

國立政治大學華語文教學碩博士學位學程

碩士學位論文

指導教授：詹惠珍博士

華語道歉行為之社會語用分析
Sociopragmatic Analysis of Apology in Mandarin



研究生：沈馥萱

中華民國一百零二年一月

謝辭

在華文所的學習歲月裡，我經歷了苦與樂，亦將此視之為成長的過程。在此感謝一路上幫助我的老師、同學、以及家人。

首先，這本論文的完成特別感謝詹惠珍老師的指導，從建立我的語言學觀念、社會語言學的基礎，到進行研究以至完成論文，謝謝詹老師耐心的教導以及指正。撰寫論文的過程中，在老師身邊學習到的生活知識、學術專業以及對研究的熱忱，這些啟發是我從未想過的，對於未來影響必定深刻。其次，感謝口試委員曹逢甫老師以及徐嘉慧老師，在論文口試期間提供非常詳實且精辟的意見，使本論文能夠更臻完善。

另外，感謝研究所求學過程中，我親愛的同學、學姊、學妹們，謝謝你們讓我體驗了完全不一樣的學生生活。在我低潮時永遠支持我、鼓勵我。

感謝彼得，從指導我考研究所到指引我的論文完成，謝謝你，笑與淚，你都在身邊。

最後，僅將此論文獻給我的家人：最親愛的奶奶、爸爸和媽媽、外公和外婆。沒有你們的支持，我無法微笑面對每一個難關。

摘要

本研究旨在了解華語中道歉言語行為的語碼形式之建構方式與使用規範。本研究以 Searl (1969) 的言語行為理論為基礎，配合 Leech (1983) 的禮貌原則、Grice (1975) 的合作原則等，分析解釋不同的道歉用語在誠意程度與禮貌程度上之表現。

為達研究目的，本研究以問卷調查方式以及訪談做為研究工具，有效問卷總計 48 份，訪談人數 8 人。問卷調查的內容將道歉用語分為四大項目：「核心詞」、「導語」、「複合詞」（包括核心詞＋導語、導語＋核心詞、與導語＋導語）。於情境設計下以「輕微冒犯」以及「嚴重冒犯」作為檢測分類，調查這些道歉用語誠意程度以及禮貌程度。

調查結果發現，使用者的性別、年齡、和教育程度對道歉用語的擇用不具顯著影響力，但冒犯事件的嚴重程度與道歉用語之間有顯著相關。研究結果歸結如下：（一）「核心詞」單獨使用時，其誠意程度以及禮貌程度取決於字詞內容的遂行力量（Perlocutionary force），原則上，遂行力量越強，誠意程度與禮貌程度就越強；反之亦然。但是，道歉用語誠意程度與禮貌程度的表現會搭配冒犯情境的嚴重程度，不過低亦不過高。（二）於「複合詞」中，凡是含有「賠償」內容的導語，其誠意程度以及禮貌程度必定大於不含「賠償」內容的「複合詞」。（三）於道歉言語行為中，「複合詞」（包含「核心詞＋導語」以及「雙重導語」）的誠意程度以及禮貌程度皆大於單獨使用「核心詞」或「導語」。（四）「核心詞＋導語」與「導語＋核心詞」在詞序上的不同，就誠意程度與禮貌程度而言，並無顯著差別。

根據上述研究結果，本研究對華語教學提出相關建議，建議華語教師進行道歉用語教學時，應教導學生語碼形式與語碼使用功能之間互為搭配的觀念。課堂中應提供學生道歉行為的社會語用原則，讓學生在進行道歉行為時，能擇用適當的語碼形式。

關鍵字：道歉、核心詞、導語、複合詞、禮貌程度、誠意程度。

目次

| | | |
|------------|---|-----------|
| 第一章 | 緒論 | 1 |
| 1.1 | 研究背景..... | 1 |
| 1.2 | 研究目的..... | 2 |
| 1.3 | 研究議題與假設..... | 2 |
| | 1.3.1 研究議題..... | 2 |
| | 1.3.2 研究假設..... | 3 |
| 1.4 | 論文架構..... | 4 |
| 第二章 | 文獻探討 | 6 |
| 2.1 | 言語行為理論..... | 6 |
| | 2.1.1 Austin and Searl..... | 6 |
| | 2.1.2 適當條件..... | 7 |
| | 2.1.3 直接言語行為..... | 8 |
| 2.2 | 交談合作原則..... | 10 |
| 2.3 | 禮貌原則..... | 11 |
| | 2.3.1 面子威脅理論..... | 11 |
| | 2.3.2 面子滿足行為..... | 13 |
| | 2.3.3 Leech 的禮貌原則..... | 13 |
| 2.4 | 言語行為理論、交談合作原則、禮貌原則的互動關係..... | 15 |
| | 2.4.1 適當條件與交談合作原則的關係..... | 15 |
| | 2.4.2 禮貌原則與交談合作原則的關係..... | 17 |
| 2.5 | 道歉言語行為..... | 20 |
| | 2.5.1 有關道歉言語行為之相關研究..... | 20 |
| | 2.5.2 道歉言語行為分類..... | 22 |
| | 2.5.3 道歉核心詞的詞彙..... | 22 |
| | 2.5.4 導語內容的類別..... | 23 |
| | 2.5.5 道歉內容的結構變化..... | 23 |
| | 2.5.6 言語行為、交談合作原則、 禮貌原則對選擇道歉用語的影響..... | 24 |
| 2.6 | 小結..... | 25 |
| 第三章 | 研究方法 | 26 |
| 3.1 | 研究對象與取樣方法..... | 26 |
| 3.2 | 研究工具..... | 26 |

| | | |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------|
| 3.2.1 | 初步研究..... | 27 |
| 3.2.1.1 | 問卷設計內容..... | 27 |
| 3.2.1.2 | 初步研究結果..... | 28 |
| 3.2.2 | 正式研究..... | 28 |
| 3.2.2.1 | 問卷設計內容..... | 28 |
| 3.2.2.2 | 問卷調查實施程序..... | 28 |
| 3.2.2.3 | 訪談設計與實施..... | 28 |
| 3.3 | 資料處理..... | 28 |
| 第四章 道歉用語的誠意程度調查結果 | | 30 |
| 4.1 | 核心詞單用 | 30 |
| 4.1.1 | 核心詞跨冒犯強度的誠意程度比較..... | 31 |
| 4.1.2 | 不同冒犯強度下跨核心詞之間的誠意程度比較..... | 32 |
| 4.2 | 導語單用 | 34 |
| 4.2.1 | 「導語」與適當原則、禮貌原則、權力與協和性的關係..... | 34 |
| 4.2.2.1 | 「導語」與適當原則的關係..... | 34 |
| 4.2.2.2 | 「導語」與禮貌原則的關係..... | 36 |
| 4.2.2.3 | 「導語」與權力與協和性的關係..... | 38 |
| 4.2.2 | 單用導語跨冒犯強度的誠意程度比較..... | 40 |
| 4.2.3 | 不同冒犯強度下跨導語之間的誠意程度比較..... | 41 |
| 4.2.4 | 「核心詞」與「導語」的誠意程度比較..... | 43 |
| 4.3 | 「複合詞」 | 45 |
| 4.3.1 | 複合詞（一）：「核心詞+導語」 | 45 |
| 4.3.2 | 複合詞（二）：「導語+核心詞」 | 46 |
| 4.3.3 | 「核心詞+導語」vs.「導語+核心詞」 | 48 |
| 4.3.4 | 複合詞（三）：雙重導語..... | 49 |
| 4.3.4.1 | 雙重導語不同冒犯程度的誠意程度比較..... | 49 |
| 4.3.4.2 | 不同冒犯強度下跨雙重導語的誠意程度比較..... | 52 |
| 4.4 | 「核心詞+導語」vs.「雙重導語」 | 56 |
| 4.5 | 單用「核心詞」、單用「導語」、「複合詞」之跨組比較..... | 59 |
| 4.5.1 | 跨冒犯強度比較..... | 59 |
| 4.5.2 | 跨詞類組別比較..... | 61 |
| 4.6 | 小節 | 62 |
| 第五章 道歉用語的禮貌程度調查結果 | | 63 |
| 5.1 | 核心詞單用 | 63 |
| 5.1.1 | 核心詞跨冒犯強度的禮貌程度比較..... | 63 |
| 5.1.2 | 不同冒犯強度下跨核心詞之間的禮貌程度比較..... | 65 |

| | | |
|------------|---------------------------------|-----------|
| 5.2 | 導語單用 | 66 |
| 5.2.1 | 「導語」與三大原則的關係 | 66 |
| 5.2.2 | 導語於不同冒犯強度下的禮貌程度之平均值比較 | 67 |
| 5.2.3 | 不同冒犯強度下導語之間的禮貌程度比較 | 68 |
| 5.2.4 | 「核心詞」與「導語」的禮貌程度比較 | 70 |
| 5.3 | 「複合詞」 | 71 |
| 5.3.1 | 複合詞（一）：「核心詞＋導語」 | 71 |
| 5.3.2 | 複合詞（二）：「導語＋核心詞」 | 72 |
| 5.3.3 | 「核心詞＋導語」vs.「導語＋核心詞」 | 74 |
| 5.3.4 | 複合詞（三）：雙重導語 | 76 |
| 5.3.4.1 | 雙重導語不同冒犯程度的禮貌程度比較 | 76 |
| 5.3.4.2 | 不同冒犯強度下跨雙重導語的禮貌程度比較 | 79 |
| 5.4 | 「核心詞＋導語」vs.「雙重導語」 | 83 |
| 5.5 | 單用「核心詞」、單用「導語」、「複合詞」之跨組比較 | 85 |
| 5.5.1 | 跨冒犯強度比較 | 85 |
| 5.5.2 | 跨詞類組別比較 | 87 |
| 5.6 | 小結 | 88 |
| 第六章 | 結論與建議 | 89 |
| 6.1 | 結論 | 89 |
| 6.1.1 | 調查結果概述 | 89 |
| 6.1.2 | 分析與解釋 | 90 |
| 6.2 | 本研究的限制 | 92 |
| 6.2.1 | 採樣上的限制 | 92 |
| 6.2.2 | 研究方法的限制 | 92 |
| 6.2.3 | 統計檢定的限制 | 92 |
| 6.3 | 本研究在華語教學上的建議 | 93 |
| 6.4 | 對未來相關研究之建議 | 93 |
| | 參考書目 | 94 |
| | 附錄 | 96 |
| | 附錄一 | 96 |
| | 附錄二 | 104 |
| | 附錄三 | 110 |

表 次

| | | |
|------|----------------------------------|----|
| 表 1 | 核心詞於不同冒犯強度的誠意程度之平均值比較..... | 31 |
| 表 2 | 不同冒犯強度下核心詞之間的誠意程度比較..... | 33 |
| 表 3 | 導語與適當原則的關係..... | 35 |
| 表 4 | 導語與禮貌原則的關係..... | 37 |
| 表 5 | 導語與權力及協和性的關係..... | 39 |
| 表 6 | 導語於不同冒犯強度的誠意程度比較..... | 40 |
| 表 7 | 不同冒犯強度下跨單一導語的誠意程度比較..... | 42 |
| 表 8 | 核心詞與導語之誠意程度比較..... | 44 |
| 表 9 | 核心詞+導語於不同冒犯強度的誠意程度比較..... | 45 |
| 表 10 | 導語+核心詞於不同冒犯強度的誠意程度比較..... | 47 |
| 表 11 | 不同冒犯下核心詞與導語詞序的誠意程度比較..... | 48 |
| 表 12 | 雙重導語於不同冒犯強度下的誠意程度之平均值比較..... | 50 |
| 表 13 | 輕微冒犯強度下雙重導語的誠意程度比較..... | 53 |
| 表 14 | 嚴重冒犯強度下雙重導語的誠意程度比較..... | 55 |
| 表 15 | 不同冒犯強度下跨複合詞組的誠意程度比較..... | 57 |
| 表 16 | 核心詞、導語、複合詞組平均值..... | 60 |
| 表 17 | 跨詞類組別比較..... | 61 |
| 表 18 | 核心詞於不同冒犯強度的禮貌程度之平均值比較..... | 64 |
| 表 19 | 不同冒犯強度下核心詞之間的禮貌程度比較..... | 65 |
| 表 20 | 單一導語跨冒犯強度的禮貌程度比較..... | 67 |
| 表 21 | 不同冒犯強度下跨單一導語的禮貌程度比較..... | 69 |
| 表 22 | 核心詞與導語之禮貌程度比較..... | 70 |
| 表 23 | 核心詞+導語於不同冒犯強度的禮貌程度之平均值比較..... | 71 |
| 表 24 | 導語+核心詞於不同冒犯強度的禮貌程度之平均值比較..... | 73 |
| 表 25 | 不同冒犯下複合詞組間（核心詞與導語詞序）的禮貌程度比較..... | 75 |
| 表 26 | 雙重導語於不同冒犯強度下的禮貌程度之平均值比較..... | 77 |
| 表 27 | 輕微冒犯強度下雙重導語的禮貌程度比較..... | 80 |

| | | |
|------|--------------------------|----|
| 表 28 | 嚴重冒犯強度下雙重導語的禮貌程度比較 | 82 |
| 表 29 | 不同冒犯強度下複合詞組間的禮貌程度比較..... | 84 |
| 表 30 | 核心詞、導語、複合詞組之禮貌程度平均值..... | 86 |
| 表 31 | 跨詞類組別比較 | 87 |



第一章

緒論

1.1 研究背景

華語近年來在世界逐漸占有一席之地，各國人士紛紛開始學習華語，華語教學研究的重要性因此與日俱增。非母語人士學習華語的過程中，除了語言本身工具性的學習之外，對於華語文化理解的功能性學習也應多著墨。由於各國學生文化背景的不同，不免會對華語文化的理解產生跨文化的差異。例如在溝通的過程當中，人們常常需要進行道歉。在道歉的時候，由於跨文化跨社群採用不同的語用策略造成入碼方式的選擇有所差異，因而產生誤解。例如：有些以華語為母語的人士會使用直接了當的方式（例如：對不起、抱歉。）告訴對方他的歉意，也就是直接言語行為；有些人則會採用間接的方式表達，但是後者常使被冒犯者誤以為冒犯者是在迴避、諷刺或開玩笑，並非道歉。下面的對話是很好的例子。

〈例一〉 甲乙相約吃晚餐，但乙遲到了。

甲：你終於到了！

乙：走走走，我請你喝飲料！

從上述的對話可以看出，對於約會遲到這件事情，甲乙雙方在短短兩句對話中呈現了甲方對於遲到者的不滿以及乙方回應不滿的方式。甲方利用程度副詞表示乙方遲到，並且在話語中顯露不高興的感覺，因此乙方在回答的時候，用迴避的方式說「走走走，我請你喝飲料！」間接表示歉意。當雙方都是母語人士的時候，共享一套文化制約與社會制約的規範，很自然可理解請客喝飲料的行為就是一種乙方藉以彌補甲方損失的道歉方式，但對於外國學生而言，他們有可能會誤以為乙方在迴避遲到的事實，不願意向甲方道歉，因而產生誤解。

從語言教學的角度而言，除了工具性的詞彙及構詞教學能讓學生理解文法以及句式，同時也要俱備功能性的教學，以避免溝通失敗。由於外籍學生在學習華語的時候入碼及解碼都遇到困難，因此本研究認為有必要釐清中華文化進行道歉的語用策略、入碼的方式，以及這些言語行為背後的文化意義。

1.2 研究目的

道歉內容的比較是很普遍的研究議題，因此相關研究很多，對於道歉的言語行為可分五大類（Olshtain and Cohen，1983）。包括直接道歉語

（illocutionary force indicating device）、解釋原因（an explanation or account）、承認對某事負責（an expression of the speaker's responsibility）、提出挽救措施（an offer of repair）、允諾此類過失以後不再發生（a promise of forbearance）。核心詞也有多種分類，其多樣性使得道歉語碼看似紛亂，而且跨文化對不同語碼類別的擇用方式有很大的差異。另外，以華語的道歉行為為研究主題的文章多偏重探討道歉行為的語言結構，鮮少討論約制道歉行為之入碼方式的功能性因素為何。因此，本論文希望將華語中道歉言語行為的形式規律與功能策略，做系統性分析，期望能在華語教學時做為參考標準。

1.3 研究議題與假設

1.3.1 研究議題

本研究指定探討下列議題：

- (1) 核心詞單獨使用時，核心詞的類別是否與道歉的誠意程度與禮貌程度相關？
- (2) 導語單獨使用時，導語的類別是否與道歉的誠意程度與禮貌程度相關？
- (3) 在核心詞與導語並用的各種複合形式中是否有誠意程度以及禮貌程度上之差異？

- (4) 在核心詞與導語組合的複合形式與導語的詞序與道歉的誠意強度以及禮貌程度是否相關？
- (5) 核心詞單用、導語單用、以及各種複合詞之間，是否有誠意程度或禮貌程度之差異？
- (6) 以上議題在不同事件冒犯強度下是否有明顯的區別？
- (7) 本研究結果是否適合應用在華語教學？

1.3.2 研究假設

根據以上議題，本研究有下列假設：

1. 誠意程度：

- (1) 核心詞單獨使用時，核心詞內容與誠意程度有關。「核心詞」的遂行力量越強，其誠意程度越高；反之亦然。
- (2) 導語單獨使用時，導語內容與誠意程度有關。「導語」的內容越符合合適條件（Felicity condition），其誠意程度越高；反之亦然。
- (3) 複合詞組間有誠意程度上之差異，由強而若依次排序為：提供賠償>允諾不再犯>無冒犯意圖>能力不足>外來因素。
- (4) 核心詞與導語的放置順序會造成誠意程度上之差異。「核心詞+導語」遂行力量較「導語+核心詞」強，因此誠意程度較高。
- (5) 複合詞的誠意程度較單用核心詞或單用導語的誠意程度強。
- (6) 複合詞、單用核心詞或單用導語，在嚴重冒犯下誠意程度比輕微冒犯下的誠意程度強。
- (7) 本研究結果適合應用在華語教學。

