

## 華語拒絕請求的策略分析：語體與語境的作用

謝佳玲

國立臺灣師範大學華語文教學研究所

本研究根據真實的請求情境歸納華語的拒絕模式，詮釋在特定語體與語境變因作用下之運作特徵。語料來自台灣大學生與研究助理的對話內容，溝通媒介包括電話與電郵；拒絕標的包括勞心與勞力請求。結果指出，拒絕行為一般包含意圖明確的拒絕與阻因兩個成分，在電話中出現順序不定，偶以迂迴策略取代；在電郵中偏好先說明阻因再拒絕，並搭配更多道謝與道歉的禮貌策略。兩種語料的差異反映媒介的特性，電話接近口語語體；電郵接近書面語體。請求類型亦影響拒絕模式，內在阻因多用以拒絕勞心的請求；外在阻因拒絕勞力的請求，可見拒絕行為與請求標的有其相依性。結論顯示語言、語體與語境的互動，並為語用分析與華語教學的聯繫提供例證。

關鍵字：拒絕，請求，電話，電郵，禮貌

### 1. 引論

自 Leech (1983) 提出人類社會共同遵循的禮貌原則 (Politeness Principle) 之後，言語行為 (speech act) 的禮貌現象成為語用學科近三十年來關注的熱門議題之一。此領域的代表學者 Brown & Levinson (1987) 闡述禮貌的普遍性，主張在人際互動的過程中，維護交際雙方的面子需求 (face want) 是禮貌原則的首要之務。所謂面子，即一個社會成員在公眾面前展現的自我價值或個人形象 (參 Goffman 1967:5; Thomas 1995:169)。從顧及禮貌與面子的出發點來看，日常生活中看似含糊或謬誤的說話方式絕大多數是恰當且必要的。Brown & Levinson (1987) 也披露禮貌策略與言語行為之間的密切聯繫。當說話者行使威脅面子的

行為 (face-threatening act ; FTA) 如請求、建議、保證、讚美、反對、批評、抱怨等時，可能採用達成正向禮貌 (positive politeness) 或負向禮貌 (negative politeness) 的策略，以降低該行為對面子造成的傷害。正向禮貌策略傾向積極維護交際主體的正向面子 (positive face)，即人類追求獲得他人贊同或喜愛的正面形象；負向禮貌策略則趨於消極滿足負向面子 (negative face)，即人類希望保有不受強迫或阻礙的自由意志。Brown & Levinson (1987) 進一步指出，在具體語境中，威脅面子的程度與表現禮貌的需求取決於眾多因素，如交際主體之間的相對社會距離與社會權力，以及言語行為的難易程度等，這些因素也決定了發話者使用補救策略的形式與頻率。

Brown & Levinson (1987) 的理論引起後續東西方學者的理論質疑與實驗反證。例如，諸多文獻更深入闡釋文化背景對禮貌認知與面子定義有決定性的影響 (如畢繼萬 1996；錢冠連 1997；王建華 1998；王愛華 2001；Bargiela-Chiappini 2003；Gao 1998a；1998b；Gu 1990；Haugh & Hinze 2003；Ma 1996；Nwoye 1992；Park & Guan 2009；Yabuuchi 2004；Ye 2004；Yum 1988)，並揭示禮貌並不同於間接 (indirectness)，越間接不見得越禮貌，且間接策略在不同文化中也可能擔任相異的社會功能，表顯獨特的文化意義 (如 Chang 1999；Fetzer 2002；Marti 2006；Yeung 2000)。此類跨文化語用對比亦引起語言教學界的注意，相關的二語與外語習得理論、研究方法、教學應用等因而得到廣泛的發展 (如 Bardovi-Harlig 1999；Hassall 2004；Kasper 2001；Patricia & Garces-Conejos 2003；Rose 2000；Soler 2005)。

在各種言語行為當中，拒絕 (refusal) 也屬於威脅面子的行為。此類行為典型上位於會話中相鄰配對 (adjacency pair) 的第二部分，表達不能或不願依從第一部份提出的請求 (request)、建議 (suggestion)、邀請 (invitation) 或贈與 (offer) (參 Daly et al. 2004)，一方面違反發話者追求良好形象的正向面子需求，另一方面抵觸受話者不受干涉的負向面子需求，對互動雙方皆造成面子的傷害 (參

Kline and Floyd 1990:460)。因此，拒絕行為通常牽涉一系列的協商過程與某種程度的間接性（Beebe et al. 1990；Gass & Houck 1999），內含滿足交際雙方面子需求的禮貌策略（Brown & Levinson 1987）。

此外，拒絕的語言形式與語用策略會因為誘發拒絕的言語行為不同而異，亦即面對請求、建議、邀請或贈與，發話者可能採取不同的拒絕方式（Chang 2009）。拒絕也與其他言語行為一樣受到文化本質與情境因素的牽制，文化本質包括個體主義（individualism）與集體主義（collectivism）的取向差異（Ang & Kuo 2002）；情境因素則涉及交際主體的地位、親疏、性別以及交際的主題或場合等變項（Lii-Shih 1994）。在各類情境因素中，至今語用學家尚未深究溝通媒介與請求標的對拒絕策略的影響，尤其缺乏以真實交談語料為論述依據的實證性研究。因此，本研究以台灣大學生為考察對象，探討華語回應請求的拒絕模式，從中解析禮貌策略的選擇如何反映特定語體與語境的作用，期望研究結果對語用分析與華語教學有所啟發。

本文分為五節。第一節簡述研究背景；第二節評述相關文獻；第三節說明語料蒐集方法；第四節呈現研究結果，詮釋語體與語境扮演的角色；第五節總結重點，同時指出本研究的應用價值與未來發展。

## 2. 文獻回顧

拒絕行為的文獻可分為針對單一語言本身與跨越語言界線兩種研究主題，以下分兩小節回顧研究成果。

### 2.1 拒絕行為的個別語言研究

在個別語言的研究方面，前人著重探討拒絕行為的語言形式與語用策略。例如，Lii-Shih（1994）剖析華語的接受與拒絕，歸納出三種主要的拒絕方式：無補償行為的直接拒絕、伴隨道歉或解釋的直接拒絕以及搭配各種策略的間接拒

絕，她將誘發拒絕的言語行為分為「聽話者受損」與「聽話者受益」兩類，主張損益平衡、社會距離、權力關係、正式程度等情境因素有助於解釋拒絕策略的選擇。Turnbull & Saxton (1997) 觀察英語電話交談中的請求與拒絕行為，揭露情感結構傳達不願意或不得已而必須拒絕的心境，達到修護面子損害的功效，結論強調社會與心理因素對語用分析的重要性。Besson et al. (1998) 探討拒絕約會請求的行為，發現受試者普遍使用具修護面子效果的語言機制，但有心交往的受試者傾向反過來邀約對方，或表達對約會有興趣；而無意繼續交往的受試者則傾向致歉、感謝邀請或關心對方的感受。Ang & Kuo (2002) 則側重探究性別與文化的作用，其研究結果指出，就拒絕的間接程度而言，新加坡男性比女性更容易受個體主義或集體主義價值觀的影響。

