環境和條件有很大的關係，也許因為如此，像預先告知那樣違反了簡樸特性、且拐彎抹角的表達方式，才不太被客家人採用。

緩和語氣詞—係無（是嗎）

最後再看看緩和語氣詞。這是一種交談中常常出現的言談標記 (discourse marker)，英文裡的 *you know, I mean* 等皆屬此類，文獻中也有學者將它分類為填充詞，目的在吸引受話者的注意或填補交談中空白的時間，讓談話雙方不感覺尷尬。我們認為客家話中的係無（是嗎）、知無（知道嗎）或著無（對嗎）也有類似的功能，這些看似像是疑問詞的語詞，常被用來當作類似英文的 *you know* 的填充詞，而非真正想詢問受話者的意見。我們的語料中只有幾筆係無（是嗎）的

²¹ 原句過長，此例僅截取部份語句。

語料，知無（知道嗎）和著無（對嗎）的語料多半都不是當緩和語氣詞使用，而是有其具體的語意，也就是當作真正的疑問詞來使用²²。

(26) 你做毋得恁仔講 a5，係無？佢...毋係該種个你就毋好〈L2 烏白 L2〉²³賣分人 na3。

“你不能這樣說啊，是嗎？他...不是那種的你就不要隨便賣給別人啊！”

(27) 媽媽係有錢，你愛賠 ngai5 o3...係無...ngai5 會盡難過 nia5！

“媽媽要是有一錢，你要賠我喔...是嗎...我會很難過耶！”

很顯然的，這兩例中的係無（是嗎）都不是真正用來詢問受話者的意見，也就是說，係無（是嗎）在此不負載它原本尋求答覆的語意，而是用來表示一個句子／段落如何和前一個句子／段落作連結(Fraser 1990)，並促進句子／段落之間的連貫(Risselada & Spooren 1998)，讓交談雙方都更清楚對話意涵(Schiffrin 1987)的言談標記。這樣的言談標記的出現，一般認為可以緩和說話者的語氣，無形中增加談話的和諧，也因此被視為是緩解語的一種。

伍、結論

²² 例如：

- (1) 另擺你就愛記得 ho2，思俚吃飯愛好好坐等，知無？
‘下次你就要記得啊，我們吃飯要好好坐著，知道嗎？’
- (2) 摻 ngai5 仔門撞壞忒 a1，你愛賠 ngai5 你知無？
‘把我的門撞壞啊，你要賠我你知道嗎？’
- (3) 做一個法官个人 ho2，愛有...愛有公正性，你恁樣做著無？
‘做一個法官的人啊，要有...要有公正性，你這樣做對嗎？’

這幾例中的知無（知道嗎）或著無（對嗎）都保有其原本詞彙的實詞意義，而非我們所要探討的言談標記。

²³ 〈L2 XX L2〉指的是從客家話轉換成閩南語的語碼轉換(code-switching)現象。

本文探討客家話使用者在面對「抱怨」這個語言行為時，會用甚麼樣的緩解語來減輕語句可能會帶給被抱怨者的威脅和衝擊。整體來說，我們發現年長者比年輕人使用更多的緩解語，而女性的使用頻率也高於男性，從我們蒐集的語料裡發現，年長女性使用最多的緩解語，其次依序是年長男性、年輕女性和年輕男性。這個趨勢說明了在現今的客家社會中，女性和年長者在交談時比較會顧慮受話者的感受，即便自己身處在被對方激怒的抱怨狀態中，還不忘要運用緩解語來讓語氣的強度降到最低，以顧全對方的面子。

另外就緩解語的種類而言，拜託（拜託）、請（請）、敗勢（抱歉）、麻煩（麻煩）等的禮貌標記因為最直接的表達了說話者的謙讓態度，所以有很高的使用率，但是我們也發現，說話者在使用同一個禮貌標記時，常會搭配不同的抱怨策略，有時甚至是抱怨強度完全相反的兩個策略（例如：替被抱怨者辯解和直接責罵被抱怨者），因此我們認為這幾個禮貌用語與抱怨策略的選用，是沒有一對一的關聯的。另外在我們的語料裡，超過八成的請（請）都使用在被抱怨者是陌生人(+D)時，顯示在客家話中，請（請）這個禮貌用語的使用可能會令人覺得有距離感，所以只有在面對關係較不親近的人時才容易使用。