2. 禮貌程度：

- (1) 核心詞單獨使用時，核心詞內容與禮貌程度有關。「核心詞」的遂行力量越強，其誠意程度越高；反之亦然。

- (2) 導語單獨使用時，導語內容與禮貌程度有關。「導語」的內容越符合合適條件¹ (Felicity condition)，其禮貌程度越高；反之亦然。
- (3) 複合詞組間有禮貌程度上之差異，由強而若依次排序為：提供賠償>允諾不再犯>無冒犯意圖>能力不足>外來因素。
- (4) 核心詞與導語的放置順序會造成禮貌程度上之差異。「核心詞+導語」遂行力量較「導語+核心詞」強，因此禮貌程度較高。
- (5) 複合詞的禮貌程度較單用核心詞或單用導語的禮貌程度強。
- (6) 複合詞、單用核心詞或單用導語，在嚴重冒犯下禮貌程度比輕微冒犯下的禮貌程度強。
- (7) 本研究結果適合應用在華語教學。

1.4 論文架構

本論文共有六章，第一章緒論中，說明道歉言語行為的語言功能重要性，由於外籍學生學習華語時無法仔細辨別道歉詞語的差異，因此成為研究動機，本章亦提出研究議題與研究假設。

第二章為文獻探討，主要分為五個部份，分別為言語行為理論、交談合作原則、禮貌原則、言語行為理論與交談合作原則及禮貌原則之互動關係、道歉言語行為、道歉用語及其策略、道歉分類方式的相關理論。

第三章為研究方法，包含初步研究 (pilot test)、正式研究、研究工具 (問卷) 設計、訪談問題、統計檢定方式等。

第四章與第五章呈現調查結果，第四章討論道歉的誠意程度，第五章討論道歉的禮貌程度，驗證第一章中的各項假設是否成立，並分析討論各種道歉形式在誠意程度以及禮貌程度上之表現為何。

¹ 感謝口試委員曹逢甫老師指正。

第六章結語中，將概述本研究的主要發現，並對華語教學提出語言功能教學建議。最後提出本研究的限制與展望，期望能對未來有志探討「華語道歉言語行為之功能研究」者提供建議。



第二章

文獻探討

本章內容分別究言語行為理論、交談合作原則、禮貌原則、及各項理論之互動關係、道歉用語分類、道歉策略的相關研究等進行文獻回顧。

2.1 言語行為理論 (Speech Act Theory)

2.1.1 Austin (1962) and Searle (1969)

1. Austin 言語行為理論

在 Austin (1962) 闡述了他的言語行為理論和行事語言 (Performative language) 的概念，他認為「說了什麼」，其實就是「做了什麼」 (Saying is doing)。例如一句「我承諾 P」 (其中 P 是命題內容) 是履行承諾，而不是一個需要判斷真假的陳述。行事語言不適用真假判斷，只有適當或不適當。因此 Austin 認為，絕大部份的言辭，是依據自然的反應而產生行動的，意即，冒犯者的言說就是「我身在其中、我參與」。Austin 並認為人們在說話時執行的三種行為包括 (1) 表意行為² (locutionary act, 指說話的發聲、發音、表意行為，又譯為說話行為)。(2) 非表意行為 (illocutionary act, 指使用話語的施事意圖，又譯為施事行為)。(3) 遂行行為 (perlocutionary act, 指說出的話語後產生的效果，又譯為取效行為)。

上述三種行為類別不僅讓單純的語言開始有了不同的意義，而且這三個類型並不互相衝突，也非互相排擠。

² 本論文中譯詞採用謝國平老師翻譯用詞。

2. Searle (1969) 非表意行為分類

Austin (1962) 與 Searl (1969) 都對非表意行為 (illocutionary acts) 進行分類，二者的分類方式很相似，本論文中以 Searl (1969) 做說明。

Searle (1969) 在其理論基礎上針對相關論述提出修正。Searle 指出，任何言語行為都包含命題內容與言外之力 (literal force，也就是溝通意圖)。他又根據說話目的、心裡狀態、說話先決條件、命題內容等條件將言語行為的動詞分為五類：(1) 闡述類 (representatives) 指表達一種言語命題內容的真實或真誠性，如陳述 (state)、聲明 (assert)、自稱 (claim)、發誓 (swear)、猜測 (guess)、假設 (hypothesize)。(2) 指令類 (directives) 冒犯者透過某一種話語、指令以只使被冒犯者去做某事，如請求 (request)、建議 (suggest)、命令 (order)。(3) 承諾類 (commissives) 冒犯者承擔某種義務去做某事，這類動詞包含承諾 (promise)、答應 (undertake)、起誓 (vow)。(4) 表達類 (expressives) 冒犯者透過話語表達心裡狀態或態度，如道歉 (apologize)、感謝 (thank)、支持 (sympathize)、同情 (condole)。(5) 宣告類 (declarations) 冒犯者透過某種話語進行某種宣告，如命名 (name)、提名 (name)、宣判 (sentence)。本論文欲討論的道歉行為即為表達類 (expressives) 的一種。

2.1.2 適當條件 (Felicity Conditions)

Searle (1969) 指出每一個言語行為都有其適當條件，包括：命題內容條件 (propositional content condition)、初步條件 (preparatory condition)、誠意條件 (sincerity condition)、必要條件 (essential condition)。根據適當條件，從承諾的言語行為下可以看出其完整的結構及分析，例句如下：

〈例二〉我答應你，我會幫你付下一期的賬單。

在上例中，命題內容條件為冒犯者必須提出答應的內容。在上述語句中指的是冒犯者答應被冒犯者，願意幫被冒犯者付下一期賬單；初步條件是冒犯者有能力去做他答應的事（例如：付對方的賬單），而這件事也是被冒犯者樂於見到

的；誠意條件是冒犯者真正打算去做他所答應的事，在上述語句中，冒犯者真的打算要幫被冒犯者付賬單；必要條件是冒犯者一旦提出答應的語句，就視同為對自己未來行為的約束，亦即冒犯者未來有義務去完成他答應的事。

在上述語句中，冒犯者的「我」承諾幫被冒犯者付下一期賬單，因此冒犯者有義務在未來幫被冒犯者付賬單。

在執行適當條件時可分為兩種情況，一為順從適當條件，另一為違反適當條件。當順從適當條件時，會使用行事動詞（performative verb），如例句中的「答應」即為行事動詞。違反適當條件時，即有可能會出現說謊、敷衍等情形。從上述語句為例，當冒犯者並未真心誠意要幫被冒犯者付賬單時，也就是冒犯者違反真誠條件時，這就成為敷衍的表現。

於道歉行為中，例如道歉者使用「我買一杯賠你」進行道歉，其內容符合適當條件的各項子條件。

2.1.3 直接言語行為（Direct Speech Act）與間接言語行為（Indirect Speech Act）

根據 Searle（1975；1979），在直接言語行為中，冒犯者所表現出的句子直接以字面意義指涉他/她內心所想，但有時解讀方式卻非直接理解冒犯者的字面意義即可。當語言傳遞某一特定語用行為時常同時表達其他語用行為，此情況即可稱之間接言語行為（Indirect Speech Act；Searle, 1975;1998）。亦即，單一言語行為在表達多種功能時，就是間接言語行為。間接言語行為係冒犯者在陳述或詢問某事時，明知當實情況與命題不符，但卻為冒犯者所作的唯一言語行為，則被冒犯者應可就此推論該陳述或詢問構成額外非表意行為，因而有學者認為該類陳述或詢問的言語行為僅為手段，言外之意才是冒犯者真正的意圖。最經典之例為：「你可以把鹽罐遞過來嗎？（can you pass the salt?）」，此提問並非詢問被冒犯者是否有能力可以做該行為，而是以間接方式請求被冒犯者傳遞鹽罐（Searle, 1998）。「且你可以...？」（Can you + X）已為一般慣用詢問他人的間接用法，不須動用長程推論機制，即可明白冒犯者的意圖。

至於被冒犯者如何推論間接言語行為的言外之意，可由〈例三〉說明。

〈例三〉[本例來源：(1975: 266)]

Student X: *Let's go to the movies tonight.*

Student Y: *I have to study for an exam.*

學生 X：我們今天晚上一起去看電影吧。

學生 Y：我要念書準備考試。

第一步：學生 X 向學生 Y 提出一項提議，而學生 Y 也做出一個回應，表明他必須要準備考試（對話裡的事實）。

第二步：學生 X 假設學生 Y 符合溝通合作原則，顯示學生 Y 的回應是有相關聯的（根據溝通合作原則）。

第三步：一個有相關聯的回應必須是接受，拒絕，相反建議或是延續討論。

第四步：但是學生 Y 的字面表現並不屬於上述任何一種，所以不具有相關聯（根據推論第一到第三步）。

第五步：因此，學生 Y 的回應或許還有言外之意。假設他的回應具有相關性，他的言外之意必須與言內之意有所區分（根據推論第二步及第四步）。

第六步：大家都知道念書準備考試需要花上一段很長的時間，例如一個晚上；而看電影通常也要花上一段很長的時間，避如一個晚上（實際背景資訊）。

第七步：因此，學生 Y 大概不能在同一段時間之內同時進行看電影與念書的活動（根據推論第六步）。

第八步：在接受一項提議的預備條件，是用肯定的話語表明有能力去完成（言語行為理論）。

第九步：因此，學生 X 知道學生 Y 所回答的話語與他無法答應提議有關（根據推論第一、第七及第八步）。

第十步：所以，學生 Y 的言外之意應該指的就是拒絕學生 X 的提議（根據推論第五至第九步）。

於道歉行為中，冒犯者可使用「我沒看到你」或「我買杯新的給你」，提供被冒犯者透過長程推論得到道歉意圖。

2.2 交談合作原則 (Cooperative Principles)

交談合作原則乃由美國哲學家 Grice (1975) 所提出，相較於緊扣住冒犯者的言語行為理論，此原則是關注人與人的語言溝通互動而生。Grice 認為所有語言溝通都有溝通的特定目標，雙方必須在一定的共識之下，才能達到該目標。根據 Grice，這些共識即為合作原則的內容，其中包含四項準則：

- (一) 量的準則 (Quantity maxim)：為達成溝通目標之要求，冒犯者給予對方的訊息數量不可過少亦不可超過該要求。
- (二) 質的準則 (Quality maxim)：說話內容必須屬實；冒犯者不可提供自己不確定的訊息。
- (三) 關係準則 (Relation maxim)：說話內容必須切題，不可偏離溝通主題。
- (四) 方式準則 (Manner maxim)：說話內容必須避免歧義，避免語意模糊；說話內容必須有組織，避免冗贅。

Grice 認為，當溝通雙方都遵守交談合作原則的四項準則時，成功溝通效率明顯比較高，使用的語言也最合理。然而，實際溝通情況中，人們常違反這些準則，包括：缺乏意願而終止溝通、缺乏溝通誠意而欺騙對方、為顧及某項準則而不得以為反另一向準則、有意違反準則且希望對方知曉。在後兩種情況中，被冒犯者若假定違反準則的冒犯者具有溝通的誠意，被冒犯者就必須從冒犯者的話語中推測出真正的會話隱涵 (conversational implicature)。

以下列對話為例，可解釋遵守關聯準則和違反關聯準則的回應及原因：

〈例四〉學生甲：晚上一起去逛街吧！

學生乙：我沒有辦法去。(遵守關聯準則)

我明天有考試。(違反關聯準則)

當學生乙使用違反關聯準則的回應時，由於需要進行推論，因此解碼效率相形之下會較低。但是，為了維護學生甲不會因為被拒絕而失去「面子」，學

生乙選擇使用違反關聯準則的說法。違反合作原則也是前述間接言語行為的表現之一，由於為維護說話雙方關係而選用間接言語行為進而違反交談合作原則，是常見的相互關係。

2.3 禮貌原則 (Politeness Principles)

由於合作原則本身無法解釋溝通者對其下所包含的準則與執行方法的選擇方式，禮貌原則可針對此不足提供重要的詮釋。以下將針對 Brown & Levinson (1978)、施玉惠 (1986) 與 Leech (1983) 的禮貌原則進行回顧與說明。

2.3.1 面子威脅理論 (Face-Threatening Theory)

在中華文化中，「面子」是非常重要的概念。在 Brown 和 Levinson (1978) 提出和禮貌原則互為表裡的面子保全理論 (Face-saving theory, 1978)。該理論先假定參與溝通活動的都是據有理性 (rationality) 能力和面子 (face) 的需求。所謂理性能力，是指推理與運用溝通手段的能力；所謂面子，是典型人期望在眾人前形成的個人形象 (the public self-image)，根據在 Brown 和 Levinson (1978) 面子可分為積極面子 (positive face) 與消極面子 (negative face)，積極面子希望受到讚揚、得到認同；消極面子不希望受到壓制與貶抑。在各類言語行為中，可能威脅道各方溝通成員面子的就是面子威脅行為 (Face-Threatening Act, 以下簡稱 FTA)。

Brown 和 Levinson (1978) 列出面子威脅度的公式如下：

$$W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$$

其中 S 是說話人，H 是聽話人，D 為社會距離 (social distance)，P 為相對權勢 (relative power)，R 為事件在該文化中該言語行為的強加級別 (absolute ranking of imposition)，W 為面子威脅行為之大小。亦即：

面子威脅行為的大小

= 溝通雙方的社會距離 + 聽話人相對於說話人的權力差異

+ 特定文化的威脅度

Brown 和 Levinson (1978) 認為威脅面子的程度越高，冒犯者就必須選用越禮貌的話語來強加補救自己所造成的威脅，補救策略 (redressive strategies) 的類別如下：

1. 不使用補救策略，直接實行面子威脅行為 (bald on record without redressive actions)：用於緊急事件、面子威脅程度不大、冒犯者的相對權勢高於被冒犯者，或是可得到第三方支持，因此不必擔心被冒犯者的威脅亦損害自己面子等情況，都可能不使用補救策略。
2. 積極禮貌策略 (positive politeness)：以接近為基礎，拉近雙方關係，以滿足被冒犯者的積極面子需求，諸如尋求一致、雙方假設有共同點、表示夥伴關係、提高被冒犯者興趣、注意被冒犯者需求、誇張自己對被冒犯者的興趣等等，都是策略的具體做法。
3. 消極禮貌策略 (negative politeness)：以迴避為基礎，避免干涉對方法策權或個人領域，以滿足被冒犯者的消極面子需求，諸如迂迴話語、模稜兩可、尊重對方避免突出自我等等，皆為具體做法。
4. 不公開施行面子威脅行為 (off record)：此為補救程度較強的策略，冒犯者選用此策略時，在相當程度上讓被冒犯者保有選擇的權利，既能避免直接損害被冒犯者的面子，又不必對自己施行的面子威脅行為完全負責，對應實施策略為誇示、暗示、暗喻、反語等，但選用此策略則有溝通目標不成功之風險。
5. 不施行面子威脅行為 (don't do the FTA)：Brown 和 Levinson (1978) 認為這是最禮貌的策略，完全避免了被冒犯者的面子威脅。但被冒犯者有可能因此不理解或是忽視冒犯者的意圖，造成溝通失敗。

2.3.2 面子滿足行為 (Face-satisfying Acts)

施玉惠 (1986) 提出面子滿足行為 (Face-Satisfying Acts) 指的是那些可滿足對方面子要求 (face wants) 的行為，包括能讓對方感到愉快的言語行為，例如接受要求或表示稱讚。根據面子滿足行為，禮貌原則有三條：

1. 真誠的施行面子滿足行為。
2. 不施行面子威脅行為。
3. 如果必須施行面子威脅行為，必須將面子威脅行為最小化並以補償行為來彌補。

例如張三在路上遇到熟識的李四，張三若沒有跟李四打招呼則違反了面子滿足行為的禮貌原則。若張三真心的與李四打招呼即符合面子滿足行為原則；若張三不願意與李四打招呼，則他必須不施行面子威脅行為，也就是別被李四看見；若張三不想與李四打招呼但已被李四看見時，張三必須說出補償話語來彌補，如：「哎呀！剛剛沒瞧見您也在這！」，如此才能符合面子滿足理論第三項原則。

面子威脅行為與面子滿足行為的不同在於被冒犯者受到不同影響，面子威脅行為是對被冒犯者造成威脅；面子滿足行為是讓被冒犯者受惠。通常面子滿足行為可以直接明白的表達，如：「喝杯茶吧！」；但面子威脅行為在表現時則需謹慎小心，且使用間接言語行為，如：「我可以跟你借點錢嗎？」過於直接，改成「我今天忘了帶錢出門。」用間接言語行為來表示請求借貸，降低面子威脅行為所造成的傷害。

2.3.3 Leech 的禮貌原則 (Politeness principles)

Leech (1983) 認為，溝通時，若有一方不得不做出競爭或衝突的言語行為，又不願意失禮時，溝通的和諧度就有賴其對禮貌策略的應用，以降低不禮貌的程度。根據 Leech，禮貌原則包含六項準則：

1. 圓融準則 (Tact maxim)
 - (1) 將他人的損失 (cost) 降到最低
 - (2) 將他人的利益 (benefit) 提到最高

2. 慷慨準則 (Generosity maxim)
 - (1) 使自身受惠最小
 - (2) 使自身受損最大
3. 讚揚準則 (Approbation maxim)
 - (1) 盡力降低對他人的貶抑 (dispraise)
 - (2) 盡力提高對他人的讚揚 (praise)
4. 謙虛準則 (Modesty maxim)
 - (1) 盡力降低對自身的讚揚
 - (2) 盡力提高對自身的貶抑
5. 贊同準則 (Agreement maxim)
 - (1) 盡力縮小自身和他人之間看法上的分歧 (disagreement)
 - (2) 盡力提升自身和他人之間看法上的一致性 (agreement)
6. 同情準則 (Sympathy maxim)
 - (1) 盡力縮小自身與他人之間的嫌惡 (antipathy)
 - (2) 盡力提升自身與他人之間的同情 (sympathy)

本論文欲研究之道歉言語行為，將以圓融準則與慷慨準則為主要評判標準。

道歉言語行為屬言語行為類別中的一種，同時與溝通合作原則、面子威脅理論以及禮貌原則關係密切。在進行以道歉為間接言語行為時，有可能會違反 Grice 的合作原則當中關係的準則 (Relation maxim)，由於道歉言語行為在進行時，冒犯者為顧及某項準則而不得以為反另一向準則、或有意違反準則且希望被冒犯者知曉。因此，被冒犯者若假定違反準則的冒犯者具有溝通的誠意，被冒犯者就必須從冒犯者的話語中推測出真正的會話隱涵 (conversational implicature)，間接言語行為之道歉行為才得以成立 (見 p.6 間接言語行為)。