## 2.2 拒絕行為的跨越語言研究

拒絕行為的文獻也不乏跨越語言或文化藩籬的語用對比分析，以及針對二語或外語學習者進行的語用遷移(language transfer)研究。例如，Beebe et al. (1990)、Gass & Houck (1999)、Kinjo (1987) 與 Saeki & O'Keefe (1994) 比較英語與日語的拒絕；Nelson et al. (2002) 與 Stevens (1993) 比較英語與阿拉伯語的拒絕；Bardovi-Harlig & Hartford (1991) 比較英語母語者與英語學習者的拒絕；Al-Issa (2003) 比較英語母語者、阿拉伯語母語者以及英語學習者的拒絕。以上各個文獻對不同語言的拒絕模式與策略歸納出相異的分類架構，也揭示母語的社會文化背景影響語言學習者的言語行為表現。

華語與英語的研究同樣證實了拒絕策略的跨文化差異。Shih (1986:140-144) 指出華人傾向利用 Brown 與 Levinson (1987) 提出的非公開策略(off-record strategy) 行使拒絕行為，包括「不予回應」、「用不情願的語氣或表情說「好」、「提供有利於對方的建議」、「接受但不給承諾」(如「我盡量試試看」)、「拖延回覆」、「拐彎抹角提及自己的困難讓對方瞭解而不再追問」以及「編造藉口

或善意的謊言」。美國人則多採用「道歉」、「講述理由」與「語帶保留」這類公開策略 (on-record strategy)。Bresnahan et al. (1994)、Liao (1994) 與 Liao & Bresnahan (1996) 以問卷調查台灣人與美國人的拒絕方式，發現兩種文化偏好不同的拒絕策略，且受制於交際雙方的年齡、性別、地位、親疏、角色義務以及請求的負擔程度等複雜因素。例如，中國人較少拒絕家人，美國人較少拒絕朋友；但兩種文化同樣都比較容易拒絕地位高的對象，在此情境下也都使用更多的道歉策略。此外，在提出藉口時，台灣人比美國人簡潔，顯現台灣人處理尷尬場面時傾向速戰速決，點到為止 (marginally touching the point)。

王愛華 (2001) 則以問卷調查中國與美國大學生的拒絕模式，分析結果支持 Brown & Levinson (1987) 的普遍性假設。例如，兩個語言都偏愛間接拒絕，拒絕行為都包含中心行為、輔助行為及適用於前兩者的修飾成分，拒絕方式也都受社會因素牽制；不過，上述現象在兩個語言中的具體運用仍有所區別，而中國人明顯比美國人更間接。Chang (2009) 進一步比較母語、標的語與中介語的拒絕模式，考察對象為四組大學生，包括漢語母語者、英語母語者以及兩種不同程度的台灣英語學習者；研究範圍涵蓋對請求、建議、邀請及贈與的回應，同時探討地位變因的作用。統計結果顯示各組在拒絕的語意公式與使用頻率上皆有所差異，但語用遷移的多寡與語言能力的優劣並沒有明顯的對應關係。

上述華語與英語的宏觀 (macro) 對比研究重視拒絕策略的語意類型分析，焦點皆集中於兩種語言在間接程度上的差異，結論偏向籠統或泛化，因此學界後來出現針對特定情境的微觀 (micro) 探討。例如，朱躍和李家玉 (2004) 觀察中國人與美國人進行商品買賣的活動，發現顧客都在合作原則 (Cooperative Principle) 的規範下拒絕售貨員的請求，並積極透過「使用相鄰配對的插入系列」、「使用延緩標記」、「提供理由」、「虛假同意或承諾」等策略盡力維持禮貌，以彌補請求者遭到拒絕的不悅。而基於文化差異，兩個語言視為得體可行的拒絕方式不盡相同。華語較常虛假同意或承諾；英語較常訴諸直接的會話結構與語言

成分，並多使用主觀的理由提高可信度，以遵循合作原則中的關聯準則（*Relevance Maxim*）與品質準則（*Quality Maxim*）為重。

綜觀上述文獻，至今華語拒絕行為的焦點議題可分為兩方面，其一是較為宏觀的民族文化背景之作用；其二是較為微觀的人、事、時、地、物等情境因素之作用；各家的結論一致支持這兩種因素對拒絕行為的禮貌與間接程度具備關鍵性的影響力，而母語的語用知識進而反映在學習者的中介語中。然而，此研究主題仍有發展的必要性。在理論方面，文獻的調查重點為面對面會話（如朱躍和李家玉 2004；王愛華 2001；Bresnahan et al. 1994；Chang 2009；Liao 1994；Liao & Bresnahan 1996），以此語體作為策略分析的依據，尚缺乏不同溝通媒介與請求標的之對比分析。在實務方面，文獻的研究方法以書面問卷為主（如王愛華 2001；Ang & Kuo 2002；Bresnahan et al. 1994；Chang 2009；Liao & Bresnahan 1996），實證性研究（如朱躍和李家玉 2004）為數極少，觀察的情境範圍也有限，尤其欠缺日常生活的相關題材，不易應用到華語教學。因此，本研究欲檢視華語人士透過電話與電子郵件拒絕不同請求標的之方式，從真實且生活化的情境取材，試圖呈現特定溝通媒介與請求標的引發的作用，期盼分析結果整合理論與實踐，有助於提升此研究領域的廣度與深度。

### 3. 研究方法

本節先說明本研究採用的語料蒐集方法具備何種優點，再敘述此方法所牽涉的情境設計與實施步驟。

#### 3.1 語料來源

前一節拒絕文獻的理論依據奠基於不同的語料來源，因此採用的研究方法也不盡相同。最普遍的是模擬 Blum-Kulka et al. (1989) 的書面形式語篇補全測試（*Discourse Completion Test*；*DCT*），即問卷式的語料（如王愛華 2001；Al-Issa

2003；Ang & Kuo 2002；Beebe et al. 1990；Bresnahan et al. 1994；Chang 2009；Liao & Bresnahan 1996；Saeki & O'Keefe 1994；Stevens 1993）；另一種是由調查者口頭讀出情境，受試者也給予口頭上的拒絕，屬於口語形式的語篇補全測試（如 Nelson et al. 2002）。另外，也有研究者以角色扮演的方式取得語言學習者的語料（如 Gass & Houck 1999）；還有學者彙集多種語料來源進行整體歸納，涵蓋電話錄音、實地觀察、電視節目、書面記錄等（如 Lii-Shih 1994）。相較之下，僅少數文獻測錄真實的交談語料進行分析（如朱躍和李家玉 2004；Turnbull & Saxton 1997）。

在上列各種語料來源中，書面形式的語篇補全測試只能呈現假設性的情境（Nelson et al. 2002:167），或多或少簡化了人際互動微妙複雜的實際現象，而且欠缺臨場性的語境變化，也欠缺眼神、表情、手勢、姿態、動作、聲音等輔助語言（paralanguage）與人體距離、空間安排等非語言交際的參考線索。事實上，相較於受訪者內省性的語料，真實的交談內容通常更為繁雜，尤其是威脅面子的言語行為，如拒絕，往往不是透過單一的話輪便能實現，而是涉及交談雙方彼此協商的多個動態話輪過程。例如，Beebe & Cummings（1995）比較電話與問卷對談，發現受試者於電話中的真實言談內容出現較多語言上的交換與協商，且長度是書面問卷份量之四倍多。因此，學者也承認書面語篇補全測試有其限制，可能導致研究結論的偏頗（Beebe et al. 1990:67）。