若以單一詞彙來看，兜仔（一點／一些）這個低調陳述詞是使用頻率最高的緩解語。由於出現頻率高，所以對象也涵蓋各種關係和親疏度。但是我們發現，當被抱怨者與說話者關係親近(-D)時，說話者常常會將兜仔（一點／一些）與強勢語中的強化詞較（比較／更）連用，一方面用兜仔（一點／一些）表達禮貌，另一方面又用較（比較／更）來傳遞不滿的情緒。至此，我們發現客家人在與人溝通時，兩人間的親疏關係似乎比相對的社會地位來的重要，也就是說，親疏度常常會影響說話者緩解語的選用，但社會地位就較不具影響力。然而這樣結果與我們針對抱怨策略所做的研究卻是相反的。在分析抱怨策略時，社會地位反而比親疏度更容易影響抱怨策略的選擇，而這個結

果也與多數的研究相似 (Blum-Kulka *et al.* 1985; Olshtain & Weinbach 1987)。這樣的社會地位與親疏度的影響力的不對稱性，可能與策略和緩解語本質上的不同有關。簡單來說，策略屬於抱怨時大方向的選擇，在客家這個相對保守而傳統的文化下，對社會地位這個變項理當特別注重，面對社會地位高的受話者，自然會選擇較婉轉或間接的策略；然而緩解語屬於策略中細部的修飾，說話者在決定抱怨策略之後，再依與被抱怨者間的親疏關係選擇是否使用緩解語，或是使用幾個、何種類型的緩解語。因此我們推測社會地位與親疏度這兩個變項在客家人面對抱怨情境時是有先後順序的，即先考慮社會地位高低以決定抱怨策略，再依據與被抱怨者的親疏度選擇合適的緩解語。

參考書目

- Barron, A., 2003, *Acquisition in Interlanguage Pragmatics: Learning How to Do Things with Words in a Study Abroad Context*. Amsterdam: John Benjamins.
- Beebe, L. M. & Cumming, M. C., 1996, "Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance". In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), *Speech Acts Across Cultures* (pp. 65-86). Mouton de Gruyter, Berlin.
- Beebe, L. M. & Takahashi, T., 1989, "Do you have a bag?: Social status and pattern variation in second language acquisition". In S. Gass et al. (Eds.) *Variation in Second Language Acquisition: Discourse, Pragmatics and Communication*. (pp. 103-125). Clevedon, UK: Multilingual Matters.
- Blum-Kulka, S., Danet B. and R. Gerson, 1985, "The language of requesting in Israeli society". *Language and Social Situations*, ed. by J. Forgas, 113-41. New: Springer Verlag.
- Blum-Kulka, S. & Olshtain, E., 1984, Requests and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* 5, 196-213.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (Eds.), 1989, Cross-cultural pragmatics: *Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex
- Brown, P. & Levinson, S., 1978, Universals of language usage: *Politeness Phenomena*. In E. Goody (Ed.) *Question and Politeness: Strategies in*

- Social Interaction*. (pp. 56-289). Cambridge: Cambridge University Press.
- _____, 1987, *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chang, S. L., 2007, *The Speech Act of Complaining in Mandarin Chinese: Perceptions and Productions Among Four Age Groups*. Unpublished Master Thesis, National Kaoshiung Normal University.
- Chen, M. H., 2009, *An Interlanguage Study of the Speech Act of Complaints Made by Chinese EFL Speakers in Taiwan*. Unpublished Master Thesis, National Sun Yat-Sen University.
- Economidou-Kogetsidis, M., 2005, "Yes, tell me please, what time is the midday flight from Athens arriving? : Telephone service encounters and politeness." *Intercultural Pragmatics* 2(3). 253-273.
- _____, 2009, "Interlanguage request modification: The use of lexical/phrasal downgraders and mitigating supportive moves". *Multilingua: Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 28(1), 79-111.
- Edmondson, W., 1981, *Spoken discourse: A model for analysis*. London: Longman.
- Faerch, C. & Kasper, G., 1989, Internal and external modification in interlanguage request realization. In Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (eds.) *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Fraser, B., 1990, "An approach to discourse markers". *Journal of*

Pragmatics 14, 383-95.