又，道歉言語行為的產生絕大多數是因溝通雙方面子遭受威脅或毀損，而使用的機制，因此 Brown & Levinson 的面子威脅理論 (FTA) 亦為觸發道歉言語行為的原因之一。同時，因冒犯者造成的冒犯行為使被冒犯者面子遭受威脅，冒犯者進行道歉時遵守 Leech 的禮貌原則，在圓融準則 (Tact maxim) 中使被

冒犯者的受損程度減至最低，且在謙虛準則（Modesty maxim）中盡力提高自身貶損，以達到道歉目的。

2.4 言語行為理論、交談合作原則、禮貌原則的互動關係

前述言語行為理論、交談合作原則、以及禮貌原則皆相互影響，由例五可簡略說明：

〈例五〉（老王看小蔡搬箱子搬得很吃力）

老王：你搬不動這個箱子吧？

為達成禮貌目的，冒犯者以疑問句進行違例，違反適當條件中的初步條件（Preparatory Condition）以及交談合作原則中的質量準則（Quality Maxim）。被冒犯者其實俱備搬動箱子的能力，但冒犯者基於禮貌，以違例的方式呈現，此為三項理論互相影響的關係。以下分別說明理論之間的關係以及對於道歉言語行為語碼選用的影響。

2.4.1 適當條件與交談合作原則的關係

當一言語行為（Speech Act）被呈現出來，可透過適當條件來辨認該言語行為是否成立。下列四項分別說明合適條件與交談合作原則的關係，並以「承諾」言語行為作為舉例：

1. 命題內容條件（Propositional Condition）：意即冒犯者必須提出答應的內容，同時必須符合交談合作原則當中的數量準則、質量準則、關聯準則、方式準則。在命題內容條件當中必須符合給予的命題內容所含的訊息在數量上不會過多或不足、命題內容質量是正確且確定的、命題內容必須有相關性、命題內容避免歧義即語意模糊。命題內容條件成立，交談合作原則的準則卻可以違反，範例如下：

〈例六〉（小芬與小王相約看電影，小王爽約）

小王：我答應你下次一定請你吃飯！

由〈例六〉中小王的回答符合命題條件內容，但卻違反交談合作原則的關聯準則，小王願意請小芬吃飯，但吃飯與看電影並沒有關聯，因此在

雙方的基礎共識之下，小芬進行合理的推論，認為小王請吃飯的行為是補償看電影爽約一事。

2. 初步條件（Preparatory Condition）：冒犯者有能力去做他答應的事，而這件事也是被冒犯者樂於見到的，此條件與交談合作原則中的數量準則、關聯準則相關。當冒犯者的言語行為符合初步條件時，該言語行為內容的所給予的資訊數量必定不會過少，且與主題相關。當初步條件成立但違反交談合作原則時，可見下例：

〈例七〉（小虎鼓勵小文，等小文通過檢定考後小虎願給予獎勵）

小虎：等你考完試我一定帶你去墾丁度假！

由〈例七〉小虎的回答符合初步條件，但違反數量原則，「吃大餐、看電影、去墾丁度假」這三件事已經造成給予的訊息數量超過正常值，過多的訊息是為了達成鼓勵的目的，且「吃大餐、看電影、去墾丁度假」與被冒犯者考檢定考並沒有關聯性，但被冒犯者可在經過推論後得知冒犯者給予過量訊息的目的是為了鼓勵考試順利。

3. 誠意條件（Sincerity Condition）冒犯者真正打算去做他答應的事，此條件必須同時符合交談合作原則當中的數量準則、質量準則、關聯準則、方式準則方能成立。意即冒犯者提出答應的語句內容必須遵守給予的資訊數量不可過多亦不可過少、冒犯者必須提供真實的資訊、冒犯者所提供的資訊必須與主題有所關聯、冒犯者提供的資訊必須語意精準，不可歧義模糊。當違反誠意條件時，方式準則啟動歧義性字句或語意含糊，違反準則是因為意有他指，為了進行欺騙、說謊或開玩笑，必須違反此項準則。

〈例八〉（老王答應介紹女生給小璽認識，但老王並未做到）

老王：我下次一定會安排你跟那位小姐見面！

〈例八〉老王的回答字面上符合誠意條件，語句中答應小璽，符合交談合作原則的數量與質量準則，但是關聯準則卻未達到，由於給予的承諾「下次」過於含糊，是因為老王說話的目的其實是為了取笑小璽，並非真心誠意要介紹女生，因此視為違例。

4. 必要條件 (Essential Condition) 冒犯者一旦提出答應的語句，就視同為對自己未來行為的約束，亦即冒犯者未來有義務去完成他答應的事，此條件與關聯準則相符。冒犯者給予誠意條件後，會同時符合交談合作原則當中的關聯準則，意即冒犯者所給予的條件內容必須與談話內容有密切關聯。

〈例九〉 (小張與小李相約看電影，小李遲到了)

小張：電影已經開演十分鐘了。

小李：抱歉抱歉，我們快進去，等一下出來請你吃飯！

透過〈例九〉，小李的道歉回答符合適當條件內容的四項條件，同時也符合交談合作原則的四項準則。小李清楚說明先進場看電影，等電影結束後會請小張吃飯以視為補償。小李的回答於命題內容條件中清楚表明補償的質、量，請吃飯的關聯性是由於看電影遲到所造成，話語中沒有語意不明處。於初步條件當中，小李有能力請小張吃飯，而小張被小李請也是小張樂於見到的，由於小李遲到。於誠意條件中，小李表明願意以請吃飯作為看電影遲到的補償，小李真誠的希望請小張吃飯，因此語句中講明「等一下出來請你吃飯」，符合交談合作原則中質、量、與關聯準則。於必要條件中，小李提出答應的語句，就視同為對自己未來行為的約束，小李未來有義務去完成他答應的事，符合關聯準則。

2.4.2 禮貌原則與交談合作原則的關係

禮貌原則是對交談合作原則的違例行為作合理解釋，Leech (1983) 的禮貌原則六項準則與交談合作原則的關係如下：

1. 圓融準則 (Tact maxim) 規範冒犯者將他人的損失降到最低同時將他人的利益提到最高。為遵守圓融準則，冒犯者會違反交談合作原則的質量準則 (Quality maxim)，例如 Leech (1983) 提出的例子：

〈例十〉 (小黃看到小麗兩手都是東西)

讓我幫你提那些包包吧！

由〈例十〉冒犯者表示願意幫被冒犯者提包包，但實際上冒犯者並非必須幫被冒犯者實行「背包包」這項吃力的工作，經過推論得知冒犯者藉此表示禮貌，使被冒犯者的利益提到最高。如此違反質量準則，因為冒犯者的所表示的意圖並非為真心意願，而是出自於禮貌。

2. 慷慨準則（Generosity maxim）規範冒犯者將自身受惠降至最小，並使自身受損提至最大。此準則以冒犯者為中心，但強度小於圓融準則，遵行此項準則易違反質量準則（Quality maxim）。

〈例十一〉（小李正在修理櫃子，看見老王的電鑽）
我可以借你電鑽。

冒犯者願意借被冒犯者電鑽，使得「出借」物品讓冒犯者受損最大，即便出借意願與內心意願不符（違反質量準則），冒犯者基於禮貌原則，依然表示願意出借。

3. 讚揚準則（Approbation maxim）是盡力降低對他人貶損及盡力提高對他人的讚揚。為遵行讚揚準則，有時冒犯者會違反數量準則（Quantity maxim）或關聯準則（Relation maxim）。

〈例十二〉（學生想要申請學術研究工作，請老師寫推薦信）
老師：該生上課出席正常。

老師在推薦信中只提到「該生上課出席正常」，在數量準則中明顯提供不足量的訊息。由此可以推論，老師為了降低對學生的貶損，因此違反數量準則，藉以表示禮貌。

4. 謙虛準則（Modesty maxim）盡力降對自身的讚揚以及盡力提高對自身的貶損。為遵守謙虛準則，冒犯者會違反關聯準則（Relation maxim）或數量準則（Quantity maxim）。

〈例十三〉（小蔡連續三年獲得最佳員工）
眾人：恭喜小蔡蟬聯寶座！
小蔡：嘴吧這麼甜，不怕蛀牙啊！

〈例十三〉中小蔡回答的內容看似與主題毫不相關，違反關聯準則，實際上是以迴避達到降低對自身的讚揚。小蔡違反關聯準則，目的是為了達到禮貌原則中的謙虛準則。〈例十三〉說明冒犯者違反關聯準則以便達到謙遜的目標。

5. 贊同準則 (Agreement maxim) 是盡力縮小自身和他人之間看法上的分歧以及盡力提升自身和他人之間看法上的一致。為達到贊同準則，冒犯者會違反質量準則 (Quality maxim)。

〈例十四〉 (經理在簡報時名詞定義連續出錯，會後詢問小芬感想)

小芬：經理解釋得很清楚。

〈例十四〉中明明是經理對於名詞解釋出錯，但是小芬基於禮貌原則，小芬表示與經理看法一致。小芬以「經理解釋得很清楚」表示對經理的認同，實際上由實際背景可知小芬表達的內容與事實相反，因此為達到禮貌原則而違反質量原則。

6. 同情準則 (Sympathy maxim) 是盡力縮小自身與他人之間的厭惡以及盡力提升自身及他人之間的同情感。為進行同情準則，冒犯者會違反關聯準則 (Relation maxim)。

〈例十五〉 (小王微積分被當，小李同情小王)

小李：別喪氣，我知道有一本書很有用，下次帶給你看。

小李為了表示同情小王，主動提供解決方法。但小李提到「很有用的書」與「微積分被當」並沒有直接關聯。

2.5 道歉言語行為

2.5.1 有關道歉言語行為之相關研究

關於道歉言語行為的研究相當豐富，各層面皆有。Bataneh and Bataneh (2006) 統整了道歉言語行為中已被深入探討的重要類別。

1. 禮貌策略：

Brown and Levinson (1978) 以面子損益而言，道歉行為的產生雖使被冒犯者面子得以補償，卻同時威脅冒犯者自身面子。Garcia (1989) 透過母語使用者與非母語使用者研究英語當中道歉的禮貌策略，其中不同文化背景之溝通模式的不同是造成誤解的主因。Marquez-Reiter (2000) 檢測烏拉圭西班牙語母語者、英式英語母語者，不同性別所造成的道歉言語策略選擇不同。

2. 透過文化規範影響的道歉行為：

Cordella (1990) 透過智利西班牙語母語者與澳洲英語母語者進行跨文化道歉言語行為使用研究，發現不同文化對於道歉行為的理解與詮釋在於文化價值的差異。Suszcynsa (1999) 透過匈牙利語、波蘭語與英語進行 DCT 檢測，該研究認為跨文化差異的重要性比非母語者的溝通適切性對於進行道歉行為上更為重要。

3. 性別影響：

Bataneh and Bataneh (2006) 透過約旦英語學習者進行測試，發現男女兩性對於道歉所選擇的言語行為差異甚大。Holmes (1989, 1990, 1995, 1998) 以英語母語使用者為例，在紐西蘭所作的道歉策略研究應該是以母語者為主最完善的道歉言語行為研究。她收集了母語使用者自然出現的道歉行為，以及透過性別、社會地位以及社會距離加以分析。她沿用 Brown and Levinson (1978) 的理論檢測不同社會情境下道歉策略的差異，包括強制性 (imposition)、權力 (power) 和距離 (distance)。另外，在 Holmes 的著作中 (1990, 1998) 提到，冒犯者會在嚴重冒犯的情況下會提供更多的道歉行為，而中等程度的冒犯只採用輕微的道歉行為。研究結果並且顯示道歉策略在朋友之間為了維護關係比親人或陌生人更

為重要。此項結果同時應證了 Wolfson 的鼓突理論 (Bulge theory)。

Holmes (1989, 1995) 也調查道歉策略在不同性別當中的使用方式，她指出，比起男性，女性會使用更多的道歉言語行為，而道歉的功能形式也因性別而有所差異。女性會為輕微的冒犯而道歉，男性則傾向對中等程度的冒犯做道歉。女性的道歉對象通常是女性，男性的道歉對象則是女性熟識者或是女性陌生人。女性比男性更常為「空間」以及「交談」的打斷而道歉，同時男性則比女性更常為「時間」的打擾而道歉。

4. 系統性策略所影響的道歉行為：

Cohen and Olshtain (1981) 主張對於母語使用者以及非母語使用者建構就道歉言語行為而言的社會文化能力測量標準，該研究以英語母語使用者及希伯來語母語使用者為樣本，研究結果顯示母語使用者對於道歉言語行為之結構使用有更高的規律性。Fraser (1981) 最早提出系統性分類的道歉策略，為了使道歉行為成功說服被冒犯者，冒犯者必須組合兩種以上策略使用。

5. 表達策略之於母語者與非母語者的差異：

Garcia (1989) 透過母語使用者與非母語使用者研究英語當中道歉的禮貌策略，其中不同文化背景之溝通模式的不同是造成誤解的主因。

Trosborg (1987) 對丹麥母語者、英語母語者以及丹麥的英語學習者研究要求、抱怨及道歉三項言語行為。另一母語使用者研究為 Obeng

(1999) 對於 Akan 語言中的道歉策略使用研究，透過母語語料根據社會變項分析，包含語言結構的正式性、冒犯者與被冒犯者的社會地位以及冒犯者的社會群組。Obeng 指出 Akan 語言對於道歉言語行為的複雜性，包括明確性與含蓄性的組合。Akan 道歉言語行為也可為複合式結構，包含兩種或以上的含蓄表達，例如解釋或描述、表明罪惡感、和/或承諾補償措施等。

6. 關於華語道歉言語行為的研究：

關於華語道歉言語行為的研究，結果則多傾向於性別差異研究 (劉，2008)、認知行為研究 (侯，2005；施，2005) 以及社會語用研究 (陳，2007；吳，2010)。筆者認為，在道歉策略的分析之下，仍須透過實證

教學來驗證前人相關研究結果的可行性。除了前述性別差異、認知行為以及社會語用等層面切入道歉言語行為，本研究預期分析跨文化道歉擇用策略，透過擇用策略的分析，在教學上能夠更深入，使語言學習者在學習華語時，能正確的使用華語。根據李軍（2007）的研究，華語中的道歉用語分為三種類型：專門道歉詞語、承擔錯誤、補救措施。該研究以小說文本作為語料分析。本研究認為該研究與真實生活中語境有所出入，並且在分類上，「核心詞」與「導語」並未區分清楚，因此本研究將「導語」類型細分成五類，並且配合真實語境的兩種冒犯強度進行檢測。

2.5.2 道歉言語行為分類

Goffman（1971）在溝通儀式（interaction ritual）中將道歉視為消極儀式（negative ritual）意即一種彌補性的交流，他認為消極儀式是在互補改善（remedial interchanges）關係時產生道歉及是在此種情況下產生。Goffman 提出道歉有兩種功能性，第一是冒犯者透過道歉希望取得原諒或是同情來終止不愉快的情境，藉由轉移話題、焦點或是方向改變對話內容的意圖；第二是冒犯者意圖透過道歉來回到原來的話題，繼續進行原有的流暢對話，不因中途插進的冒犯而受影響。例如：甲乙兩人在交談，忽然間對話被甲的手機聲響打斷，甲接完電話後向乙說「抱歉，抱歉！」。甲方的道歉除了要取得乙的原諒之外，還希望可以繼續進行原有的對話，維護或修復雙方之間和諧的關係。

2.5.3 道歉核心詞的詞彙

道歉的動詞除了行事動詞「抱歉」，尚有約定俗成（Conventionalized and idiomatically used）的「對不起」與「不好意思」。另外，與道歉語意字面解釋相反的「謝謝」，也可成為表道歉意含的詞彙。非行事動詞的部份則包羅萬象，詞彙選擇因間接言語行為而變化，視當時語境而決定。依照 Olshtain and Cohen（1995）對於行事動詞（Performative verb）的定義，行事動詞為直接道歉語（illocutionary force indicating device），是最直接了當執行此功能的動詞。

2.5.4 導語內容的類別

根據不同的語境，道歉語碼形式的選用順序有所不同，本論文將探討道歉語碼形式的順序因何種因素造成選用順序以及選用策略。導語可依內容再進一步分類。根據 Olshtain and Cohen (1995) 定義如下：

1. 解釋原因 (an explanation or account)：以不直接的方式向被冒犯者表示歉意，透過描述造成冒犯的原因，例如：因為剛剛路上塞車，所以我遲到了。
2. 承認對某事負責 (an expression of the speaker's responsibility)：不直接道歉，且間接承認責任屬於冒犯者，可分成以下四種類型：
 - (1) 接受責怪：都是我不好。
 - (2) 陳述自己的不足：我搞錯了、我沒有看見。
 - (3) 同意他人以表示歉意：你是對的！還是你的方法比較好。
 - (4) 陳述意圖不足：我沒有這個意思、我不是故意的。
3. 提出挽救措施 (an offer of repair)：不正面道歉的策略，只在實體上受到傷害實使用。例如：我會賠你一個新的窗戶。
4. 允諾此類過失以後不再發生 (a promise of forbearance)：這一類的非直接道歉方式通常用在冒犯者連續性或是時常性的犯錯。例如：我保證下次絕對不再遲到！

2.5.5 道歉內容的結構變化

道歉言語行為的成份有兩種：核心詞 (Core)、導語 (Lead)。這兩種成份可單獨或組合使用，如下所列：

1. 單用核心詞，例如：不好意思、抱歉、對不起。
2. 導語+核心詞，例如：是我不弄丟文件，真不好意思。
3. 核心詞+後附詞³，例如：不好意思我遲到了，因為路上塞車。

³先導語與後附語皆為導語，其差異為放置的位置不同，前者在核心詞之前，後者在核心詞之後。

4. 導語+核心詞+導語，例如：我太晚得知這消息，不好意思，因為當天已經有約所以無法出席。
5. 雙重導語（不用核心詞），例如：我太晚得知這消息，當天已經有約所以無法出席。
6. 沈默（沒有先導語、核心詞、後附詞），以沈默代替任何回應，沒有解釋亦沒有爭辯。