另一方面，口說形式的語篇補全測試亦非完美。受試者相信自己在某個情境下會說什麼或怎麼說，可能與他們在真實互動中說出來的內容不同。此外，受試者依照研究者的要求給予拒絕，與他們發自內心真正想拒絕時的心理狀態也不同，當受試者未在親臨實境的情況下產生並感受拒絕的直覺時，他們的回應可能更容易受其他因素（如語篇補全測試的前一個回應）的影響（參 Nelson et al. 2002:182）。

簡而言之，人類身處的互動場域涉及多重相互依存或彼此抵觸的因素，欲瞭解交際行為的外在真貌與內在意義，研究者不宜脫離交際主體所涉入的具體事件，光靠書面或口說問卷誘發想像，而需審視實際資料，才能掌握交際主體在特定情境中對各種因素的應對導向。此外，語言使用者的實際表現是語言學科得以立論與應用的根基，具體實現的語言材料可用來檢驗理論的適切性，也具有教材編撰與教法設計上的參考價值。因此，有鑑於至今實證性探討的相對匱乏，本研究分析台灣大學生的真實日常言談，希冀使拒絕行為的研究成果更為完整。

### 3.2 情境設計

本研究設計一個特定的請求情境，由研究助理公開徵求願意擔任工讀的大學生提供聯絡方式，藉此與受試者取得聯繫，再透過電話或電子郵件請求對方擔任勞心與勞力兩種工作，以合理但偏重的工作負荷誘導他們拒絕研究助理的工讀請求。

上述請求情境的選擇基於以下四個理由。第一，大學生常見公開徵求工讀生的公告，且擔任工讀生是這個族群經常主動自願參與的活動，因此這種請求能確保本研究徵得數量較多的受試者，也能避免受試者懷疑請求的真實性，或意識到背後潛藏的實驗目的，以致於影響拒絕的表達方式。第二，本研究設計勞心與勞力兩種請求，分別對腦力與體力造成負擔，如此有助於誘發不同性向的學生拒絕其中一項請求，也讓本研究得以探究不同類型的請求標的對拒絕模式的影響。第三，我們將參與實驗的對象限定為大學生，使施測者與受測者之間形成助理與學生的固定關係，可減少其他社會因素對實驗結果造成的干擾。第四，藉由徵求工讀生的管道與受試者取得聯繫，我們不需以付費方式徵求參與者，可讓實驗模擬出真實的請求情境，進而蒐集到真實的拒絕回應。

### 3.3 實施步驟

蒐集語料的實施步驟分為四個階段。在第一階段中，我們在台灣數所大學的電子佈告欄系統上公開徵求短期工讀生，請有意接受招募的學生來信留下姓名、年齡、性別、學校名稱、系級、電子郵件、電話、地址等個人資料，供日後聯絡工作內容之用。來信者共兩百多名，包括台灣師範大學、政治大學、清華大學、交通大學、中山大學與高雄師範大學等各種科系與年級的大學生，年齡均為二十幾歲，來自台灣北、中、南各地。待徵求截止後，研究助理將來信學生隨機均分為電郵組與電話組。

第二階段是由研究助理透過電子郵件聯絡電郵組學生，告知工作內容並詢問擔任工讀生的意願。電郵組內部進一步隨機分為A與B兩組，對A組學生先發出勞力工讀的請求，以下為信件內容：

你好，我是老師的助理 Jenny。關於日前你應徵的工讀工作，我們這邊有一位老師需要幾位短期工讀生。工作細節如下：

工作：幫忙打掃教室等公共環境。

地點：X大學X大樓。<sup>1</sup>

時間：今年X月底到學期結束那一週（連續八週），每星期六、日早上七點到十點。

待遇：比照一般大專院校的工讀金給付標準，大學部學生時薪X元，碩士班學生時薪X元。

備註：由於教室有貴重的視聽器材，負責的工讀生需每週親自前來工讀，不能找同學代替。

因為要盡快確認工讀生人數，請於X月X日以前回覆是否有意願參與這份工作，非常謝謝！

若學生回信拒絕接受這份工作，本研究即成功取得一筆拒絕勞力請求的電子語料。若學生表示願意接受，助理繼續回信詢問對於以下工作的意願，以取得拒絕勞心請求的電子語料。

---

<sup>1</sup> 在通知信中，工作地點設定為個別學生就讀的學校內之某棟教學大樓；相關日期為2004年某個月份，依寄信時間而異；待遇則比照各校工讀時薪支付標準，以上內容在本文中以X表示。

你好，我是老師的助理 Jenny。下面是語言中心老師要徵求工讀生的工作細節：

工作：瀏覽國內外關於英文文法與寫作的網站，共兩百多個，並用 FrontPage 軟體為每個網站的特色編寫一段中文簡介。

地點：自家。

時間：每週八小時，每小時需寫完八個左右的網站簡介，直到全部完成為止。

待遇：比照一般大專院校的工讀金給付標準，大學部學生時薪 X 元，碩士班學生時薪 X 元。

因為要盡快確認工讀生人數，請於 X 月 X 日以前回覆是否有意願參與這份工作，非常謝謝！

至於 B 組學生，研究助理先發出勞心工讀的請求，視對方答應與否再發出勞力工讀的請求，以取得拒絕的回應。區分上述 A 與 B 兩種請求順序，讓本研究得以蒐集到數量相當的勞心與勞力拒絕語料。

在第三階段，研究助理以電話聯絡電話組的學生，同樣分為 A 與 B 兩種請求順序，先告知勞心或勞力其中一項工作，若未得到拒絕的回應，便接著詢問接受另一項工作的意願。少數學生表示需要時間考慮，但在助理客氣地請求對方立即告知決定後，都順利得到明確的答覆。助理將電話中的對談內容全程錄音，並在取得拒絕語料後，當下徵得學生同意語料作為語言分析之用。

待第三階段完成後，第四階段才處理電郵組學生的回信，由研究助理逐一回信徵求使用拒絕語料作為研究用途。我們將這個步驟刻意延緩至電話組的拒絕語料全部蒐集成功之後才進行，是為了避免電郵組的學生在得知蒐集語料一事之後，可能告知電話組中彼此認識的同學，導致影響電話語料的真實性與自然度。至於電郵組與電話組中極少數答應接受其中一項工作的學生，我們從中擇優給予工作機會。最後，我們將蒐集到的電話拒絕語料 98 筆與電郵拒絕語料 106 筆整理建檔，成為本研究的語料來源。