- Fraser, B., Rintell, E. & Walters, J., 1980, An approach to conducting research on the acquisition of pragmatics competence in a second language. In D. Larsen-Freeman (Ed.), *Discourse Analysis in Second Language Research*. (pp. 75-91). Rowley, MA: Newbury House.
- Goffman, E., 1967, *Interaction Ritual*. New York: Anchor Books.
- Hartford, B. S. & Bardovi-Harlig, K., 1992, "Experiment and observational data in the study of interlanguage pragmatics". *Pragmatics and Language Learning*, 3, 33-52.
- Harlow, L., 1990, "Do they mean what they say? Sociopragmatic competence and second language learners". *The Modern Language Journal* 74(3). 328-351.
- Hassall, T., 2001, "Modifying requests in a second language". *International Review of Applied Linguistics*, 39, 259-283.
- Holmes, J., 1995, *Women, Men, and Politeness*. New York: Longman.
- _____, J., 2008, *An Introduction to Sociolinguistics*. 3rd ed. Pearson Education Limited.
- House, J., 1989, Politeness in English and German: The functions of 'please' and 'bitte.' In S. Blum-Kulka, J. House, and G. Kasper (Eds.), *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies* (pp. 96-119). Norwood, NJ: Ablex.
- House, J. and Kasper, G., 1981, "Politeness markers in English and German", In Flotian Coulmas (ed.), *Conversational Routine*:

Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned speech. (pp. 157-185). The Hague: Mouton.

_____, 1987, "Interlanguage pragmatics: Requesting in a foreign language", In Wolfgang Lörcher and Rainer Schulze (eds.), *Perspectives on Language in Performance. Festschrift for Werner Hüllen on the Occasion of His 60th Birthday*, 1250-1288. Tübingen, West Germany: Narr.

Kasper, G., 1981, *Pragmatische Aspekte in der Interlanguage* [Pragmatic aspects in interlanguage]. Tübingen, West Germany: Narr.

Kasper, G. and Dahl, M., 1991, "Research methods in interlanguage pragmatics", *Studies in Second Language Acquisition*, 13, 215-47.

Larsen-Freeman, D., & Long, M. H., 1990, *An Introduction to Second Language Acquisition Research*. London: Longman.

Lin, Yuh-Huey, 2007, Making complaints in Mandarin Chinese: Gender differences and the sociolinguistic universal. In M. Y. Tseng (Ed.), *Exploring Language at the Interface*. 41-76. Taipei: Crane Publishing Co., LTD.

Olshtain, E. & Cohen, A. D., 1983, Apology: A speech act. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and Second Language Acquisition*. (pp. 18-36). Rowley, MA: Newbury House.

Olshtain, E. & Weinbach, L., 1987, Complains--A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. *The Pragmatic Perspective: Selected Papers from the 1985 International Pragmatics Conference*, ed. by M. B. Bertuccelli-Papi and J.

- Verschueren, 195-208. Amsterdam: Benjamins.
- _____, 1993, Interlanguage features of the speech act of complaining. In G. Kasper and S. Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage Pragmatics* (pp. 108-122). NY: Oxford University Press.
- Rintell, E., 1981, Sociolinguistic variation and pragmatic ability: A look at learners. *International Journal of the Sociology of Language* 27, 11-34.
- Rintell, E., & Mitchell, C. J, 1989, "Studying requests and apologies: An inquiry into method". In S. Blum-Kulka, J. House, and G. Kasper (Eds.), *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies* (pp. 248-273). Norwood, NJ: Ablex.
- Risselada, R. & Spooren, W., 1998, "Introduction: discourse markers and coherence relations". *Journal of Pragmatics* 30: 131-133.
- Schauer, G., 2004, May you speak louder maybe? Interlanguage pragmatic development in requests. In Foster-Cohen, S., Sharwood, S., Socace, A., Antonella, M. (eds.), *Eurosla Yearbook, Volume 4*, 253-273. Amsterdam: John Benjamins.
- Schiffrin, D., 1987, Discourse markers. Cambridge: Cambridge University Press.
- Trosborg, A., 1995, *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints, Apologies*. New York: Mouton de Gruyter.
- Turnbull, W. & Saxton, K. L., 1997, "Modal expression as facework in refusals to comply with requests: I think I should say 'no' right now". *Journal of Pragmatics*, 27, 145-181.

- 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: Request and Apologies*. (pp. 174-196). Norwood, NJ: Ablex.
- Woodfield, H., 2006, Requests in English: ESL learners' responses to written discourse completion tests, 1-30. *Proceedings of the 31st International LAUD Symposium. Intercultural Pragmatics, Linguistics, Social and Cognitive Approaches*. Landau, Germany. Universität Duisburg-Essen.
- Yuan, Y., 2001, "An inquiry into empirical pragmatics data-gathering methods: Written DCTs, oral DCTs, field notes, and natural conversations", *Journal of Pragmatics*, 33(2), 271-292.

吳睿純

國立新竹教育大學英語教學系

300 新竹市南大路 521 號

rachelwu@mail.nhcue.edu.tw