2.5.6 合適條件、交談合作原則、禮貌原則對選擇道歉用語的影響

道歉用語的形式會因言語行為理論中的合適條件、交談合作原則、以及禮貌原則而有變化。根據前述道歉的成份有兩項：核心詞、導語。

道歉言語行為與合適條件的關係，例如道歉詞語中的「提出賠償」，符合合適條件的命題條件、誠意條件、以及初步條件；而「外來因素」違反合適條件中的所有條件。

核心詞：核心詞可單獨使用，也可重複多次，在後者的使用狀況中（例如：「對不起、對不起、對不起，我真的不是故意的」），核心詞的重疊使用違反交談合作原則中的數量準則，「對不起」的數量超過一次，以加強道歉的誠意與禮貌程度。

導語（出現於核心詞前）：提供訊息或解釋原因。使用時違反交談合作原則，例如：都是她的錯，我明明就把杯子收進櫃子裡，不然怎麼會打破。「都是她的錯」違反了關聯準則，舉出不相關第三人進入談話內，使得杯子打破看似變成第三人的過失，以減少自己的過失。為符合謙虛準則，先導語的內容容易強調冒犯者自身的貶損，例如：都是我做不好，才會讓大家進度落後。冒犯者強調自己的能力不好導致團隊落後，符合謙虛準則。而於同情準則中，為了使被冒犯者產生同理感（Empathy），冒犯者在先導語中盡力提升被冒犯者的同情感。例如：昨天我的電腦當機，檔案都損壞了，今天沒辦法給你報告真的很抱歉。冒犯者藉由外力因素，希望被冒犯者能夠以同理心感受冒犯者所受到的影響，並且表示同情。

在禮貌原則之下，道歉詞語的選用也有遵從使用與違例使用兩種執行方式。遵從圓融準則時，道歉的後附詞會將被冒犯者的利益提高，例如：「下次一定請你吃飯」。在違反圓融準則，意即將被冒犯者的損失提高，並且使冒犯者獲得利益時，違例現象立即產生。例如：「對不起我遲到了，下次你要早點提醒我」。此句的「下次你要早點提醒我」為違例使用，以增加對方的負擔（即，對方要記得提醒自己）來造成自己的利益（即，冒犯者自己不會遲到）。這種違例行為說明了兩種可能性，一種是權力（Power）差異很大，權力大的冒犯者雖然道歉，但同時提高被冒犯者的損失；另一種是親密度（Intimacy）很高，冒犯者與被冒犯者間相當熟識，可以使用違反禮貌原則來表示歉意並且維持雙方關係。

2.6 小結

本研究所討論的道歉言語行為，對於合適條件、禮貌原則、以及權力及協和性的關係為此：若導語內容越符合合適條件，則其誠意程度及禮貌程度越高，例如：「提出賠償」符合初步條件、誠意條件以及必要條件，其誠意程度以及禮貌程度應為最高；反之，「外來因素」違反初步條件以及誠意條件，其禮貌程度以及誠意程度應為最低。導語越符合禮貌原則，其誠意程度及禮貌程度越高，例如：「提出賠償」符合圓融準則、慷慨準則、贊同準則以及同情準則，其誠意程度以及禮貌程度應為最高；反之，「外來因素」違反圓融準則、慷慨準則、以及同情準則，其誠意程度以及禮貌程度應為最低。導語與權力及協和性的關係，若越符合權力及協和性，其誠意程度及禮貌程度越高，例如：「提出賠償」符合權力及協和性，其誠意程度以及禮貌程度應為最高；反之，「外來因素」違反權力以及協和性，因此其誠意程度以及禮貌程度應為最低。

本論文欲針對道歉言語行為，觀察交談合作原則或是禮貌原則是否成為控制因素，影響直接言語行為或間接言語行為？進而影響道歉的分類又或是內容結構的改變。而在道歉言語行為的分類以及內容結構上，是否又會受到社會文化因素影響，例如以位階為主的權力關係。華語道歉語用策略以及形式上是否因為受到面子影響而有所不同，如面子滿足理論屬於中華文化。本論文欲就上述相關問題進行研究分析。

第三章

研究方法

本章說明取樣方法、調查工具、以及語料處理的方式。

3.1 研究對象與取樣方法

為了解華語母語使用者對於道歉的語詞擇用，在誠意程度以及禮貌程度上的差異，本研究以不同年齡（包含 20 歲至 30 歲、31 歲至 50 歲）、不同性別（男性及女性）、不同教育程度[高教育程度（大專以上）以及低教育程度（高中職以下）]等變項，選取研究對象，進行問卷調查。

問卷受試者為本國母語人士，以性別、年齡、教育程度做社會層級分類。其中，性別分為兩階（男性及女性），年齡分三階層（包含 20 歲至 30 歲、31 歲至 50 歲、以及 51 歲以上）。教育程度分為兩階，包括高教育程度（大專以上）以及低教育程度（高中職以下），共有 12 個細項。受試者來源包含親戚、朋友、以及隨機的路人。初步研究之問卷受試者總計 12 人。由於初步研究的問卷內容與正式問卷的問卷內容幾乎完全一樣，因此，初步研究 12 名受試者的語料亦納入正式研究中，與另外 36 名受試者的語料並計算分析，總計 48 人。

3.2 研究工具

本研究為調查研究，因此含有問卷調查法以及訪談法。初步研究（Pilot test）的問卷分為兩次測驗，由於題目數量過於龐大，為減少受試者在測驗過程中無法真實回答問題，初步研究將問卷題目分為兩卷（A 卷、B 卷）（詳見附件一），內容共為五部份：第一部份為背景資料：包含性別、年齡、教育程度、職業、國籍。第二部份為冒犯嚴重程度調查：共 12 題，內容包含輕微冒犯、中度冒犯以及嚴重冒犯。第三部份為親密程度調查：共 12 題，包含親密程度最高到親密程度最低之人際關係。由於語言結構部份的題目共有 56 題之多，為了降低受試者的負擔，其中 A 卷包含第一部份到第四部份，B 卷為第五部份。受試

者填寫 A 卷後，間隔一至二日才進行 B 卷測試。第四部份為道歉詞語之誠意程度及禮貌程度調查：共 28 題，情境分為兩種，一種為輕微冒犯，另一種為嚴重冒犯。第五部份同樣為道歉詞語之誠意程度及禮貌程度調查：共 28 題，情境亦分為輕微冒犯與嚴重冒犯兩種。

3.2.1 初步研究

3.2.1.1 問卷設計內容

於初步研究 (Pilot test) 中，前述問卷內容五大部份，第一部份為受試者背景資料，包含性別、年齡、教育程度、職業以及國籍。第二部份為冒犯事件的嚴重程度測試，筆者挑選十二種日常生活中可能出現的冒犯事項，從筆者假設最冒犯程度最輕微的「認錯人」到冒犯程度最嚴重的「婚約毀約」，兩者之間含有「打翻水」、「打斷別人說話」、「插隊」、「誤開廁所門」、「不小心把其他人關在陽台/車庫」、「打破商店的商品」、「撞壞別人的汽車」、「走路撞到人」、「開會遲到」、「自己的狗咬傷別人」，期望透過受試者將不同程度的冒犯事件加以區分。檢測方式以七點制選項 (7 代表嚴重程度最重，4 代表嚴重程度中等，1 代表嚴重程度最低)。

第三部份為親密程度測試，筆者列舉十二種人際關係，包含「家人」、「親戚」、「同學」、「死黨」、「師生」、「同事」、「老闆與員工」、「一般友人」、「兄弟姊妹」、「店員與客人」、「鄰居」以及「陌生人」，期望透過受試者的選擇將親密程度加以分類。檢測方式同樣以七點制選項檢測。

第四部份與第五部份實際上屬於同一部份，檢測內容情境分為兩類：輕微冒犯以及嚴重冒犯。並且在兩類冒犯程度下皆檢測誠意程度以及禮貌程度的使用結果。其中含有道歉詞語的四種形式：「核心詞」、「導語+核心詞」、「核心詞+導語」、「雙重導語」。「核心詞」的類別為：「抱歉」(行事動詞)。「對不起」與「不好意思」(為約定俗成之道歉用詞)。另外，本研究根據 Olshtain and Cohen (1995) 的分類，將「導語」分為五種：「提供賠償」、「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、「能力不足」、「外來因素」。於初步測驗中，先將 A 卷與 B 卷合併 (詳見附件二)，在輕微冒犯下，檢測「核心詞」的誠意程度與禮貌程度 (第 2、9、25 題)。「導語」的誠意程度及禮貌程度

(第 3、5、16、19、27 題)。「核心詞+導語」的誠意程度及禮貌程度(第 7、8、13、17、20 題)。「導語+核心詞」的誠意程度及禮貌程度(第 6、10、18、22、23 題)。「雙重導語」的誠意程度及禮貌程度(第 1、4、11、12、14、15、21、24、26、28 題)。嚴重冒犯的「核心詞」的誠意程度與禮貌程度(第 7、17、19 題)。「導語」的誠意程度及禮貌程度(第 2、4、6、20、23 題)。

「核心詞+導語」的誠意程度及禮貌程度(第 9、12、15、18、21 題)。「導語+核心詞」的誠意程度及禮貌程度(第 1、10、11、24、27 題)。「雙重導語」的誠意程度及禮貌程度(第 3、5、8、13、14、16、22、25、26、28 題)。

3.2.1.2 初步研究結果

初步研究結果顯示，親密程度對道歉用語的使用方式並沒有明顯分別；但是冒犯嚴重程度可明顯分為輕重兩級，因此在正式測驗中將除去親密程度，保留冒犯嚴重程度對道歉用語擇用的影響。

3.2.2 正式研究

3.2.2.1 問卷設計內容

本研究在正式測驗中，沿用初步研究之問卷內容，同樣包含五大部份，第一部份為受試者背景資料，包含性別、年齡、教育程度、職業以及國籍。第二部份為冒犯事件的嚴重程度測試，由於初步研究已測出嚴重程度約略分為兩級，輕微與嚴重，因此在第四與第五部份中沿用輕微冒犯與嚴重冒犯兩種情境進行測試。問卷內容與初步研究相同。

3.2.2.2 問卷調查實施程序

筆者與受試者解說問卷施測方式：解說問卷內容填答時注意事項以及誠意程度、禮貌程度上的 7 分制填寫方式。接著進行正式施測，受試者先填寫 A 卷，於一天或兩天後填寫 B 卷。兩卷填寫完成後，由施測者統整，進行統計分析。

3.2.2.3 訪談設計與實施

於問卷回收後，將 48 份問卷整理過後，以各題平均值，將道歉詞語結構內容分類，並且透過口頭敘述問卷題目進行訪談。訪談對象為問卷填寫對象中的 8 人，男女各半，含教育程度高階以及教育程度低階、年齡階層分為 50 歲以上

及 50 歲以下。各人訪談時間約為 20 分鐘。訪談中，除了就問卷中的結果進行確認外，受訪者尚就其所作的答案提供原因。

訪談問題分為五大類：（1）對於「核心詞」的選用，在誠意程度以及禮貌程度上的原因為何？（2）對於「導語」的選用，在誠意程度以及禮貌程度上的原因為何？（3）對於「核心詞+導語」以及「導語+核心詞」的詞序問題，在誠意程度以及禮貌程度上的表現為何？（4）「核心詞+導語」以及「雙重導語」的誠意程度以及禮貌程度表現為何？（5）「單用核心詞」與「單用導語」對於「複合詞」在誠意程度以及禮貌程度上的表現為何？

3.3 資料處理

問卷所得資料首先被編列代碼；之後，依 SPSS 之設定資料登錄規則輸入電腦，進行描述統計與統計檢定。描述統計是為了求取問卷各單題或各單類問題的平均值，以便做比較。至於統計檢定的部份，本研究以成對樣本 T 檢定進行分析，P 值為 0.05。待訪談結束後，研究者將訪談過程之錄音檔加以整理，以便比對問卷題目，更進一步就統計結果有顯著差異部份調查原因。

第四章

道歉用語的誠意程度調查結果

本章將道歉言語行為分為八類探討：（一）單用核心詞，在不同嚴重程度下，誠意程度如何表現；（二）單用導語：單獨使用導語作為道歉語在不同嚴重程度下，誠意程度如何表現；（三）「核心詞＋導語」，核心詞在前對於誠意程度的影響；（四）「導語＋核心詞」，導語在前對於誠意程度的影響；（五）比較「核心詞＋導語」與「導語＋核心詞」的詞序是否對誠意程度造成影響；（六）比較以不同導語內容組合而成的「雙重導語」在誠意程度是否有差異；（七）比較「核心詞＋導語」與「雙重導語」兩種複合詞在誠意程度上是否有差異；（八）比較「單用核心詞」、「單用導語」與「複合詞」，在誠意程度是否有差異。

以下各節中含有誠意程度的檢測結果，以表列的方式呈現數據，再根據數據進行分析討論。

4.1 核心詞單用

本研究假設三種不同的核心詞在誠意程度上具有顯著差異。「抱歉」為行事動詞（performative verb），屬 Searl（1975）的直接言語行為（Direct speech act）。「對不起」及「不好意思」屬於約定俗成（conventionalized and idiomatically used）之道歉用語。冒犯者在使用直接道歉詞彙時，被冒犯者不需經過推論即可得知冒犯者的意圖，因此「抱歉」應為誠意誠度最高知道歉用語。在約定俗成的類別下，「對不起」及「不好意思」又可依口語化程度進行排序。「不好意思」比「對不起」更為口語，因此「對不起」顯得較為正式，「不好意思」較為不正式。「不好意思」為三類核心詞中口語化程度最高，最不正式，因此誠意程度應為最低。

根據推論過程，若核心詞為行事動詞時，其非表意行為（illocutionary act）的目的（illocutionary purpose）明確，進而造成遂行力量（perlocutionary force）產生，冒犯者期望透過核心詞補償被冒犯者的損失，希望核心詞的使用能夠減緩被冒犯者對於損失的反應。因此，當核心詞為行事動詞時，其推力最明顯，因此最為直接，又由於行事動詞清楚明確表達道歉目的，因此最為正式，誠意程度最高。依照直接言語行為及間接言語行為排序，「抱歉」在表達道歉之誠意程度時，應屬最高；「對不起」及「不好意思」次之。另外，於間接言語行為中再以口語化程度排序，則「對不起」的誠意程度應比「不好意思」高。本研究實際調查結果如表 1 及表 2 所示。

4.1.1 核心詞跨冒犯強度的誠意程度比較

本研究認為單一核心詞的使用在道歉言語行為上，屬行事動詞的「抱歉」誠意程度應為最強；非行事動詞中較為正式的「對不起」誠意程度次之，較為口語化的「不好意思」誠意程度最低。實際調查結果如表 1 所示。

表 1 核心詞於不同冒犯強度的誠意程度比較

| 核心詞 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|--------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| C 對不起 | 2.92 | 2.96 | 0.776 |
| C 抱歉 | 2.96 | 2.58 | 0.071 |
| C 不好意思 | 3.67 | 2.73 | 0.001* |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

(1) 不好意思

在輕微冒犯的情況下，「不好意思」的誠意程度平均值為 3.67，屬三類核心詞中最高；在嚴重冒犯的情況下，「不好意思」為 2.73；「不好意思」的誠意誠度在輕微冒犯時最高，與原先的預期正好相反，原因推論為雖然「不好意思」屬於間接言語行為，但由於「不好意思」最為口語化，在輕微冒犯時，冒犯者認為使用該詞語能拉近與被冒犯者間距離，以此表示親切與親近。訪談中的受訪者也表達「不好意思」較能拉近道歉者與被

道歉者間距離。輕微冒犯與嚴重冒犯相比之下，僅「不好意思」於誠意程度上具有差異。推論為由於「不好意思」屬於約定俗成的道歉用語，口語化程度高且正式性最低，在輕微冒犯時使用「不好意思」更能表達誠意程度較高；在嚴重冒犯時，由於「不好意思」的遂行力量（perlocutionary force）相當薄弱，無法消除被冒犯者與冒犯者間因冒犯事件而產生的對立，所以誠意程度較低，因此不適用於嚴重冒犯的情境。

（2）對不起

在輕微冒犯的情況下，「對不起」為 2.92，屬三類核心詞中最低；在嚴重冒犯的情況下，「對不起」為 2.96，屬三類核心詞中最高；「對不起」用於不同強度的冒犯狀況時，其誠意程度並無顯著差異。在嚴重冒犯下，「對不起」屬最具誠意之用詞。推論為「對不起」是中性的用詞，可反應道歉事實，但無法反應冒犯事件強度。

（3）抱歉

在輕微冒犯的情況下，「抱歉」為 2.96；在嚴重冒犯的情況下，「抱歉」為 2.58；「抱歉」屬行事動詞，依表 1 顯示，無論冒犯程度輕重皆屬於平均值最低之選項。根據推論，「抱歉」雖屬行事動詞，理應成為最具誠意之選項，但無論在冒犯程度輕微或嚴重下，「抱歉」的誠意程度平均值都不是最高，訪談中受訪者指出「抱歉」似有過度道歉之嫌。再者，使用「抱歉」一詞過於正式，反造成被冒犯者感覺不易親近。又，由於「抱歉」將冒犯者與被冒犯者間距加大，導致道歉行為的不親切，因此誠意程度看似較為薄弱。

4.1.2 不同冒犯強度下跨核心詞之間的誠意程度比較

在不同冒犯強度下，核心詞間互相比較誠意程度。本研究認為無論於輕微冒犯或嚴重冒犯，直接表達歉意的核心詞與需經過推論才能得知歉意的核心詞相比，應有顯著差異。原因為越直接表達歉意的核心詞越能使被冒犯者清楚辨別道歉者的溝通目的，因此誠意程度越高；反之則誠意程度降低。實際調查結果如表 2 所示。

表 2 不同冒犯強度下核心詞之間的誠意程度比較

| 事件嚴重程度 | 核心詞 | C 對不起 | C 抱歉 | C 不好意思 |
|--------|--------|-------|------|--------|
| 輕微 | C 對不起 | - | - | * |
| | C 抱歉 | | - | * |
| | C 不好意思 | | | - |
| 嚴重 | C 對不起 | - | * | - |
| | C 抱歉 | | - | - |
| | C 不好意思 | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異；「-」為不具顯著差異。