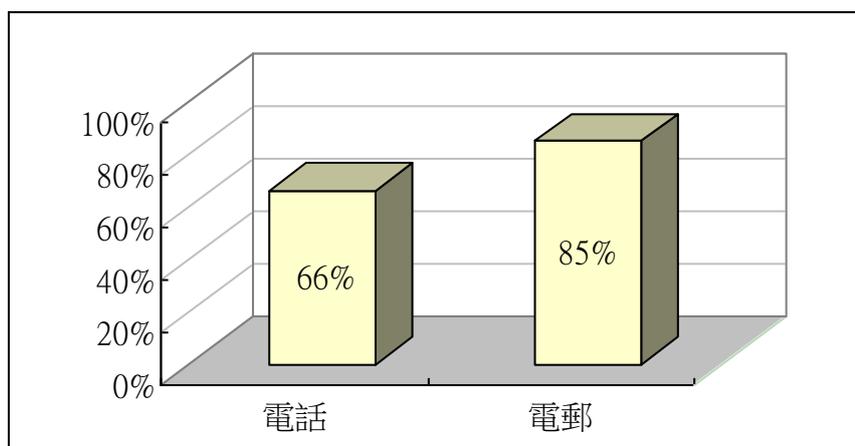
## 4. 研究結果

本節呈現語料分析結果。如第二節所述，過去文獻著眼於策略的使用頻率比較，探討宏觀文化因素與微觀情境因素的作用，在文化方面揭示華語偏好間接策略（如朱躍和李家玉 2004；王愛華 2001；Ang & Kuo 2002；Bresnahan et al. 1994；Liao 1994；Liao & Bresnahan 1996；Shih 1986）；在情境方面強調地位與親疏關係決定間接程度（如 Bresnahan et al. 1994；Chang 2009；Liao 1994；Liao & Bresnahan 1996；Lii-Shih 1994）。這些原則性的歸納彰顯語言之間的普遍性與獨特性，但從教學應用的角度而言，顯得抽象而空泛。因此，為補足現存文獻的不足，本節分五小節歸納真實的拒絕行為在語意類型與結構序列方面的特徵，以建立策略用法的具體概念，並與語境產生聯繫。五個小節所述的特徵並非完全互相排斥，因此同一筆拒絕語料可能具備一個以上的現象。以下以「請求者」指稱向大學生提出工讀請求的研究助理，以「拒絕者」指稱拒絕請求的大學生。

### 4.1 基本公式

拒絕的主體行為（primary act）可能伴隨其他的輔助行為（supportive act）執行，其中主體行為所展現的核心語意模式在此稱為基本公式。根據本研究的分析結果，基本公式由「拒絕」與「阻因」兩個語意成分組成，阻因指阻礙答應請求的因素，即拒絕的理由，讓請求者瞭解拒絕乃情非得已。如圖一所示，電話語料中符合此公式的語料佔 66%（65/98），電郵語料的一致性更高，符合公式者佔 85%（90/106）。

圖一：基本公式使用頻率



基本公式的內部成分存在線性次序的變異。在電話中，拒絕與阻因的先後次序不定，兩種結構的使用比例相當，「先拒絕再給阻因」佔 54% (35/65)，略高於「先給阻因再拒絕」的 46% (30/65)，分別如 (1a) 與 (1b) 所示，劃底線的部分為阻因。電郵的基本公式內部則無互調先後位置的變化，拒絕者一律先陳述阻因，再表明拒絕，此結構佔電郵語料的 100% (90/90)，如 (2a) 與 (2b)。

- (1) a. 好像也不太行，就是我們英文其實沒有很好。  
 b. 嗯……就是…… 嗯……我……就是後來我已經有事情了，沒辦法了。
- (2) a. 因為時間不是很方便，所以沒有辦法去打工。  
 b. 我不會 FrontPage 呵呵，所以可能就不太適合了。

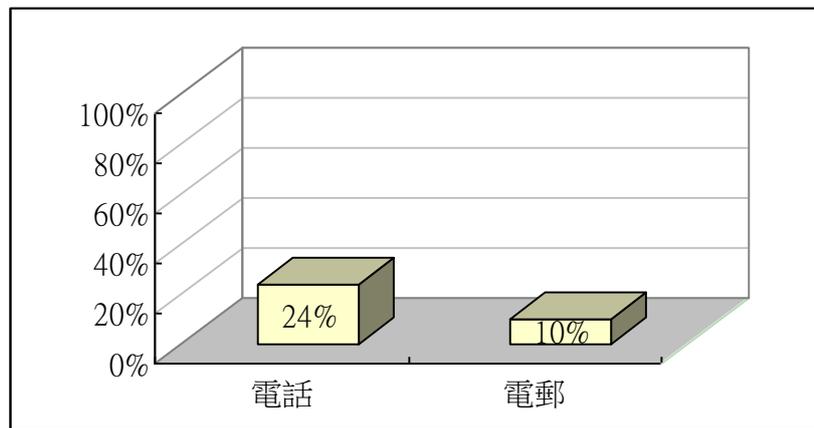
此外，阻因可分為兩種類型，一類是外在的阻礙因素，如 (1a) 的「後來我已經有事情了」與 (2a) 的「時間不是很方便」；一類是內在的阻礙因素，如 (1b) 的「我們英文其實沒有很好」與 (2b) 的「我不會 FrontPage」。關於阻因的類型，留待第 5 節詳細說明。

以上分析顯示，前述文獻雖然強調華語偏好間接拒絕，然而本研究歸納的基本公式中皆包含語用功能清晰明確的拒絕成分，可見在搭配阻因說明的前提下，華語不僅能接受，且傾向選用明示意图的拒絕方式。

## 4.2 迂迴策略

除基本公式外，語料中使用率居次的是迂迴策略，意指以其他的言語行為充當拒絕的主體行為，當中未見任何傳達拒絕意義的訊息。迂迴策略最普遍的顯現形式是「陳述阻因」，即說明拒絕的理由之後隨即結束對話或回信的內容。其次是「釋出善意」，表達願意將工讀機會讓給其他同學。另有「暫緩決定」，表示當下無法明確答覆，但在請求者追問後才給予拒絕的回應。最後是「轉移話題」，即試圖表達對其他工作的興趣。以上迂迴策略的語意內容皆暗示沒有意願答應目前的請求，在電話與電郵中的使用頻率如下圖所示。

圖二：迂迴策略使用頻率



迂迴策略在電話語料中的使用比例為 24% (24/98)，如 (3a) – (3d)。電郵語料的策略形式較直接，迂迴策略僅佔 10% (11/106)，且樣式不如電話語料豐富，未出現釋出善意與暫緩決定的策略，如 (4a) 與 (4b)。<sup>2</sup>

- (3) a. 我假日要上班。 [陳述阻因]  
 b. 那…那…我還是把那個工讀的機會留給別人好了。 [釋出善意]  
 c. 喔…這樣的話臨時我也不太…不太知道要怎麼回答。 [暫緩決定]  
 d. 嗯，我比較想的是你們 po 在 bb 上面的另外一個耶。 [轉移話題]
- (4) a. 抱歉，我不會做 front page。 [陳述阻因]  
 b. 請問除了打掃工作還有其他的嗎？ [轉移話題]

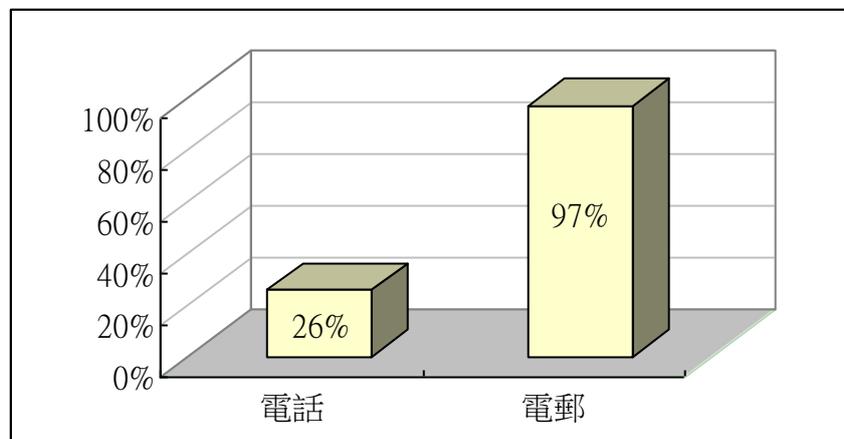
<sup>2</sup> 電郵組中有少數受試者未回覆研究助理的請求，可能傳遞暫緩決定或直接拒絕的意義，在此未列入統計。