(1) 輕微冒犯

在此情境下，「對不起」與「不好意思」具有顯著差異 ($P=0.005$)，「抱歉」與「不好意思」也具有顯著差異 ($P=0.004$)；但是「對不起」與「抱歉」則無顯著差異 ($P=0.839$)。此結果影射道歉核心詞之誠意程度可分為輕重兩級，輕者為「不好意思」，重者為「對不起」與「抱歉」。由於「不好意思」最為口語化，能拉近冒犯者與被冒犯者間距離，於輕微冒犯時誠意誠度最高。因此，與過度正式的「抱歉」及同為約定俗成類型卻較為正式的「對不起」都有顯著差異。

(2) 嚴重冒犯

在此情境下，「對不起」與「抱歉」具有顯著差異 ($P=0.046$)；「對不起」與「不好意思」無顯著差異 ($P=0.242$)，「抱歉」與「不好意思」亦無顯著差異 ($P=0.164$)。此結果顯示，在嚴重冒犯時核心詞分為兩類：一類為「對不起」，另一類為「抱歉」。至於「不好意思」，與前二者沒有識別性，可以任意互換。根據推論，「抱歉」過於正式，讓人感覺道歉過頭，因而聽起來不真誠，因此原本假設「抱歉」應為誠意程度最高的用詞，卻與「對不起」具有顯著差異，成為誠意程度較低之詞。原因推論為，在線代社會價值體系中，協和 (solidarity) 的重要性似大於權力 (power)，「抱歉」只能標記道歉者與被道歉者之間的權力差距，但

「不好意思」與「對不起」則以協和性概念為出發點，因此「抱歉」顯得較不適用，所以被排除在外。

4.2 導語單用

根據 Olshtain and Cohen (1995) 的分類，本研究將導語分為五類：分別為「提出賠償」、「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、「能力不足」以及「外來因素」。本研究假設道歉者對導語的選用會依冒犯事件的嚴重程度而有不同，輕微冒犯時，「提出賠償」、「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」皆具有較高的誠意程度；反之，在嚴重冒犯下，僅「提出賠償」能夠充分表現誠意程度。再者，這些導語在不同的事件嚴重強度中會表現不同的誠意程度，在輕微冒犯時，五種導語的誠意強弱順序，由強至弱應為「提出賠償」>「允諾不再犯」>「無冒犯意圖」>「能力不足」>「外來因素」。在嚴重冒犯時，五種導語的誠意強弱順序，由強至弱應為「提出賠償」>「允諾不再犯」=「無冒犯意圖」=「能力不足」>「外來因素」。這些假設奠基於導語的內容與合適條件 (Felicity conditions)、禮貌原則 (Politeness Principles)、以及權力與協和 (Power and Solidarity) 的關係，如下列所述。

4.2.1 「導語」與合適條件、禮貌原則、權力與協和性的關係

首先，透過合適條件、禮貌原則、以及權力與協和性，討論不同種類的導語於各項理論中的關聯性，接著進行調查結果分析討論。

4.2.1.1 「導語」與合適條件的關係

本研究假設根據 Searl (1969) 合適條件 (Felicity conditions) 中的初步條件 (Preparatory Condition)、誠意條件 (Sincerity Condition) 及必要條件 (Essential Condition)，假設五種導語的背後有不同的使用動機，當導語符合合適條件中的條件越多，誠意程度越高；反之，符合合適條件中的條件越少，誠意程度越低。各項導語所含原則如表 3 所示。

表 3 導語與合適條件的關係

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素)

| 導語類別 | | L 賠償 | L 允諾 | L 意圖 | L 能力 | L 外因 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|
| 初步條件 (Preparatory) | 冒犯者 | + | + | NA | — | NA |
| | 被冒犯者 | + | + | NA | NA | — |
| 誠意條件 (Sincerity) | 冒犯者 | + | + | + | + | — |
| 必要條件 (Essential) | 冒犯者 | + | + | NA | NA | NA |

(「+」代表服從準則，「—」代表違反準則，「NA」代表與該準則不相關)

1. 「提出賠償」同時具備三項條件：初步條件（表示道歉者有能力賠償，同時也是被冒犯者最大的期望），誠意條件（道歉者真心打算去賠償），及必要條件（道歉者約束並將執行自己未來具體賠償的行為）。屬於最符合合適條件之導語，因此誠意程度應為最高。
2. 「允諾不再犯」具備三項條件：初步條件（道歉者表示有能力約制自己未來不再犯相同的過錯，同時也是被冒犯者的期望），誠意條件（道歉者真心打算遵守他的承諾），及必要條件（道歉者願意對自己未來的行為做約束），但由於「允諾不再犯」屬於未來之事，雖有可能不再發生，但目前不確定，因此比「提出賠償」的誠意程度較弱一些。滿足適當條件的機會較低，所以此類導語屬於第二具備誠意。
3. 「無冒犯意圖」只滿足一項條件：誠意條件（道歉者真心表示自身無冒犯意圖），此類導語屬於第三級。
4. 「能力不足」可滿足誠意條件（道歉者誠實告知被冒犯者自身能力不足），但其違反初步條件（道歉者不具備防止冒犯事件發生的能力），因此造成冒犯。此類導語的誠意程度比前三類導語要弱。

5. 「外來因素」不但違反初步條件（與冒犯者不相同的理由並非被冒犯者所預期的內容）、也違反誠意條件（冒犯者並未真心表明自身所造成的冒犯，將責任推諉給第三者，有逃避責任之嫌），因此誠意程度最低。

根據推論，導語中含有越多合適條件的條件則誠意程度越高。反之，則誠意程度最低。

4.2.1.2 「導語」與禮貌原則的關係

本研究假設根據 Leech (1983) 禮貌原則 (Politeness principles) 中的圓融準則 (Tact maxim)、慷慨準則 (Generosity maxim)、謙虛準則 (Modesty maxim)、贊同準則 (Agreement maxim)、及同情準則 (Sympathy maxim)，假設五種導語的背後有不同的使用動機，當導語符合禮貌原則中的條件越多，誠意程度越高；反之，符合合適條件中的條件越少，誠意程度越低。各項導語所含禮貌原則如表 4 所示。



表 4 導語與禮貌原則的關係

(L 賠償=提出賠償, L 允諾=允諾不再犯, L 意圖=無冒犯意圖, L 能力=能力不足, L 外因=外來因素)

| 準則 | 觀點 | 導語 | | | | |
|-----------------------------|-----------------|------|------|------|------|------|
| | | L 賠償 | L 允諾 | L 意圖 | L 能力 | L 外因 |
| 圓融準則 (Tact maxim) | 降低被冒犯者受損 | NA | NA | NA | NA | NA |
| | 提升被冒犯者受益 | + | + | NA | NA | - |
| 慷慨準則 (Generosity maxim) | 降低冒犯者受損 | + | + | NA | NA | - |
| | 提升冒犯者受益 | NA | NA | + | NA | NA |
| 讚揚準則 (Approbation maxim) | 降低他人的貶抑 | NA | NA | NA | NA | NA |
| | 提升他人的讚揚 | NA | NA | NA | NA | NA |
| 謙虛準則 (Modesty maxim) | 降低對自身讚揚 | NA | NA | NA | NA | NA |
| | 提高對自身貶損 | NA | NA | NA | + | NA |
| 贊同準則 (Agreement maxim) | 增加冒犯者與被冒犯者之間的認同 | (+) | (+) | (+) | (+) | NA |
| | 減少冒犯者與被冒犯者之間的分歧 | NA | NA | NA | NA | NA |
| 同情準則 (Sympathy maxim) | 增加冒犯者與被冒犯者之間的同情 | (+) | (+) | (+) | (+) | - |
| | 降低冒犯者與被冒犯者之間的同情 | NA | NA | NA | NA | NA |

(「+」代表服從準則, 「(+)」代表道歉行為成立可達到此準則,

「-」代表違反準則, 「NA」代表與該準則不相關)

1. 「提出賠償」與四項準則相關：圓融準則（被冒犯者受益最高）、慷慨準則（冒犯者受損最高）、贊同準則（提升雙方對冒犯事件看法的一致性）、及同情準則（冒犯者透過補償表現同理心）。此導語屬於最符合禮貌原則之導語，因此誠意程度應為最高。
2. 「允諾不再犯」與四項條準則相關：圓融準則（被冒犯者未來有可能受益最高）、慷慨準則（冒犯者未來受損最高）、贊同準則（提升雙方對冒犯

事件看法的一致性)、及同情準則(冒犯者透過未來提供補償表現同理心)。此導語屬於次符合禮貌原則之導語,由於「允諾不再犯」含有未來的不確定性,因此誠意程度稍低。

3. 「無冒犯意圖」與三項準則相關:違反慷慨準則(冒犯者藉由表明無冒犯意圖,使被冒犯者消除對冒犯者的不滿,使冒犯者不須承受冒犯事件壓力,衍生成冒犯者受惠)、贊同準則(提升雙方對冒犯事件看法的一致性)、以及同情準則(冒犯者透過表明無傷害意圖,表現同理心),此類導語屬於第三具備誠意。
4. 「能力不足」與兩項準則相關:謙虛準則(冒犯者提高自身貶損)及同情準則(冒犯者期望藉由貶損自身表達歉意,以表現同理心)。此類導語屬於第四具備誠意。
5. 「外來因素」與三項準則相關:違反圓融準則(被冒犯者並未受益)、寬宏條件(冒犯者並未受損),同時違反同情準則(無法表達同理心)。此類導語最不具備誠意。

根據推論,導語中含有越多禮貌原則的條件則誠意程度越高。反之,若導語所含有極少禮貌原則的條件,則誠意程度最低。

4.2.1.3 「導語」與權力及協和性的關係

導語受到權力(power)與協和性(solidarity)的影響,在冒犯事件成立以後,冒犯者與被冒犯者間的權力關係(power relationship)受到挑戰,冒犯者必須利用導語界定雙方權力關係,以其達到修復雙方權力對立或主張雙方協和性。依表5所示,導語與權力及協和性的關係如下:

表 5 導語與權力及協和性的關係

(L 賠償=提出賠償, L 允諾=允諾不再犯, L 意圖=無冒犯意圖,
L 能力=能力不足, L 外因=外來因素)

| 導語 觀點 | | L 賠償 | L 允諾 | L 意圖 | L 能力 | L 外因 |
|---------------------|------------------------|------|------|------|------|------|
| 權力 (Power) | 冒犯者 | + | + | + | + | — |
| | 被冒犯者 | + | + | + | + | — |
| 協和性 (Solidarity) | 被冒犯者 與 冒犯者 之間 | (+) | (+) | (+) | (+) | — |

(「+」代表服從準則, 「—」代表違反準則, 「上」為高權力者,
「下」為低權力者, 「NA」代表與該準則不相關)

1. 「提出賠償」可透過提供補償, 穩定雙方權力關係, 標明冒犯者為低權力者 (powerless), 被冒犯者為高權力者 (powerful) 當此權力關係為雙方所接受時, 道歉即可成立。並且達到雙方的協和性, 此導語誠意程度應為最高。
2. 「允諾不再犯」透過允諾未來提供補償, 穩定雙方權力關係, 標明冒犯者為低權力者, 被冒犯者為高權力者。並且達到雙方的協和性, 但由於此導語約束的是冒犯者未來的行為, 確實執行的可能性較低, 既然無確切的賠償可言, 雙方的權力對立就較大, 因此誠意程度就不如「提出賠償」那麼高了。
3. 「無冒犯意圖」透過表明自身亦不希望使被冒犯者受害, 穩定雙方權力關係, 標明冒犯者為低權力者, 被冒犯者為高權力者。並且透過表達自己與對方想法相同, 達到雙方的協和性。由於無提供實質補償, 因此誠意程度稍低。
4. 「能力不足」藉由冒犯者貶低自身能力來表達雙方之間的權力位差很大。但是此舉雖可標明冒犯者為低權力者, 被冒犯者為高權力者, 卻未能提出修復雙方關係的辦法, 無法確保雙方之間的協和關係, 因此誠意程度較低。

5. 「外來因素」既未承認自己的錯誤，也未提出任何補償，致使雙方處於權力對立狀態，因此違反協和性取向，因此此類導語最不具備誠意。

依上述理由推論，導語中越能表現協和性，且穩定雙方權力關係時，該導語誠意程度越高；反之，無法穩定雙方權力關係的導語誠意程度越低。

4.2.2 單用導語跨冒犯強度的誠意程度比較

本研究認為單一導語的使用在道歉行為上，能夠充分符合合適條件的導語將是誠意誠度最高的選項。反之，若該導語無法符合合適條件中任一條件，則是誠意程度最低的選項。實際調查結果如表 6 所示。

表 6 導語於不同冒犯強度的誠意程度比較

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素)

| 導語類別 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| L 賠償 | 5.50 | 5.17 | 0.166 |
| L 允諾 | 4.06 | 2.81 | 0.000* |
| L 意圖 | 2.94 | 2.98 | 0.850 |
| L 能力 | 3.04 | 3.54 | 0.024* |
| L 外因 | 2.42 | 2.40 | 0.890 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 6 所示，於輕微冒犯時，「提出賠償」的平均值為 5.50，屬五類導語中最高；依次遞減為「允諾不再犯」為 4.06；「能力不足」為 3.04；「無冒犯意圖」為 2.94；「外來因素」為 2.42，屬五類導語中最低。於嚴重冒犯時，「提出賠償」為 5.17，屬五類導語中最高；依次遞減為「能力不足」為 3.54；「無冒犯意圖」為 2.98；「允諾不再犯」為 2.81；「外來因素」為 2.40，屬五類導語中最低。各導語的使用在輕微冒犯與嚴重冒犯比較下有顯著差異者為，「允諾不再犯」(P=0.000)與「能力不足」(P=0.024)。「提出賠償」(P=0.166)、「無冒犯意圖」(P=0.850)、以及「外來因素」(P=0.890)均無顯著差異。以下就此兩類分別討論。

(1) 具顯著差異

在不同冒犯程度下，具顯著差異的導語為「允諾不再犯」及「能力不足」。根據前述（第 34 頁）討論，由於冒犯事件嚴重時（例如撞壞車子），只具備必要條件及誠意條件的導語已無法藉由提出答應的語句，進而對自己未來的行為做約束來修補雙方關係，且被冒犯者認為事件過於嚴重，無法用單一允諾未來尚未發生之事作為道歉，因此「允諾不再犯」在嚴重冒犯時誠意程度低落。推論為冒犯者使用「允諾不再犯」進行道歉時，冒犯者約束自己未來的行動所加惠的對象並非被冒犯者本人，而且被冒犯者也無法被確定冒犯者的承諾未來是否真能實現，因此誠意程度大幅下降。「能力不足」在不同情境下具有顯著差異，可能的原因是冒犯者以承認自身錯誤，貶低自己，提升被冒犯者的權力位置，因此使被冒犯者認為承認自身錯誤比單獨陳述意圖誠意程度較高。

(2) 不具顯著差異

在不同冒犯程度下，不具顯著差異者為「提出賠償」、「無冒犯意圖」、「外來因素」，推論為此三類導語內容在不同冒犯程度上前兩者皆能表明誠意程度，「外來因素」無論冒犯事件輕重，皆無法表現誠意程度，因此此三類導語均對冒犯事件的嚴重程度不具識別性。

4.2.3 不同冒犯強度下跨導語之間的誠意程度比較

在不同的冒犯強度下，導語之間互相比較誠意程度。本研究認為，無論冒犯程度輕微或嚴重，符合合適條件的導語與不符合合適條件之導語必有顯著差異。實際實際調查結果如表 7 所示。

表 7 不同冒犯強度下跨單一導語的誠意程度比較

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，

L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素)

| 事件嚴重程度 | 導語 | L 賠償 | L 允諾 | L 意圖 | L 能力 | L 外因 |
|--------|------|------|------|------|------|------|
| 輕微 | L 賠償 | - | * | * | * | * |
| | L 允諾 | | - | * | * | * |
| | L 意圖 | | | - | - | * |
| | L 能力 | | | | - | * |
| | L 外因 | | | | | - |
| 嚴重 | L 賠償 | - | * | * | * | * |
| | L 允諾 | | - | - | * | * |
| | L 意圖 | | | - | * | * |
| | L 能力 | | | | - | * |
| | L 外因 | | | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

(1) 輕微冒犯

依表 4 所示，在輕微冒犯下，「提出賠償」與另外四類導語相比具有顯著差異（全部 $P=0.000$ ）。「允諾不再犯」與「無冒犯意圖」相比具有顯著差異（ $P=0.000$ ）、「允諾不再犯」與「能力不足」相比具有顯著差異（ $P=0.001$ ）、「允諾不再犯」與「外來因素」相比具有顯著差異（ $P=0.000$ ）。「無冒犯意圖」與「能力不足」與「外來因素」相比也都具有顯著差異（ $P=0.001$, $P=0.001$ ）。唯獨「無冒犯意圖」與「能力不足」無顯著差異（ $P=0.593$ ）。

依上述結果，本研究發現，在輕微冒犯時，單一使用導語的情境下，導語則可依誠意程度排序為「提出賠償」>「允諾不再犯」>[「無冒犯意圖」=「能力不足」]>「外來因素」。符合前述推論：由於「提出賠償」無論就適當條件、禮貌原則、以及權力與協和性而言，皆能使被冒犯者獲得最多利益，因此誠意程度明顯高於另外四種導語類型；「允諾不再犯」含有未來的不確定性，就算它所提供的好處與「提出賠償」十分相似，但由於「允諾」有太多的不確定性，因此誠意程度削減；「無冒犯意圖」與「能力不足」在輕微冒犯下無誠意程度

的識別性，由於根據合適條件、禮貌原則以及權力與協和性的分析，此兩類導語所能提供給被冒犯者的利益相似性高，其中兩者皆未能提供被冒犯者實質賠償、或讓被冒犯者對未來有所期盼，因此誠意程度偏低；最後，「外來因素」無論就合適條件、禮貌原則或權力與協和性而言，對被冒犯者完全無法提供利益，反而還強化冒犯事件雙方的權力對立，因此誠意程度最低。

(2) 嚴重冒犯

依表 4 所示，在嚴重冒犯下，亦出現類似的模式。「提出賠償」與另外四類導語個別相比均具有顯著差異（全部為 $P=0.000$ ）；但「提供賠償」之外的四者彼此之間大多有顯著差異⁴。僅「允諾不再犯」與「無冒犯意圖」不具有顯著差異（ $P=0.495$ ）。

依上述結果，本研究發現，在嚴重冒犯時，單一使用導語的情境下，導語則可依誠意程度排序為「提出賠償」>「能力不足」>「允諾不再犯」=「無冒犯意圖」>「外來因素」。其中「提出賠償」、「無冒犯意圖」以及「外來因素」的排列順序與輕微冒犯時相同，因此推論亦相同；由於「能力不足」是在五類導語中唯一能提供冒犯者自貶意涵的導語類型，因此，在嚴重冒犯下，冒犯者透過自貶使被冒犯者感覺自己的權力位置明顯高於冒犯者，藉以提升誠意程度；由於「允諾不再犯」含有過多未來的不確定性，因此在嚴重冒犯下，被冒犯者視不確定性為誠意不足的象徵，因此誠意程度低落。

4.2.4 「核心詞」與「導語」的誠意程度比較

本節係透過單用「核心詞」與「導語」相比較，檢測兩者間的差異是否顯著。本研究於問卷設計時，假設「核心詞」中「對不起」屬於最適中的選項，再加上，若在問卷中三者全部檢測，則問卷將過於冗長，受試者無法負擔，因此，本研究取介於「抱歉」與「不好意思」之間的「對不起」作為代表，來簡測核心詞與導語的差異。實際調查結果如表 8 所示。

⁴ 檢定值詳見附錄三。

表 8 核心詞與導語之誠意程度比較

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，
L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，
L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 核心詞 | |
|--------|------|-----|
| | 導語 | 對不起 |
| 輕微 | L 賠償 | * |
| | L 允諾 | * |
| | L 意圖 | - |
| | L 能力 | - |
| | L 外因 | * |
| 嚴重 | L 賠償 | * |
| | L 允諾 | - |
| | L 意圖 | - |
| | L 能力 | * |
| | L 外因 | * |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

依表 8 所示，補救措施的存在與否大於直接言語行為的遂行力量 (Perlocutionary force)。由於「對不起」與導語相比的顯著性在不同冒犯程度下差異變化不大，符合本研究假設。其中，「L 允諾」在輕微冒犯以及嚴重冒犯時，與「對不起」相比，輕微時有顯著差異，且「對不起」的誠意程度較低；在嚴重冒犯時，「L 允諾」與「對不起」相比不具有顯著差異。原因推論為一者，「L 允諾」對於嚴重冒犯的事件承諾，但由於本來該嚴重冒犯事項不太可能經常發生，因此道歉者對未來約束自身行為形同虛設。二者，「L 允諾」對於道歉者的處罰過輕，不像輕微冒犯時，這種補救措施尚可接受，因此「L 允諾」在嚴重冒犯下不適用，造成其誠意程度降低。

4.3 複合詞

複合詞有多種組合：「核心詞+導語」、「導語+核心詞」、「雙重導語」，本節將就核心詞與導語兩種組合進行分析討論。

4.3.1 複合詞（一）：「核心詞+導語」

無論是「核心詞+導語」或「導語+核心詞」，若導語內容能完全符合合適條件（Felicity conditions）中的初步條件、誠意條件、以及必要條件時⁵，其誠意程度最高。反之，若導語無法符合合適條件中前述三項條件，則其複合詞組的誠意程度最低。實際調查結果如表 6 所示。

表 9 核心詞+導語於不同冒犯強度的誠意程度比較

（C=核心詞，L=導語，L 賠償=提出賠償，
L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，
L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。）

| 複合詞類別 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|--------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| C+L 賠償 | 6.00 | 5.77 | 0.258 |
| C+L 允諾 | 3.88 | 4.23 | 0.001* |
| C+L 意圖 | 4.00 | 4.13 | 0.012* |
| C+L 能力 | 4.65 | 3.98 | 0.000* |
| C+L 外因 | 4.02 | 3.50 | 0.569 |
| 平均值 | 4.49 | 4.32 | 0.382 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 9 所示，輕微冒犯的狀況下，「核心詞+提出賠償」為 6.00，屬詞序組合中最高。「核心詞+允諾不再犯」為 3.88，屬詞序組合中最低，二者之間，依次是「核心詞+能力不足」為 4.65，「核心詞+外來因素」為 4.02，「核心詞+無冒犯意圖」為 4.00。依表 9 所示，嚴重冒犯的狀況下，「核心詞+提出

⁵ 詳細說明請見本章 4.2 節導語單用。

賠償」為 5.77，屬詞序組合中最高。「核心詞＋外來因素」為 3.50，屬詞序組合中最低。二者之間，依次是「允諾不再犯＋核心詞」為 4.23，「無冒犯意圖＋核心詞」為 4.13，「能力不足＋核心詞」為 3.98。

(1) 具顯著差異

「核心詞加導語」的使用在輕微冒犯與嚴重冒犯下，「核心詞＋允諾不再犯」相比具顯著差異 ($P=0.001$)、「核心詞＋無冒犯意圖」相比具顯著差異 ($P=0.012$)、「核心詞＋能力不足」相比具顯著差異 ($P=0.000$)。

其中，「核心詞＋允諾不再犯」在輕微冒犯的狀況下誠意程度最低，於嚴重冒犯的狀況下其誠意程度躍升為第二位，可能是輕微冒犯時單用核心詞或單用導語其誠意程度較高，但是合併使用後過度道歉之嫌，導致被冒犯者感覺不真切；反之，在嚴重冒犯的狀況下，該複合詞組的誠意程度之加成效果較能符合嚴重冒犯的情境，因此「核心詞＋允諾不再犯」的跨冒犯強度的誠意程度比較有顯著差異。「核心詞＋無冒犯意圖」推論為核心詞的遂行力量在輕微冒犯下複合使用時誠意程度過高，使單獨使用時無法識別冒犯強度的「無冒犯意圖」在輕微冒犯下過度表現誠意，因此與嚴重冒犯產生差異。由於「核心詞＋能力不足」在嚴重冒犯下誠意程度低落，以單獨使用核心詞或導語時皆未發生此現象，因此尚無法解釋其形成原因。

(2) 不具顯著差異

「核心詞＋提出賠償」不具有顯著差異 ($P=0.258$)，「核心詞＋外來因素」也不具有顯著差異 ($P=0.569$)。推論為由於「提出賠償」無論冒犯強度高低，都能讓被冒犯者受益最大，誠意程度非常高，因此不具有事件強度的識別性。反之，由於「外來因素」無論就合適條件、禮貌原則、或權力與協和性而言，皆無法提供被冒犯者益處，因此誠意程度無論冒犯強弱，皆相當低落，因此不具有顯著差異。

4.3.2 複合詞 (二)：「導語＋核心詞」

本研究假設，在「導語＋核心詞」的複合詞中，由於核心詞在後，遂行力量 (Perlocutionary force) 被弱化，因此其誠意程度較「核心詞＋導語」的誠意

程度較低。但就「導語+核心詞」而言，其誠意程度的強弱受到導語內容影響。若導語內容能符合本章 4.2 節導語單用的分析條件，則誠意程度越強；反之，若符合的條件數量越少，誠意程度越低。實際調查結果如表 10 所示。

表 10 導語+核心詞於不同冒犯強度的誠意程度比較

(C=核心詞，L=導語，L 賠償=提出賠償，
L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，
L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 詞序 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|--------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| L 賠償+C | 5.31 | 6.04 | 0.001* |
| L 允諾+C | 4.67 | 3.58 | 0.012* |
| L 意圖+C | 4.38 | 3.71 | 0.000* |
| L 能力+C | 4.25 | 4.23 | 0.569 |
| L 外因+C | 4.00 | 4.04 | 0.467 |
| 平均值 | 4.52 | 4.32 | 0.555 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 10 所示，輕微冒犯的狀況下，「提出賠償+核心詞」為 5.31，屬詞序組合中最高。「外來因素+核心詞」為 4.00，屬詞序組合中最低，二者之間，依次是「允諾不再犯+核心詞」為 4.67，「無冒犯意圖+核心詞」為 4.38，「能力不足+核心詞」為 4.25。依表 10 所示，嚴重冒犯的狀況下，「提出賠償+核心詞」為 6.04，屬詞序組合中最高。「允諾不再犯+核心詞」為 3.58，屬詞序組合中最低。二者之間，依次是「能力不足+核心詞」為 4.23，「外來因素+核心詞」為 4.04，「無冒犯意圖+核心詞」為 3.71。

(1) 具顯著差異

「導語+核心詞」的使用在輕微冒犯與嚴重冒犯相比下，「提出賠償+核心詞」、「允諾不再犯+核心詞」、以及「無冒犯意圖+核心詞」皆具顯著差異。原因為「提出賠償」加上核心詞合併使用後，有別於單用導語時的結果，其複合詞可識別事件嚴重性，推論為嚴重冒犯時被冒犯者期望獲得更大實質利

益，因此誠意程度有顯著差異。「允諾不再犯+核心詞」在不同冒犯強度下，具有顯著差異，根據本章第二節（p.34）討論，原因為「允諾不再犯」在嚴重冒犯下無法提供被冒犯者立即的實質補償，並且冒犯者自身的受損不確定性高，被冒犯者不確定冒犯者是否已經受到懲罰，因此在嚴重冒犯下，不確定性讓其誠意程度在不同冒犯強度下有顯著差異。

(2) 不具顯著差異

「能力不足+核心詞」與「外來因素+核心詞」在輕微冒犯與嚴重冒犯相比下，皆不具有顯著差異。「能力不足+核心詞」無法識別冒犯強度，推論為該複合詞的誠意程度在兩種冒犯情境下皆能藉由自貶表達道歉誠意，因此不具顯著差異。「外來因素+核心詞」不論冒犯強度，將過錯推給不相關第三人，其行為皆使被冒犯者無法感受到冒犯者道歉的誠意，因此無論冒犯強度其誠意程度皆低落。

4.3.3 「核心詞+導語」vs. 「導語+核心詞」

本研究假設，「核心詞」與「導語」組合的複合詞中，若核心詞在前，先表達非表意目的（Illocutionary purpose），其遂行力量（Perlocutionary force）較大，其誠意程度會比導語在前的組合高。實際調查結果如表 11 所示。

表 11 不同冒犯強度下核心詞與導語詞序的誠意程度比較

（C=核心詞，L=導語，L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。）

| 核心詞+導語 | 導語+核心詞 | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 |
|--------|--------|------|------|
| C+L 賠償 | L 賠償+C | * | - |
| C+L 允諾 | L 允諾+C | * | * |
| C+L 意圖 | L 意圖+C | - | - |
| C+L 能力 | L 能力+C | - | - |
| C+L 外因 | L 外因+C | - | * |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

依表 11 所示，不管在輕微冒犯下或嚴重冒犯下，「核心詞+導語」與「導語+核心詞」之間大都沒有顯著差異。僅在輕微冒犯中，若導語為賠償或允諾

者，才有顯著差異（前者 $P=0.005$ ，後者 $P=0.000$ ）；在嚴重冒犯中，僅當導語為允諾或外因時，「核心詞+導語」與「導語+核心詞」才有顯著差異（前者 $P=0.002$ ，後者 $P=0.022$ ）。

4.3.4 複合詞（三）：雙重導語（「導語+導語」）

根據本章第二節「單用導語」中推論，導語內容與適當條件、禮貌原則、以及權力與協和性相關（詳見 p.34），雙重導語在使用上具有誠意程度上之差異。若「雙重導語」使被冒犯者能得到的利益最大，則其誠意程度最高。反之，若「雙重導語」使被冒犯者所得利益最低或無法獲得利益，以及冒犯者亦無將自身受損提至最大，則其誠意程度最低。

4.3.4.1 雙重導語不同冒犯程度的誠意程度比較

雙重導語為兩種不同類型導語組合而成。導語分類與本章 4.2 節單用導語相同，雙重導語的誠意程度則同樣依照本章第二節（p.34）所討論，導語與合適條件、禮貌原則、以及權力與協和性的關聯性進行分析。實際調查結果如表 12 所示。

表 12 雙重導語於不同冒犯強度的誠意程度比較
 (L=導語, L 賠償=提出賠償, L 允諾=允諾不再犯,
 L 意圖=無冒犯意圖, L 能力=能力不足,
 L 外因=外來因素。)

| 複合詞組 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|-----------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| L 賠償+L 允諾 | 5.08 | 6.25 | 0.001* |
| L 賠償+L 意圖 | 5.63 | 5.81 | 0.000* |
| L 賠償+L 能力 | 5.19 | 6.04 | 0.478 |
| L 賠償+L 外因 | 4.67 | 5.63 | 0.000* |
| L 允諾+L 意圖 | 4.21 | 3.56 | 0.000* |
| L 允諾+L 能力 | 4.67 | 3.77 | 0.001* |
| L 允諾+L 外因 | 4.21 | 3.44 | 0.006* |
| L 意圖+L 能力 | 4.35 | 3.52 | 0.002* |
| L 意圖+L 外因 | 3.94 | 3.13 | 0.002* |
| L 能力+L 外因 | 3.75 | 3.38 | 0.007* |
| 平均值 | 4.57 | 4.45 | 0.667 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$, 為顯著差異。

依表 12 所示, **輕微冒犯**下, 「L 賠償+L 意圖」、 「L 賠償+L 能力」、 「L 賠償+L 允諾」為最高級, 「L 賠償+L 外因」與 「L 允諾+L 能力」為第二級, 「L 意圖+L 能力」、 「L 允諾+L 意圖」、 「L 允諾+L 外因」為第三級, 「L 意圖+L 外因」、 「L 能力+L 外因」為第四級。**嚴重冒犯**下, 「L 賠償+L 允諾」、 「L 賠償+L 能力」、 「L 賠償+L 意圖」、 「L 賠償+L 外因」為最高級, 「L 允諾+L 能力」、 「L 允諾+L 意圖」、 「L 意圖+L 能力」為第二級, 「L 允諾+L 外因」、 「L 能力+L 外因」、 「L 意圖+L 外因」為第三級。

「雙重導語」的誠意程度排序受到導語單一使用的影響，無論冒犯強度為何，「雙重導語」中含有「提出賠償」則誠意程度較高，原因為被冒犯者能立刻得到實質的賠償；含有「外來因素」則誠意程度較低，原因為該導語推諉他人，以便可以規避責任，使得誠意程度偏低。含「允諾不再犯」的雙重導語，其誠意程度居中，由於未來有可能使被冒犯者受惠，因此被冒犯者認為其誠意程度雖不及立即賠償，但亦不差。「無冒犯意圖」與「能力不足」藉由表達無傷害被冒犯者的意圖以及貶損自己的能力，雖無法提供被冒犯者利益，卻藉由弭平雙方的冒犯衝突，使冒犯者本來面臨的權力威脅得到解除，可將此視為冒犯者受益。由於此兩類導語需經過長程推論，因此誠意程度屬中下層級。

(1) 具顯著差異

「雙重導語」中，除了「L 賠償+L 能力」在跨冒犯強度下不具有顯著差異，其餘「雙重導語」皆具有顯著差異。其中又可明顯看出，含有「提出賠償」的雙重導語在嚴重冒犯下，其誠意程度皆明顯上升，因此得知在嚴重冒犯下，被冒犯者藉由獲得實質賠償最能感受道歉者的誠意。反之，其餘不含「提出賠償」的雙重導語在嚴重冒犯下，其誠意程度皆下降，可得知在嚴重冒犯下，由「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、「能力不足」以及「外來因素」所組合而成的複合詞皆無法提供足夠的賠償（無論實質或非實質），亦無法產生冒犯雙方的協和性，因此誠意程度下降，造成顯著差異。

(2) 不具顯著差異

十類雙重導語中，僅「L 賠償+L 能力」不具顯著差異，由於「提出賠償」與「能力不足」皆能提供被冒犯者足夠的實質賠償或是冒犯者透過貶低自身，消除對立雙方的權力關係，因此誠意程度皆高，因此在跨冒犯情境下得知此類複合詞無法標明冒犯強度。

4.3.4.2 不同冒犯強度下跨雙重導語的誠意程度比較

本研究認為，複合詞組中雙重導語的使用，於誠意程度上應與本章 4.2 節單用導語相同。根據本章 4.2 節討論，若導語內容越符合合適條件，則其誠意程度越高。反之，若導語內容無法符合合適條件，則其誠意程度越低。因此，於雙重導語中，依照兩個導語的內容是否符合合適條件、禮貌原則以及權力與協和性，經過加總後即可得知其誠意程度高低。

(1) 輕微冒犯

本研究假設「雙重導語」的使用在輕微冒犯下，導語內容若能提供被冒犯者足夠的利益，以及表明冒犯者本身的過失，則誠意程度應較高。反之，誠意程度較低。實際調查結果如表 13 所示。



表 13 輕微冒犯狀況下跨雙重導語的誠意程度比較

(L 賠償 = 提出賠償, L 允諾 = 允諾不再犯, L 意圖 = 無冒犯意圖, L 能力 = 能力不足, L 外因 = 外來因素。)

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | * | - | * | * | - | * | * | * | * |
| L 賠償+L 意圖 | | - | * | * | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 能力 | | | - | * | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 外因 | | | | | | | | | * | * |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | | | | | - | * |
| L 允諾+L 能力 | | | | | | | | | * | * |
| L 允諾+L 外因 | | | | | | | | | - | - |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | | * | * |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | | - | - |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$, 為顯著差異, 「-」為不具顯著差異。

依表 13 所示，「雙重導語」之間互相比較下的誠意程度差異，如同前述分析（本論文第 34 頁），受到導語單一使用的影響，無論冒犯強度為何，「雙重導語」中含有「提出賠償」者則誠意程度較高，原因是被冒犯者能立刻得到實質的賠償，滿足合適條件中的三項子條件，以及禮貌原則中將被冒犯者利益提升到最高；含有「外來因素」則誠意程度較低，原因為該導語推諉他人，以便可以規避責任，使得誠意程度偏低。含「允諾不再犯」的雙重導語，其誠意程度居中，由於未來有可能使其他被冒犯者受惠，因此被冒犯者認為其誠意程度雖不及立即賠償那麼確定，但亦不差。「無冒犯意圖」與「能力不足」藉由表達無傷害被冒犯者的意圖以及貶損自己的能力，雖無法提供被冒犯者利益，卻藉由弭平雙方的冒犯衝突，使冒犯者本來面臨的權力威脅得到解除，可將此視為冒犯者受益。由於此兩類導語需經過長程推論，因此誠意程度屬中下層級。