在(3a)與(4a)中，拒絕者分別陳述外在阻礙因素與內在阻礙因素，請求者可從這些理由回溯到擔任工讀生所需滿足的前提，也就是能配合工作時間或具備編輯網頁的能力，進而從拒絕者無法滿足這個前提的情況，推論出對方無法答應請求。請求者的推論結果雖然與直接遭到拒絕相同，但因為經過推論而使拒絕者的言語顯得委婉禮貌。在(3b)中，拒絕者表示願意讓其他人受惠，意味將對方的請求詮釋為一種恩惠，滿足請求者的正向面子需求，因而達到禮貌。在(3c)中，拒絕者搭配停頓與結巴的輔助語言，透露為難的態度，因此話語表面上雖只傳遞暫時無法決定的語意，但實際上是暗示拒絕。至於(3d)與(4b)，拒絕者迴避回覆是否答應請求，而藉由表達對其他工作的興趣，暗示自己拒絕的只是目前這份特定的工作，而非參與工讀的意願，如此縮小拒絕的範圍，可提升禮貌的效果。

### 4.3 禮貌策略

拒絕的主體行為經常伴隨其他輔助行為當作禮貌策略，包含道歉與道謝，出現位置在拒絕的前面或後面，也有前後同時出現的情形。位在拒絕之前的輔助行為擔任拒絕的預備行為（preparatory act），位於拒絕之後者則擔任補償行為（compensatory act）。此類禮貌策略在電話與電郵中的使用頻率差距懸殊，如圖三所示。

圖三：禮貌策略使用頻率



禮貌策略的出現率在電話語料中僅佔 26% (25/98)，且多是位於拒絕之後的道歉，如 (5a) 與 (5b) 中劃底線的部分。相對地，電郵語料出現禮貌策略的比例高達 97% (103/106)，最普遍的情形是拒絕前後同時出現道謝或道歉，如 (6a) 與 (6b)；其次是僅出現於拒絕之後，如 (7a) 與 (7b)，最後是僅位於拒絕之前，如 (8a) 與 (8b)。

- (5) a. 喔，不好意思，我應該不會接這個工作，對，不好意思。  
b. 還是讓好了，因為那個時間有點，有點麻煩。嗯，不好意思。
- (6) a. 真是不好意思，我想我可能不行，謝謝。  
b. 對不起... 因為有些條件我不能符合... 抱歉，未能幫上忙...
- (7) a. 嗯，恐怕無法擔任，謝謝。  
b. 我志願放棄這個工作機會，抱歉。
- (8) a. 謝謝學姊，我不要了。  
b. 很抱歉，我沒有意願。

如以上例句所示，禮貌策略的使用可能是針對拒絕行為本身表示歉意，也可能是針對請求者告知工讀機會或花費時間和精力聯絡表示謝意，但目的都是緩和拒絕行為對人際關係的負面影響，達到禮貌的效果。此外，電郵普遍包含禮貌策略，顯見其拒絕模式比電話固定且正式；而電話容許輔助語言的靈活運用，語言形式並非表達禮貌的唯一管道，相形之下禮貌策略的必要性較低。

#### 4.4 直接拒絕

以上三小節歸納的是拒絕的普遍模式，大部分是由拒絕與阻因組成基本公式的主體行為，其次是由迂迴策略構成的主體行為，這兩者皆常與禮貌策略連用。除此之外，其餘語料則為未包含阻因的直接拒絕。在電話中，此類直接拒絕均搭配表示猶豫的緩和詞語（如「可能」、「吧」）與輔助語言的停頓或重複，且經常伴隨表示善意或尷尬的笑聲，如 (9)；在電郵中則多附帶語言形式上的禮貌策略，即道謝或道歉，如 (10)。試比較：

- (9) a. 那……我……那就算了。  
b. 嗯……可能沒有這個意願吧！  
c. 嗯……不然就……就……就……不要好了啦！  
d. 那……那……那個……這個工作我就可能就……就……就放棄，這樣子。
- (10) a. 否，謝謝。  
b. 對此工讀並無意願，謝謝。  
c. 你好！目前沒有意願。謝謝您告知此工讀機會。  
d. 不好意思，我可能沒辦法勝任，謝謝，麻煩了。

以上現象再次證實，文獻強調華語多用間接的方式拒絕，並未完整揭示其特質。如本研究語料顯示，未與阻因共現的直接拒絕出現率的確不高，但在適當的語言或非語言禮貌機制的襯托之下，直接拒絕仍能兼顧禮貌。

#### 4.5 語碼轉換

還有一個值得注意的是語碼轉換 (code switching) 的現象，僅出現於電郵語料。少數拒絕者在回覆過程中轉換成英語，可能是句間轉換 (inter-sentential switching)，如 (11a) 與 (11b)；也可能是句內轉換 (intra-sentential switching)，如 (11c) 與 (11d)，佔所有電郵語料的 8% (8/106)，例如：

- (11) a. Sorry! I quit...  
b. Sorry! I already have a job!  
c. 實在無法負荷這麼早起床...@@ sorry ~~  
d. 因為有些條件我不能符合..... sorry 未能幫上忙...

一方面，請求者發出的信件使用華語，另一方面，一般大學生尚未達到以英語自由表達內心感受的水平，這一點可以從 (11a) 與 (11b) 的簡易句型看出端倪。因此，拒絕者在回信內容中從華語轉換為英語，應該不全為偶然的現象。這些拒絕者可能刻意或潛意識地希望減少請求者對負面態度 (即拒絕) 的感知；也

就是說，以外語拒絕產生的負面衝擊較小，比使用華語更間接，具有降低威脅對方面子的功能。

## 5. 結果討論

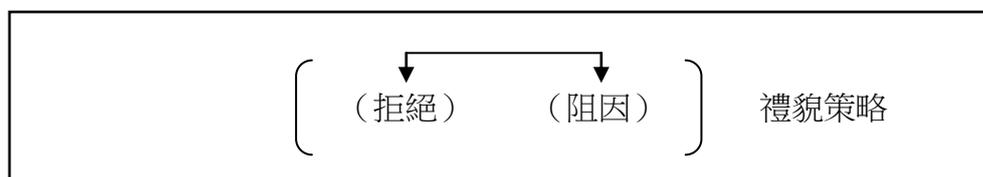
本節討論研究結果的意義，5.1 節歸納拒絕模式透露的禮貌意涵，5.2 節與 5.3 節分述溝通媒介與請求標的對拒絕策略的影響。

### 5.1 拒絕模式的禮貌意義

前一節的統計數據顯示，不論在電話或電郵拒絕中，最普遍的公式皆為拒絕與阻因組合而成的主體行為，並搭配道謝或道歉的輔助行為。由此可知，在本研究觀察的情境下，拒絕者面對平輩陌生人有關公事的請求，傾向執行直接的言語行為，並透過阻因的說明與輔助行為的運用，提升拒絕的合理性與禮貌性。這個結論與華語先前研究所強調的間接性趨向呈現明顯的差異，也證實禮貌與間接是相互影響但各自獨立的概念。

以下將電話與電郵中最普遍的拒絕模式分別歸納如圖四與圖五。其中圓括弧代表其內的項目可省略；方括弧代表其內的項目至少出現一項；而箭頭代表拒絕與阻因的順序可調換。

圖四：電話的拒絕模式



圖五：電郵的拒絕模式



## 5.2 溝通媒介的語體作用

電話與電郵具備不同的媒介屬性，因此形成獨特的語體，與當面口說或書面信函的傳統語體均有所差異。以下先簡介兩種語體的語言特徵，再討論媒介特性對本研究語料的影響。

電話交談並非典型的口語語料。一方面，電話溝通有別於傳統的面對面會話，缺少眼神接觸、面部表情、姿態面向、動作方式等輔助語言所透露的豐富訊息。另一方面，電話溝通與面對面交談一樣屬於即時的訊息交換，也透過聲音傳播，交談者可藉由雙方的聲音體現（如笑聲、哽咽、呵欠、吞咽、吸吐、結巴）、聲音修飾（如音強、音高、音長）以及聲音間隔（如填充語、插話、沉默、停頓）獲得語言之外的訊息。此外，電話交談也符合 Halliday (1989:76-77) 提出的幾項口語特質，例如，電話交談屬於當下立即的口語產物，句子較短，常有停頓、沈默或話語重複的現象，缺乏嚴謹的表達形式與組織結構等。因此，電話交談可視為缺乏視覺輔助的口語交談。

電郵通訊也不屬於傳統的書面語料。隨著資訊技術的發展，電子郵件、電子佈告欄、全球資訊網、網路論壇、即時通訊等溝通介面日益普及，電子訊息成為現代人際交往的新興工具，具備傳遞即時訊息的效力（翟本瑞 2001）。至今已有諸多文獻闡明電腦中介溝通（computer-mediated communication；CMC）展現口說與書面語體的混和特色（如 Barnes 2003；Ferrara et al. 1991；Herring 1996）。綜觀學者的研究結論（如 Barnes 2003；Baron 1998；Herring 1996），電子郵件的語言具有以下幾項特色。首先，電子郵件允許發信者與已知身分的對象進行一對一之對話，形式不如傳統寫作正式，常出現隨興用語，排版也較不謹慎。其次，由於缺乏面對面的視覺與聽覺接觸，電郵讓使用者感覺較不受限制，有利於發展出平等的對話空間。此外，使用電腦比傳統紙筆更容易擴大彼此的親密程度，無形中透露更多私人資料，因而促進私密的對談。最後，電郵的使用者常加上表情與聲音符號，如 p(^\_^)q ~>\_<~ (-\_-) T\_T :P :-8 等，所以此媒介彷彿如面

對面溝通般允許情感的表現。以上特質顯示，電子郵件雖以文字符號的面貌出現，卻能以符號組成的圖象彌補此媒介在視覺與聽覺上的限制，流露許多口語語體的色彩，因此電郵通信可視為帶有虛擬視覺與聽覺輔助的書面對話。

上述電話與電郵的特性差異也反映在本文第四節歸納的現象中。在電話與電郵兩種溝通媒介下，基本拒絕公式都包含拒絕與阻因兩個要素，不同的是，電郵語料先敘述阻因再拒絕，而電話語料則無固定順序，線性結構顯得更富彈性。追究其可能原因，口語交談需要雙方立即的回應，所以透過電話溝通者傾向先答覆請求者的問題，再說明拒絕的原因。相對地，電郵缺少立即互動的溝通情境，允許經過規劃與著墨的言談內容，所以拒絕者傾向從前因（即阻因）引導至後果（即拒絕），一方面遵循因果（cause-effect）的邏輯關係與先後次序，另一方面讓阻因預告後果，鋪陳拒絕的合理性。

其次，禮貌策略在兩種溝通媒介下的出現比例也呈現明顯的差異，在電話中使用頻率未達三成，但在電郵中卻接近十成，尤其是在未說明阻因的直接拒絕中，禮貌策略不可或缺，可能的原因有二。第一，電郵溝通以文字為載體，缺乏聽覺與視覺的輔助訊息，因此更需要透過語言形式上的禮貌策略維護人際和諧關係。第二，電郵屬於非同步溝通，給予拒絕者充裕的構思與措辭時間，在這種容許「三思而後行」的環境下，華人「禮多人不怪」的觀念得以充分發揮。相對地，電話溝通以聲音為載體，根據本研究的觀察，電話拒絕者傾向善用聲音效果傳遞禮貌的態度，尤其是帶有情態意義的音調、音長、停頓、笑聲等，可有效緩和拒絕的直接程度，所以不需完全仰賴禮貌策略的使用。此外，禮貌策略的出現位置也反映溝通媒介的特性。在電話中，口語媒介帶給交際雙方立即回應的壓力，禮貌策略傾向位於拒絕之後；在電郵中，書面媒介提供遣詞用字的思考空間，因此以考慮最周詳的方式，即拒絕前後都使用禮貌策略的情形居多。

另外，迂迴策略在電話中的出現比例與變化程度皆比在電郵中高，這一點也能從溝通媒介的差異找尋合理的解釋。電話溝通允許拒絕者從聲音的特質感受請

求者的心態，如請求者流露的客氣態度與徵求人力的需要，讓拒絕者經歷類似「見面三分情」的壓力，因而較可能訴諸迂迴的暗示。同樣地，拒絕者也能透過自己的聲音表情透露情態含意，即使不直接拒絕，請求者仍可從這些非語言訊息推論出拒絕的意味。相較之下，電郵缺乏聲音傳遞的多樣意義，既不能充分傳遞請求者的情感，也不能適度修飾拒絕者的態度，因此未提供迂迴策略的適用語境；即使出現，也以功能透明的陳述阻因居多。

最後，語碼轉換的現象僅出現於電郵語料，顯示文字介面無法傳遞語音訊息，反而給予拒絕者更自在的外語使用環境，為拒絕行為提供另類的禮貌表達手段。

綜合以上現象，電話拒絕的語言公式比電郵穩定規律，但禮貌策略的運用卻比電郵靈活多變。由此推論，電話類似口語語體，允許聲音訊息的傳遞，傾向透過簡單的語言形式表達豐富、微妙的語用意義；而電郵類似書面語體，擁有非同步溝通的優勢，傾向透過複雜的語言形式表達單純、透明的語用意義。

### 5.3 請求標的的語境作用

本研究也觀察請求標的與拒絕策略的關聯性，設定勞心與勞力兩種請求的語境進行對比。Searle (1969) 為言語行為擬設的適切條件 (felicity condition) 是言語行為得以順利完成所需之充分且必要的客觀語境條件，然而這些客觀語境也具有主觀變異的性質。例如，語境與交談者正在進行或所要進行的事件相關，且交談的目的不是固定的，人類社會中約定俗成的事件（如權利與義務的歸屬等）也必須仰賴參與交談的雙方具備共識，所以語境具備基本的主觀特質 (Sbisa 2002)。此外，在人際互動的每一刻，發話者可能隨時根據溝通的目標建構不同的語境，藉此評估如何順利完成一個言語行為，因此語境也是持續變動的 (Verschuere 1999; Sbisa 2002)。本文以勞心與勞力兩種請求語境為例，驗證華語人士在面對不同的請求標的時如何根據語境隨機應變地運用不同的語用策略，以達到禮貌拒絕之目的。如前面 4.1 節的分析結果所示，環境打掃與網頁編