以上結果整理發現，透過表 13 可明顯看出，含有「提出賠償」的雙重導語與其餘各類雙重導語之間皆具有顯著差異；含有「外來因素」的雙重導語則與其餘雙重導語相比具有顯著差異；含有「允諾不再犯」的雙重導語互相比較並沒有顯著差異。

（2）嚴重冒犯

本研究假設「雙重導語」的使用在嚴重冒犯下，導語內容若能提供被冒犯者足夠的利益，以及表明冒犯者本身的過失，則誠意程度應較高。反之，誠意程度較低。實際調查結果如表 14 所示。

表 14 嚴重冒犯狀況下跨雙重導語的誠意程度比較

(L 賠償 = 提出賠償, L 允諾 = 允諾不再犯, L 意圖 = 無冒犯意圖, L 能力 = 能力不足, L 外因 = 外來因素。)

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | * | - | * | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 意圖 | | - | | | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 能力 | | | | * | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 外因 | | | | | * | * | * | * | * | * |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | | | | | | - |
| L 允諾+L 能力 | | | | | | | | | * | - |
| L 允諾+L 外因 | | | | | | | | | | - |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | | * | - |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | | | - |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$, 為顯著差異, 「-」為不具顯著差異。

依表 14 所示，於嚴重冒犯下，多數雙重導語相比之下均具有顯著差異。在嚴重冒犯中「雙重導語」的誠意程度分佈系統性相當高。首先，由表 14 可知，首先，凡是含有「L 賠償」的雙重導語，皆與不包含「L 賠償」的雙重導語具有顯著差異。其次，在含有「L 賠償」的雙重導語中自比均有顯著差異，唯一例外為「L 賠償+L 外因」，此雙重導語應與「L 賠償+L 意圖」具有顯著差異，但結果顯示無顯著差異，此例外目前尚無法解釋。

總之，「雙重導語」的誠意程度順序與單獨使用導語的誠意程度排列相關，遵循合適條件、禮貌原則以及冒犯雙方的權力與協和性，若導語能夠符合合適條件，且能在禮貌原則中提供被冒犯者實質利益，並且能夠穩定犯雙方的權力關係進而產生協和性，則該雙重導語的誠意程度自然上升；反之，無法符合三項大原則的雙重導語，其誠意程度自然下降。

4.4 「核心詞+導語」vs.「雙重導語」

根據 4.1 節及 4.2 節推論，核心詞較導語而言，屬於直接言語行為，由於含有核心詞之複合詞組在使用上，直接表達非表意行為（Illocutionary purpose）並且含有遂行力量（Perlocutionary force），因此本研究認為，含有核心詞之複合詞組在誠意程度上大於雙重導語之複合詞組。根據統計，由於核心詞與導語不同的排列順序多半不影響其誠意程度，因此，以下僅以核心詞在前之複合詞與「雙重導語」進行比較。實際調查結果如表 15：

表 15 不同冒犯強度下跨複合詞組的誠意程度比較

(C=核心詞，L=導語，L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 冒犯嚴重程度 | 複合詞組 | C+L 賠償 | C+L 允諾 | C+L 意圖 | C+L 能力 | C+L 外因 |
|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 輕微 | L 賠償+L 允諾 | * | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 意圖 | * | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 能力 | * | * | * | | * |
| | L 賠償+L 外因 | * | * | * | * | * |
| | L 允諾+L 意圖 | * | | | | |
| | L 允諾+L 能力 | * | * | * | | * |
| | L 允諾+L 外因 | * | | | * | |
| | L 意圖+L 能力 | * | * | | * | |
| | L 意圖+L 外因 | * | | | * | |
| | L 能力+L 外因 | * | | | * | |
| 嚴重 | L 賠償+L 允諾 | * | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 意圖 | | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 能力 | | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 外因 | | * | * | * | * |
| | L 允諾+L 意圖 | * | | * | * | |
| | L 允諾+L 能力 | * | * | | | |
| | L 允諾+L 外因 | * | * | * | * | |
| | L 意圖+L 能力 | * | * | * | | |
| | L 意圖+L 外因 | * | * | * | * | |
| | L 能力+L 外因 | * | * | * | * | |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

(1) 輕微冒犯

在輕微冒犯的情境下，大多數複合詞組相比都具有顯著差異。「L 賠償」能夠立即提供被冒犯者利益；「L 意圖」為道歉者自身澄清；「L 能力」為道歉者自貶；「L 允諾」為道歉者約束自己未來行為，形同懲罰；「L 外因」完全不含任何挽救措施或是自貶。透過上述五種導語解釋，將「核心詞+導語」與「雙重導語」相比，其具有顯著差異的組合絕大多數可透過非表意目的（Illocutionary purpose）、補救措施來進行解釋。「核心詞」有明顯的非表意目的，但不含有補救措施；「導語」必需經過推論才可得到非表意目的，但其內容（「L 外因」除外）含有補救措施，則能使被冒犯者受惠，受惠內容有實質的（例如，立即獲得賠償）或是精神上（例如，冒犯者藉由貶低自身作為懲罰），每一項導語內容皆以冒犯者屈服成為低權力者，以此增加道歉的誠意程度。

「核心詞+L 外因」與「雙重導語」相比下，不具有顯著差異的原因為「核心詞+L 外因」不含有補救措施，而「L 允諾」、「L 意圖」、「L 能力」亦不具有實質性的賠償措施，因此在單項導語的比較中三種導語間雖有差異，但在此「複合詞」的比較下沒有差異。原因為兩者皆不含有補救措施。在表 12 中，唯一的例外為「核心詞+L 能力」與「L 允諾+L 能力」相比不具顯著差異，尚無法找到解釋，只能推測其原因可能適因意外落差而產生。

(2) 嚴重冒犯

在此類情境下，大多數複合詞組相比具有顯著差異。數據顯示，於嚴重冒犯時，最大的規律是「核心詞+提出賠償」為最具誠意之選項，若與其餘含有「提出賠償」之雙重導語相比，在誠意程度上皆具顯著差異。根據 4.2 節推論（p.34），「提出賠償」為誠意誠度最高之用詞，因此在使用複合詞組時，無論使用「核心詞+導語」或「雙重導語」，任一類複合詞組含有「提出賠償」則誠意程度最高。而無論使用任一複合詞組，其中導語類型包含「外來因素」時，其誠意程度最低。

於嚴重冒犯時，「雙重導語」中「提出賠償+允諾不再發生」為誠意程度最高之選項，根據 4.2 節推論（p.34），「提出賠償」符合合適條件中三項條件，

「允諾不再犯」符合適當條件中兩項條件，其中包含約束未來行為，因此在嚴重冒犯時，冒犯者使用的道歉詞語中，是否符合合適條件，比冒犯者所使用的道歉言語中是否含有「核心詞」所產生的遂行力量更為重要。於訪談中亦有受訪者表示，由於事件嚴重程度嚴重，被冒犯者較在乎受損物品是否能得到完善處理，而且冒犯者是否完整表達願意處理冒犯事件的誠意，比單純獲得「核心詞+提出賠償」此類核心詞與導語組合的道歉方式更佳。

無論事件嚴重程度，複合詞組中之任一組合中，凡包含導語種類為「提出賠償」之複合詞組皆屬誠意程度較高之選項。前述假設「核心詞+導語」必大於「雙重導語」並不成立，可能是因為多數情況下，「雙重導語」承載更多含意，使得被冒犯者得以感受冒犯者嘗試表達較強的誠意，因此除少數導語種類為「外來因素」的複合詞組外，「雙重導語」的誠意程度皆大於「核心詞+導語」。

4.5 單用「核心詞」、單用「導語」、「導+導」、「核+導」四組之跨組比較

本重點將討論道歉詞彙中單用「核心詞」、單用「導語」以及「複合詞」之間的跨組比較

4.5.1 跨冒犯強度比較

首先介紹「單用核心詞」、「單用導語」、「核心詞+導語」、「雙重導語」各項平均值，藉由各項平均值初步了解其各選項於道歉誠意中分佈為何。實際調查結果如表 16 所示。

表 16 核心詞、導語、複合詞組平均值
 (C=核心詞，L=導語，C+L=核心詞+導語，
 L+L=雙重導語。)

| 冒犯強度 道歉類別 | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | P 值 |
|--------------|------|------|-------|
| C | 3.18 | 2.76 | 0.272 |
| L | 3.59 | 3.38 | 0.507 |
| C+L | 4.49 | 4.32 | 0.555 |
| L+L | 4.57 | 4.45 | 0.667 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 16 所示，**輕微冒犯**的狀況下，四種結構類型的誠意強度依次為「雙重導語」為 4.57，「核心詞+導語」為 4.49，「導語」為 3.59，「核心詞」為 3.18。**嚴重冒犯**的狀況下，出現排同的順序，「雙重導語」為 4.45，「核心詞+導語」為 4.32，「導語」為 3.38，「核心詞」為 2.76。

複合詞組於道歉誠意程度上的表現明顯高於單獨使用核心詞或導語，原因為道歉詞語的加成效果能夠使得誠意程度一起提升。其中無論冒犯嚴重程度，「雙重導語」的平均值皆大於其餘三類，可能是為「雙重導語」中含有賠償被冒犯者的選項，符合合適條件的三項條件、在禮貌原則中能使被冒犯者立即受惠，並且在冒犯雙方的權力與協和性中消除雙方的對立，產生協和性。而「核心詞+導語」的結構中，在此可看出遂行力量的表現弱於三大原則，因此，「核心詞+導語」中，只有一個導語能夠動用三大原則，另一核心詞必須遵守力量，造成誠意程度比「雙重導語」低的原因。更遑論「導語」與「核心詞」的單獨使用。「導語」單獨使用只能動用三大原則，無法與遂行力量結合；「核心詞」只能動用遂行力量，無法與三大原則結合，因此單獨使用「導語」或「核心詞」，其誠意程度必然較弱。

4.5.2 跨詞類組別比較

本節討論重點為跨組別比較下是否具有顯著差異。本研究假設「複合詞」與單獨使用「導語」或「核心詞」相比應有顯著差異。調查結果如表 17 所示。

表 17 核心詞、導語、複合詞組跨組比較

(C=核心詞，L=導語，C+L=核心詞+導語，L+L=雙重導語。)

| 事件嚴重程度 | 組合類別 | C | L | C+L | L+L |
|--------|------|---|---|-----|-----|
| 輕微 | C | — | * | — | * |
| | L | | — | * | — |
| | C+L | | | — | * |
| | L+L | | | | — |
| 嚴重 | C | — | — | * | * |
| | L | | — | * | * |
| | C+L | | | — | * |
| | L+L | | | | — |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「—」為不具顯著差異。

(1) 輕微冒犯

在輕微冒犯下，「核心詞」與「導語」具有顯著差異，「導語」與「核心詞+導語」相比具有顯著差異，「雙重導語」與「核心詞+導語」相比具有顯著差異。原因推論為在輕微冒犯下，由於冒犯事件不嚴重，尚可單用導語表達誠意，因此單獨的詞組與複合的形式相比會出現不顯著差異。

(2) 嚴重冒犯

在嚴重冒犯下，「複合詞」與單獨使用「核心詞」與「導語」相比全部具有顯著差異。原因推論為在嚴重冒犯下，必須使用「複合詞」才能將道歉的誠意程度提高，否則將無法達到道歉中的誠意程度。

4.6 小結

本節對於誠意程度的研究結果如下：

- (1) 「核心詞」的使用中，輕微冒犯下「不好意思」的誠意程度最高；嚴重冒犯下「對不起」的誠意程度最高，此調查結果與本研究假設不符，並非「核心詞」的遂行力量越強就能使誠意程度達到最高。
- (2) 「導語」的使用中，輕微冒犯以及嚴重冒犯下，皆以「提出賠償」為誠意程度最高者，「外來因素」為誠意程度最低者，符合本研究假設。
- (3) 「導語」的誠意程度排列順序調查結果與本研究假設不符，「提出賠償」>「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、「能力不足」>「外來因素」。其中「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、以及「能力不足」受到冒犯強度影響，排列順序有所不同，但是原則上屬於同一群組。
- (4) 「核心詞」與「導語」的語序調查結果與假設不符，調查結果顯示語序問題並沒有明顯差異。
- (5) 「複合詞」與「單用核心詞」以及「單用導語」的誠意程度相比調查結果，符合本研究假設，「複合詞」的誠意程度較「單用核心詞」與「單用導語」強。
- (6) 「單用核心詞」、「單用導語」以及「複合詞」在跨冒犯強度下誠意程度的表現，與本研究假設不符，「單用核心詞」與「單用導語」在輕微冒犯下，其誠意程度比嚴重冒犯下高；「複合詞」的誠意程度在輕微冒犯下比嚴重冒犯下的誠意程度高。

第五章

道歉用語的禮貌程度調查結果

本章擬分析探討各種道歉用語的形式在不同冒犯強度的狀況之下，其禮貌程度如何。道歉用語的分類方式與第四章相同，分析討論的議題也與第四章相同，只是將焦點改為道歉用語禮貌程度的比較。解釋方式與推論的思考邏輯與第四章第二節（p.34）相同。在本章節中不再重複敘述。

5.1 核心詞單用

本研究認為就禮貌程度而言，越直接表達道歉意涵的用詞越有禮貌。由於「抱歉」為行事動詞（Performative verb），為直接言語行為（direct speech act），而「對不起」與「不好意思」屬約定俗成之道歉用詞，為間接言語行為，聽話必須經過推論才能得到道歉意涵。因此，「抱歉」大於「對不起」、「不好意思」。

本研究假設，就道歉的禮貌程度而言，若核心詞為行事動詞時，其非表意行為（Illocutionary act）的目的（Illocutionary purpose）明確，進而造成遂行力量（Perlocutionary force）產生，冒犯者希望核心詞能夠減緩被冒犯者對於冒犯事件所造成損失的反應，以免被冒犯者的消極面子（negative face）受到威脅。因此，當核心詞為行事動詞時，其推力最明顯，因此最為直接，又由於行事動詞清楚明確表達道歉目的，因此最為正式。最直接且最正式的核心詞，其禮貌程度最高。以下是相關的研究結果。

5.1.1 核心詞於不同冒犯強度下的禮貌程度比較

本研究認為核心詞在禮貌程度上的表現，應依照核心詞是否為行事動詞為判定標準。由於行事動詞清楚表達非表意行為及遂行行為，造成的影響能使被

冒犯者直接得到冒犯者道歉的意圖，因此禮貌程度應為最高。調查結果如表 18 所示。

表 18 核心詞於不同冒犯強度下的禮貌程度之平均值比較

| 核心詞 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|--------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| C 對不起 | 3.31 | 3.40 | 0.605 |
| C 抱歉 | 3.27 | 2.75 | 0.031* |
| C 不好意思 | 3.75 | 2.85 | 0.001* |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

(1) 不好意思

輕微冒犯的狀況下「不好意思」為 3.75，屬三類核心詞中最高；在嚴重冒犯的狀況下，「不好意思」為 3.40。根據推論，由於「不好意思」最為口語，雖於前述假設中為最不禮貌用詞，但在統計結果下呈現完全相反，冒犯者以道歉用語降低或消弭被冒犯者因被迫面齡的損失而產生的負面情緒，另一方面，冒犯者以道歉用語承認自己行為失當，犧牲自己的消極面子，將自己推入權力競爭中的弱勢地位，把對方推向高權力者，進而以這種權力關係（power relation）的建立減低對人與人之間原有的協和關係（solidarity）的威脅。換言之，當冒犯者會透過同理心拉近與被冒犯者之間的距離，他在選用道歉詞語時，自然會選擇能夠容易備接受的道歉詞語。「不好意思」在輕微冒犯時成為最禮貌的選項，原因為「抱歉」過度表達禮貌，而「對不起」不具有跨冒犯強度的差異，因此較為口語的「不好意思」脫穎而出，能夠在輕微冒犯下表達適當的遂行力量，使禮貌程度躍升第一。但在嚴重冒犯下就顯得其禮貌程度不足，由於過度口語化。

(2) 對不起

輕微冒犯的狀況下「對不起」為 3.31，屬三類核心詞中最高；在嚴重冒犯的狀況下，「對不起」為 3.40，屬三類核心詞中最高。以「對不起」而言，在不同冒犯強度下皆可通用。根據推論，冒犯者在嚴重冒犯時使用「對不起」進

行非表意行為（Illocutionary purpose），含有遂行力量（Perlocutionary force），此核心詞對於冒犯事件強弱並不具備識別性，因此使「對不起」於跨冒犯強度下不具有顯著差異。

（3）抱歉

輕微冒犯的狀況下「抱歉」為 3.27，屬三類核心詞中最高；在嚴重冒犯的狀況下，「抱歉」為 2.75。根據推論，「抱歉」雖屬選項中唯一的行事動詞，在輕微程度下，成為禮貌程度最低之選項除了最不口語、最不親近被冒犯者外，本研究認為「抱歉」一詞太過正式，在進行道歉行為時過度禮貌而導致反效果。原因為「抱歉」一詞屬於權力傾向，如前段所述，冒犯者選用表達團結的選項，而不用象徵權力的選項，因此「抱歉」成為最不適切之道歉用詞。

5.1.2 不同冒犯強度下核心詞之間的禮貌程度比較

於不同冒犯強度下，核心詞互相比較禮貌程度，本研究認為，無論冒犯強度輕微或嚴重，能夠直接表達道歉意涵的核心詞與間接表達道歉意涵的核心詞應具有顯著差異。由於被冒犯者的消極面子（negative face）受到威脅，因此能夠立即緩解威脅的行事動詞，與無法緩解威脅的核心詞相比應具有顯著差異。調查結果如表 19 所示。

表 19 不同冒犯強度下核心詞之間的禮貌程度比較

| 事件嚴重程度 | 核心詞 | C 對不起 | C 抱歉 | C 不好意思 |
|--------|--------|-------|------|--------|
| 輕微 | C 對不起 | - | - | - |
| | C 抱歉 | | - | * |
| | C 不好意思 | | | - |
| 嚴重 | C 對不起 | - | * | * |
| | C 抱歉 | | - | - |
| | C 不好意思 | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