寫兩種不同的請求標的，促使拒絕者選擇不同的理由拒絕，可分為內在阻因與外在阻因。

內在阻因與拒絕者本身的生理或心理條件相關。不論在電話或電郵中，拒絕者提出的內在阻因都牽涉到能力，表達因為自身能力不足，無法勝任工作而必須回絕請求。這種例子只出現在回絕網頁編寫此勞心工作的語境中，以下(12)與(13)分別是電話與電郵的實例。

- (12) a. 這…電腦我不太行耶！Front page 我幾乎都不太了解。  
b. 那…可是這個我有可能沒有辦法，因為我英文不是很好。

- (13) a. 我對網頁不熟悉，恐怕我無法勝任這個工作，但若有其他的工作我很樂意試試看。  
b. 閱畢工作內容後，自覺工作能力或有不足，不敢再打擾，感謝您，祝順心。

外在阻因指拒絕者以自身之外的阻礙因素作為回絕的理由，如(14)的電話語料與(15)的電郵語料。一部份的外在阻因交代明確或具體的事由，如(14a)與(15a)；另一部份只以籠統或含糊的因素概括，隨即便結束對話或信件的內容，如(14b)與(15b)。後者可能起因於拒絕者認為雙方素昧平生，不須詳述拒絕的原因，所謂「交淺不言深」。另外，外在阻因大多用於拒絕環境打掃的勞力請求，這是因為大學生一般都具備打掃環境所需的智力與體力，無法以內在因素自圓其說；外在阻因則為拒絕提供正當性，可將拒絕行為合理化，所以多成為拒絕勞力請求的理由。

- (14) a. 我可能不行，因為我後來已經找到別的打工了，呵呵！  
b. 嗯，因為我之前是有其他的規劃，那現在就可能沒有辦法了。  
(15) a. 謝謝您的回信^^，因為時間(6/20)好像很趕，在這之前仍有  
很多期末考，所以可能不能勝任，謝謝^^。  
b. 謝謝您給我這個機會，但因種種因素我決定放棄，謝謝。

以上分佈趨勢證實請求標的影響拒絕模式。對於需要勞心動腦的請求，如網頁編寫，拒絕者多以否定內在能力為理由；對於需要勞力動手的請求，如環境打掃，則多以受到外在因素牽絆為藉口。由此可見，拒絕行為與其拒絕標的有其相依性。

## 6. 結論

研究結果顯示，電話與電郵拒絕中皆偏好出現明確的拒絕成分，以拒絕與阻因兩個成分組成基本公式，但也搭配禮貌機制，只是基於媒介的不同屬性而在表現方式上有所差異。在電話中阻因的出現位置不定，在電郵中則傾向先說明阻因再提出拒絕。電郵比電話搭配更多道謝與道歉的禮貌策略，電話則比電郵展現更多微妙的迂迴策略，此差異反映媒介的特性，電話以聲音為載體，接近口語語體；電郵以文字為載體，接近書面語體。請求類型亦影響拒絕的阻因選擇，內在阻因多成為拒絕勞心請求的理由；外在阻因則多成為拒絕勞力請求的理由，可見拒絕行為也受到請求標的之制約。以上結論不同於以往華語文獻著重的間接性，並印證語體與語境對語言產生關鍵的作用。

本文採用的研究方法面臨一些限制。實證性語料雖反映語言的實際表現，但研究者能模擬的真實情境有限，且很難自由變換情境變因，例如無法任意模擬並對比請求者與拒絕者之間的親疏程度。然而，本研究取得的成果對語用學的理論與實務仍有所啟發。在理論方面，本文以實證研究方法驗證語言、語體與語境的密切關係，未來可透過更廣泛的語料蒐集，演繹出具代表性的結論。本文呈現特定族群在華人文化背景下表現的模式，也可作為往後跨語言與跨文化對比分析的基礎。在實務方面，本文歸納具體策略模式與序列結構，可提供華語教學的參考，研究結論也證實語用知識對語言學習的重要性。

## 參考書目

- 畢繼萬 (1996), 〈「禮貌」的文化特性研究〉, 《世界漢語教學》第一期: 51-59。
- 翟本瑞 (2001), 《網路文化》, 台北: 楊智出版社。
- 錢冠連 (1997), 《漢語文化語用學》, 北京: 清華大學出版社。
- 朱躍、李家玉 (2004), 〈中英商業購物中「拒絕」言語行為對比研究〉, 《外語教學》第 25 卷第一期: 15-18。
- 王建華 (1998), 〈禮貌的相對性〉, 《外國語(上海外國語大學學報)》第三期: 18-22。
- 王愛華 (2001), 〈英漢拒絕言語行為表達模式調查〉, 《外語教學與研究》第 33 卷第三期: 178-185。
- Al-Issa, Ahmad. 2003. Sociocultural transfer in L2 speech behaviors: evidence and motivating factors. *International Journal of Intercultural Relations* 27.5: 581-601.
- Ang, Rebecca P. and Eddie C. Kuo. 2002. Effects of gender and individualism-collectivism on directness of refusal. *South Pacific Journal of Psychology* 14: 76-80.
- Bardovi-Harlig, K. 1999. Exploring the interlanguage of interlanguage pragmatics: A research agenda for acquisitional pragmatics. *Language Learning* 49.4: 677-713.
- Bardovi-Harlig, K. and B. S. Hartford. 1991. Saying "no" in English: native and nonnative rejections. In L. F. Bouton and Y. Kachru. (eds.), *Pragmatics and Language Learning, Monograph Series, Vol. 2*. pp. 41-58. Urbana, IL: University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Bargiela-Chiappini, Francesca. 2003. Face and politeness: new (insights) for old (concepts). *Journal of Pragmatics* 35.10-11: 1453-1469.
- Barnes, Susan B. 2003. *Computer-Mediated Communication: Human to Human Communication across the Internet*. Boston: Pearson Education.
- Baron, Naomi S. 1998. Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email. *Language and Communication* 18.2: 133-170.
- Beebe, Leslie M. and M. C. Cummings. 1995. Natural speech act data versus written questionnaire data: how data collection method affects speech act performance. In Susan M. Gass and Joyce Neu (eds.), *Speech Acts across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*. pp.65-86. New York: Mouton de Gruyter.
- Beebe, Leslie M., Tomoko Takahashi, and Robin Uliss-Weltz. 1990. Pragmatic transfer in ESL refusals. In Robin C. Scarcella, Elaine S. Andersen, and Stephen D. Krashen (eds.), *Developing Communicative Competence in a Second Language: Series on Issues in Second Language Research*. pp.55-73. Boston: Heinle & Heinle Publishers.
- Besson, Amber L., Michael E. Roloff, and Gaylen D. Paulson. 1998. Preserving face in refusal situations. *Communication Research* 25.2: 183-199.
- Blum-Kulka, Shoshana, Juliane House, and Gabriele Kasper (eds.). 1989. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex.

- Bresnahan, Mary, Deborah A. Cai, and Ayana Rivers. 1994. Saying no in Chinese and English: Cultural similarities and differences in strategies of refusal. *Asian Journal of Communication* 4.1: 52-76.
- Brown, Penelope and Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usages*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chang, Hui-Ching. 1999. The 'well-defined' is 'ambiguous' — Indeterminacy in Chinese conversation. *Journal of Pragmatics* 31.4: 535-556.
- Chang, Yuh-Fang. 2009. How to say no: an analysis of cross-cultural difference and pragmatic transfer. *Language Sciences* 31.4: 477-493.
- Daly, Nicola, Janet Holmes, Jonathan Newton, and Maria Stubbe. 2004. Expletives as solidarity signals in FTAs on the factory floor. *Journal of Pragmatics* 36.5: 945-964.
- Ferrara, Kathleen, Hans Brunner, and Greg Whittemore. 1991. Interactive written discourse as an emergent register. *Written Communication* 8.1: 8-34.
- Fetzer, Anita. 2002. Negotiating rejections: A sociocultural analysis. *Multilingua – Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication* 21.4: 399-422.
- Gao, Ge. 1998a. "Don't take my word for it."—understanding Chinese speaking practices. *International Journal of Intercultural Relations* 22.2: 163-186.
- Gao, Ge. 1998b. An initial analysis of the effects of face and concern for "other" in Chinese interpersonal communication. *International Journal of Intercultural Relations* 22.4: 467-482.
- Gass, Susan M. and Noel Houck. 1999. *Interlanguage Refusals: A Cross-cultural Study of Japanese-English*. New York: Mouton de Gruyter.
- Goffman, Erving, 1967. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Doubleday Anchor.
- Gu, Yueguo. 1990. Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics* 14.2: 237-257.
- Halliday, M. A. K. 1989. *Spoken and Written Language*. Oxford: Oxford University Press.
- Hassall, Tim. 2004. Through a glass, darkly: When learner pragmatics is misconstrued. *Journal of Pragmatics* 36.5: 997-1002.
- Haugh, Michael and Carl Hinze. 2003. A metalinguistic approach to deconstructing the concepts of 'face' and 'politeness' in Chinese, English and Japanese. *Journal of Pragmatics* 35.10-11: 1581-1611.
- Herring, Susan C. (ed.). 1996. *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.
- Kasper, Gabriele. 2001. Four perspectives on L2 pragmatic development. *Applied Linguistics* 22.4: 502-530.
- Kinjo, Hiromi, 1987. Oral refusals of invitations and requests in English and Japanese. *Journal of Asian Culture* 11: 85-106.

- Kline, Susan L. and Cathy H. Floyd. 1990. On the art of saying no: the influence of social cognitive development on messages of refusal. *Western Journal of Speech Communication* 54: 454-472.
- Leech, Geoffrey N. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Liao, Chao-chih and Mary I. Bresnahan. 1996. A contrastive pragmatic study on American English and Mandarin refusal strategies. *Language Sciences* 18.3-4: 703-727.
- Liao, Chao-chih. 1994. *A Study on the Strategies, Maxims, and Development of Refusal in Mandarin Chinese*. Taipei: Crane.
- Lii-Shih, Yu-hwei E. 1994. What do “Yes” and “No” really mean in Chinese? In James E. Alatis (ed.), *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics: Educational Linguistics, Crosscultural Communication, and Global Interdependence*. pp.128-149. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Ma, Ringo. 1996. Saying “yes” for “no” and “no” for “yes”: A Chinese rule. *Journal of Pragmatics* 25.2: 257-266.
- Marti, Leyla. 2006. Indirectness and politeness in Turkish–German bilingual and Turkish monolingual requests. *Journal of Pragmatics* 38.11: 1836-1869
- Nelson, Gayle L., Mahmoud Al Batal, and Waguida El Bakary. 2002. Directness vs. indirectness: Egyptian Arabic and US English communication style. *International Journal of Intercultural Relations* 26.1: 39-57.
- Nwoye, Onuigbo G. 1992. Linguistic politeness and socio-cultural variations of the notion of face. *Journal of Pragmatics* 18.4: 309-328.
- Park, Hee Sun and Xiaowen Guan. 2009. Culture, positive and negative face threats, and apology intentions. *Journal of Language and Social Psychology* 28.3: 244-262.
- Patricia, Bou-Franch and Pilar Garcés-Conejos. 2003. Teaching linguistic politeness: A methodological proposal. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching* 41.1: 1-22.
- Rose, Kenneth R. 2000. An exploratory cross-sectional study of interlanguage pragmatic development. *Studies in Second Language Acquisition* 22.1: 22-67.
- Saeki, Mimako and Barbara J. O’Keefe. 1994. Refusals and rejections: Designing messages to serve multiple goals. *Human Communication Research* 21.1: 67-102.
- Sbisa, Marina. 2002. Speech acts in context. *Language and Communication* 22: 421-436.
- Searle, John R. 1969. *Speech Acts: an Essay in Philosophy of Language*. London: Cambridge University Press.
- Shih, Yu-hwei E. 1986. *Conversational Politeness and Foreign Language Teaching*. Taipei: Crane.
- Soler, Eva Alcon. 2005. Does instruction work for learning pragmatics in the EFL context? *System* 33.3: 417-435.

- Stevens, Paul B. 1993. The pragmatics of “No!”: Some strategies in English and Arabic. *Ideal* 6: 87-112.
- Thomas, Jenny. 1995. *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. London: Longman.
- Turnbull, William and Karen L. Saxton. 1997. Modal expressions as facework in refusals to comply with requests: I think I should say ‘no’ right now. *Journal of Pragmatics* 27.2: 145-181.
- Verschueren, Jef. 1999. *Understanding Pragmatics*. London: Arnold.
- Yabuuchi, Akio. 2004. Face in Chinese, Japanese, and U.S. American cultures. *Journal of Asian Pacific Communication* 14.2: 261-297.
- Ye, Zhengdao. 2004. Chinese categorization of interpersonal relationships and the cultural logic of Chinese social interaction: An indigenous perspective. *Intercultural Pragmatics* 1.2: 211-230.
- Yeung, Lorrita Ngor-to. 2000. The question of Chinese indirectness: A comparison of Chinese and English participative decision-making discourse. *Multilingua – Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication* 19.3: 221-264.
- Yum, June O. 1988. The impact of Confucianism on interpersonal relationships and communication patterns in East Asia. *Communication Monographs* 55: 374-388.

## **An Analysis of Strategies for Refusing Requests in Chinese: Stylistic and Contextual Factors**

Chia-Ling Hsieh

*National Taiwan Normal University*

This study classifies Chinese refusals and examines their usage in particular styles and contexts. The refusals examined were in response to real-life requests. The language data is drawn from telephone and email conversations between Taiwanese university students and research assistants. The results show that refusals tend to be explicit, and consist of a *refusal* and an *impeding factor*. In refusals made over the telephone these two components do not appear in a fixed order, and are occasionally replaced by indirect refusal strategies. In emails the *impeding factor* often precedes the *refusal*, and politeness strategies such as *gratitude* and *apology* appear more often. These differences reflect the contrast between the styles of spoken and written communication. The nature of the request also affects the refusal. Internal impeding factors are often given in response to requests involving mental labor, while external impeding factors are given in response to requests that involve physical labor. The study's conclusion explains the interaction between language, style and context, and provides examples that link pragmatic analysis and Chinese language teaching.

Keywords: refusals, requests, telephone, email, politeness