(1) 輕微冒犯

在此情況下，「不好意思」與「抱歉」具有顯著差異 ($P=0.030$)，推論為「抱歉」雖屬行事動詞，但是過於正式，在輕微冒犯的情況下使用會造成過度禮貌；因此，使用「不好意思」在禮貌程度上比較恰當。

(2) 嚴重冒犯

在此情況下，「對不起」與「抱歉」具有顯著差異 ($P=0.004$)，「對不起」與「不好意思」具有顯著差異 ($P=0.029$)；「抱歉」與「不好意思」則無顯著差異 ($P=0.375$)。推論由於「對不起」是中性字，可反應道歉事實，但是無法反應事件的強度。「抱歉」應有冒犯強弱的識別性，但在單一使用時強度不夠，若在此類核心詞加強程度，例如「非常抱歉」或是將核心詞數量堆疊「抱歉抱歉」，可能可以提升其禮貌程度。「不好意思」雖具有冒犯強度的識別性，但本來就屬於間接言語行為，在嚴重冒犯下遂行力量不足。

5.2 導語單用

導語依 Olshtain and Cohen 分類可分為五種，分別為「提出賠償」、「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、「能力不足」以及「外來因素」。本研究假設道歉者對導語的選用會依冒犯事件的嚴重程度而有不同。再者，這些導語在不同的事件嚴重強度中會表現不同的禮貌程度。

5.2.1 「導語」與三大原則的關係

本研究依照第四章第二節假設 (p.34)，根據合適條件、禮貌原則、以及冒犯雙方的權力及協和性，五類導語可依照是否遵循三大原則進行禮貌程度排列。本研究認為，導語若能充分提升被冒犯者的利益，則該導語的禮貌程度最高。反之，若該導語無法提供被冒犯者任何利益，甚至無法使冒犯者自身受損提高，則禮貌程度最低。

5.2.2 導語於不同冒犯強度下的禮貌程度之平均值比較

本研究認為，導語的使用在禮貌程度的表現上，應遵照（第 34 頁）前述 Leech 禮貌原則（1983）中利益的有無，以及損失的有無來進行判斷。導語若能提供被冒犯者利益，則該導語的禮貌程度將大於無法提供利益、甚至與圓融準則無關的導語。調查結果如表 20 所示。

表 20 單一導語跨冒犯強度的禮貌程度比較

（L 賠償＝提出賠償，L 允諾＝允諾不再犯，
L 意圖＝無冒犯意圖，L 能力＝能力不足，L 外因＝外來因素。）

| 導語 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| L 賠償 | 4.79 | 4.63 | 0.533 |
| L 允諾 | 3.90 | 2.90 | 0.000* |
| L 意圖 | 3.02 | 3.06 | 0.855 |
| L 能力 | 3.00 | 3.44 | 0.090 |
| L 外因 | 2.60 | 2.40 | 0.151 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 20 所示，**輕微冒犯**的狀況下，「提出賠償」為 4.79，屬五類導語中最高；「外來因素」為 2.60，屬五類導語中最低；二者之間依次為「允諾不再犯」為 3.90，「無冒犯意圖」為 3.02，「能力不足」為 3.00。**嚴重冒犯**的狀況下，「提出賠償」為 4.63，屬五類導語中最高；「外來因素」為 2.40，屬五類導語中最低，二者之間依次為「能力不足」為 3.44，「無冒犯意圖」為 3.06，「允諾不再犯」為 2.90。

（1）具顯著差異

根據結果顯示，僅「允諾不再犯」在跨冒犯強度時具有顯著差異，推論為輕微冒犯時「允諾不再犯」所提供的未來可能性之賠償，對於被冒犯者而言較能接受，但是在嚴重冒犯下，被冒犯者能夠容忍的未來可能性降低，因此才會造成顯著差異。「允諾不再犯」在輕微冒犯的狀況下，屬第二具備禮貌之選項；

在嚴重冒犯的狀況下，則落為第四名。原因為允諾他人本為未來之事，該言語行為對於被冒犯者而言，並不知道未來是否會成真，其中更有可能被視為隨意搪塞的語句，尤其在嚴重冒犯的狀況下，被冒犯者認為冒犯者只給予未來的承諾比起解決現場的問題相對沒有禮貌許多。輕微冒犯與嚴重冒犯的狀況下，僅「允諾不再犯」具有顯著差異，原因為嚴重冒犯的狀況下，被冒犯者認為冒犯者使用未來的承諾進行道歉不夠具體，由於該承諾無法立即兌現，其禮貌程度亦與輕微冒犯有顯著差異。

(2) 不具顯著差異

「提出賠償」、「無冒犯意圖」、「能力不足」、「外來因素」此四類導語在跨冒犯強度下不具備顯著差異。由此得知此四類導語無法標明情境的不同所造成的差異。使用「提出賠償」時，只要對方有損失，在任何狀況下禮貌程度都很高。「無冒犯意圖」以及「能力不足」在任何狀況下，均禮貌不足。「外來因素」在任何狀況下禮貌程度都很低。

5.2.3 不同冒犯強度下導語之間的禮貌程度比較

在不同冒犯強度下，導語間禮貌程度互相比較，本研究認為，無論冒犯強度輕微或嚴重，導語中能提供最被冒犯者最高利益的選項與完全無法提供損益的選項必有顯著差異。調查結果如表 21 所示。

表 21 不同冒犯強度下跨單一導語的禮貌程度比較

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 導語 | L 賠償 | L 允諾 | L 意圖 | L 能力 | L 外因 |
|--------|------|------|------|------|------|------|
| 輕微 | L 賠償 | - | * | * | * | * |
| | L 允諾 | | - | * | * | * |
| | L 意圖 | | | - | - | * |
| | L 能力 | | | | - | * |
| | L 外因 | | | | | - |
| 嚴重 | L 賠償 | - | * | * | * | * |
| | L 允諾 | | - | - | - | * |
| | L 意圖 | | | - | - | * |
| | L 能力 | | | | - | * |
| | L 外因 | | | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

(1) 輕微冒犯

在此情況下時，導語的禮貌程度排序為「提出賠償」>「允諾不再犯」>「無冒犯意圖」=「能力不足」>「外來因素」。於輕微冒犯的狀況下，「無冒犯意圖」與「能力不足」相比不具有顯著差異，推論為由於冒犯程度輕微，此兩類導語並未提供被冒犯者利益，亦無主張冒犯者損失，因此在輕微冒犯的狀況下沒有差異。

(2) 嚴重冒犯

在此情況下，導語的禮貌程度排序為「提出賠償」>「允諾不再犯」=「無冒犯意圖」=「能力不足」>「外來因素」。「允諾不再犯」與「無冒犯意圖」、「允諾不再犯」與「能力不足」、「無冒犯意圖」與「能力不足」相比不具顯著差異，其餘皆具顯著差異。由於「允諾不再犯」無法明確表達被冒犯者是否

得到利益，因此與未表明被冒犯者的利益類導語：「無冒犯意圖」及「能力不足」不具差別。

5.2.4 「核心詞」與「導語」禮貌程度的比較

本節係透過單用「核心詞」與「導語」相比較，檢測兩者間的差異是否顯著。本研究於問卷設計時，假設「核心詞」中「對不起」屬於最適中的選項，再加上，若在問卷中三者全部檢測，則問卷將過於冗長，受試者無法負擔，因此，本研究取介於「抱歉」與「不好意思」之間的「對不起」作為代表，來簡測核心詞與導語的差異。調查結果如表 22 所示。

表 22 核心詞與導語比較

(L 賠償＝提出賠償，L 允諾＝允諾不再犯，
L 意圖＝無冒犯意圖，L 能力＝能力不足，
L 外因＝外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 核心詞 | 對不起 |
|--------|------|-----|
| | 導語 | |
| 輕微 | L 賠償 | * |
| | L 允諾 | - |
| | L 意圖 | - |
| | L 能力 | - |
| | L 外因 | * |
| 嚴重 | L 賠償 | * |
| | L 允諾 | - |
| | L 意圖 | - |
| | L 能力 | - |
| | L 外因 | * |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

由於「對不起」與導語相比的顯著性在不同冒犯程度下差異變化不大，符合本研究假設。在禮貌程度下，「對不起」與導語相比的結果，在跨冒犯程度下完全相同。「提出賠償」以及「外來因素」與「對不起」相比具有顯著差異，

「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」以及「能力不足」與「對不起」相比不具有顯著差異。

5.3 複合詞

5.3.1 複合詞（一）：「核心詞＋導語」

本研究認為不同冒犯強度下，「核心詞＋導語」的複合詞組符合本章 5.1 節與 5.2 節推論，導語內容若提供越多被冒犯者利益，則其禮貌程度越高。

「核心詞」的使用使其禮貌程度加成。反之，雖然含有「核心詞」，但是若導語內容完全無法提供被冒犯者利益，則禮貌程度相對為低。調查結果如表 23 所示。

表 23 核心詞＋導語於不同冒犯強度的禮貌程度比較

(C=核心詞，L=導語，L 賠償=提出賠償，
L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，
L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 詞序 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|--------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| C+L 賠償 | 5.71 | 5.60 | 0.662 |
| C+L 允諾 | 4.33 | 4.48 | 0.001* |
| C+L 意圖 | 4.19 | 4.38 | 0.412 |
| C+L 能力 | 4.67 | 4.35 | 0.000* |
| C+L 外因 | 3.98 | 3.69 | 0.351 |
| 平均值 | 4.58 | 4.50 | 0.424 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 23 所示，輕微冒犯的狀況下，「核心詞＋提出賠償」為 5.71，屬所有詞序組合中最高；「核心詞＋外來因素」為 3.98，屬所有詞序組合中最低。二者之間，依次是「核心詞＋能力不足」為 4.67，「核心詞＋允諾不再犯」為 4.33，「核心詞＋無冒犯意圖」為 4.19。嚴重冒犯的狀況下，「核心詞＋提出

賠償」為 5.60，屬所有詞序組合中最高；「核心詞＋外來因素」為 3.69，屬所有詞序組合中最低。二者之間，依次是「核心詞＋允諾不再犯」為 4.48，「核心詞＋無冒犯意圖」為 4.38，「核心詞＋能力不足」為 4.35。

(1) 具顯著差異

「核心詞＋允諾不再犯」與「核心詞＋能力不足」在跨冒犯強度下皆具有顯著差異。其中，「核心詞＋允諾不再犯」在輕微冒犯與嚴重冒犯下，禮貌程度的平均值成長，因此推論為在嚴重冒犯下，「核心詞＋允諾不再犯」能夠提供符合該情境的禮貌程度。「核心詞＋能力不足」則在輕微冒犯以及嚴重冒犯下，禮貌程度呈現下降的趨勢，原因可能為「能力不足」無法回復冒犯雙方的協和關係，因此在嚴重冒犯下無法提供足夠的禮貌程度。

(2) 不具顯著差異

複合詞種類中，「核心詞＋提出賠償」、「核心詞＋無冒犯意圖」、「核心詞＋解釋原因」在跨冒犯強度下不具有顯著差異，原因為「核心詞＋提出賠償」在跨冒犯強度下，透過提供被冒犯者利益外，冒犯者將雙方權力關係建立，因此提供足夠的禮貌程度，不具顯著差異。「核心詞＋無冒犯意圖」在跨冒犯程度下，透過澄清自身意圖外，由於僅能在 Leech (1983) 的禮貌原則中獲得未來可能發生的贊同準則以及同情準則，因此表達的禮貌程度屬於中等偏低。

「外來因素」不但沒有建立權力關係，反而使雙方的權力關係中的競爭仍然存在，因此無論冒犯強度，其禮貌程度最低。

5.3.2 複合詞 (二)：「導語＋核心詞」

本研究假設「導語＋核心詞」的禮貌程度決定於導語內容，如本章 4.2 節假設 (第 34 頁)，導語內容能夠符合三大原則，則該導語禮貌程度越高。反之，當導語內容完全無被冒犯者利益，也沒有冒犯者損失，則該導語的禮貌程度最低。核心詞在後，由於先表達原因 (任一類導語)，非表意行為的推力遭到弱化，禮貌程度較低。本研究假設，核心詞在前，由於先表達非表意行為

(Illocutionary act) 訴求，且遂行力量 (Perlocutionary force) 強，禮貌程度較高。調查結果如表 24 所示。

表 24 導語+核心詞於不同冒犯強度的禮貌程度比較

(C=核心詞，L=導語，L 賠償=提出賠償，
L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，
L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 詞序 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|--------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| L 賠償+C | 5.08 | 5.90 | 0.001* |
| L 允諾+C | 5.13 | 4.06 | 0.412 |
| L 意圖+C | 4.46 | 4.04 | 0.000* |
| L 能力+C | 4.60 | 4.38 | 0.351 |
| L 外因+C | 4.23 | 4.13 | 0.108 |
| 平均值 | 4.48 | 4.50 | 0.548 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 24 所示，**輕微冒犯**的狀況下，「允諾不再犯+核心詞」為 5.13，屬詞序組合中最高。「外來因素+核心詞」為 4.23，屬詞序組合中最低，二者之間，依次是「提出賠償+核心詞」為 5.08，「無冒犯意圖+核心詞」為 4.46，「能力不足+核心詞」為 4.60。**嚴重冒犯**的狀況下，「提出賠償+核心詞」為 5.90，屬詞序組合中最高。「無冒犯意圖+核心詞」為 4.04，屬詞序組合中最低，二者之間，依次是「能力不足+核心詞」為 4.38，「外來因素+核心詞」為 4.13，「允諾不再犯+核心詞」為 4.06。

「允諾不再犯+核心詞」於輕微冒犯下成為禮貌程度最高之選項，原因為被冒犯者先得到冒犯者的承諾，後得到核心詞，被冒犯者認為獲得冒犯者對未來的約束其禮貌程度較高。於嚴重冒犯時，其「導語+核心詞」的禮貌程度排列順序與單用導語的禮貌程度排列順序相同。因此在嚴重冒犯時，核心詞的使用與否並不會影響導語自身的禮貌程度排列。

(1) 具顯著差異

依表 20 所示，推論為在輕微冒犯的狀況下，「提出賠償+核心詞」與「無冒犯意圖+核心詞」與嚴重冒犯的狀況下有所差異。被冒犯者認為由於輕微冒犯時，「提出賠償」固然是好的，但是由於損失不大，不需要立即獲得物質上的賠償。反之，於嚴重冒犯的狀況下，由於損失過大，必須立即獲得物質上的賠償才能使禮貌程度提高。同理，「無冒犯意圖」在輕微冒犯的狀況下，被冒犯者願意接受無物質補償的陳述，冒犯者以表明自身並無冒犯意圖進行道歉，於輕微冒犯的狀況下可以被接受，禮貌程度較高。反之，在嚴重冒犯的狀況下，被冒犯者需要物質補償，因此無物質補償的導語其禮貌程度自然下降。

(2) 不具顯著差異

「允諾不再犯+核心詞」、「能力不足+核心詞」、「外來因素+核心詞」此三類「導語+核心詞」在跨冒犯強度下，不具有顯著差異，「能力不足」以及「外來因素」根據單用導語的檢測結果，亦無法標記冒犯強度。但唯一例外為「允諾不再犯」，在單用導語中，該導語能夠標記冒犯事件的強弱，但加上核心詞後卻無顯著差異，原因可能為「允諾不再犯+核心詞」所提供的禮貌程度在跨冒犯強度下十分相似。

5.3.3 「核心詞+導語」vs. 「導語+核心詞」

本研究認為，「核心詞+導語」與「導語+核心詞」的詞序問題，應為「核心詞+導語」禮貌程度較高。原因為「核心詞」直接表達道歉意涵，根據本章 4.1 節討論，「核心詞」能直接表達遂行力量 (Perlocutionary force)，因此比需要進行推論而得到歉意的「導語」更為直接。調查結果如表 25 所示。

表 25 不同冒犯強度下核心詞與導語詞序的禮貌程度比較

(C=核心詞, L=導語, L 賠償=提出賠償, L 允諾=允諾不再犯, L 意圖=無冒犯意圖, L 能力=能力不足, L 外因=外來因素。)

| 核心詞+導語 | 導語+核心詞 | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 |
|--------|--------|------|------|
| C+L 賠償 | L 賠償+C | * | - |
| C+L 允諾 | L 允諾+C | * | * |
| C+L 意圖 | L 意圖+C | - | - |
| C+L 能力 | L 能力+C | - | - |
| C+L 外因 | L 外因+C | - | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$, 為顯著差異, 「-」為不具顯著差異。

(1) 輕微冒犯

依表 25 所示, 於輕微冒犯下, 僅「核心詞+提出賠償」與「提出賠償+核心詞」相比具有顯著差異 ($P=0.010$)、「核心詞+允諾不再犯」與「允諾不再犯+核心詞」相比具有顯著差異 ($P=0.000$)。「導語+核心詞」的複合詞組與「核心詞+導語」的複合詞組的位置在事件程度輕微的情境下, 就禮貌程度而言, 「核心詞」放置於「導語」前或後, 僅當導語種類為「提出賠償」、「允諾不再犯」時具有顯著差異, 其餘皆無顯著差異。「提出賠償」符合假設, 核心詞前置較為禮貌。「允諾不再犯」則為核心詞後置較為禮貌, 原因推論為被冒犯者認為事件輕微時, 需要的是心理上的補償大於直接道歉語, 因此冒犯者給予未來的承諾時, 比先使用核心詞較為禮貌。

(2) 嚴重冒犯

依表 25 所示, 於嚴重冒犯下, 「核心詞+允諾不再犯」與「允諾不再犯+核心詞」相比具有顯著差異 ($P=0.038$)⁶。道歉詞語中複合詞組的使用, 核心詞的位置多半不影響其禮貌誠度。其中的例外僅限於當導語類別為「提出賠償」、「允諾不再犯」時有差異。於訪談中, 受訪者表示核心詞的擺放位置確實會造成道歉禮貌程度上的差異。若核心詞置於道歉詞語之首, 較為禮貌, 因為為行事動詞表明道歉意圖, 先使用行事動詞能加強道歉誠意。若核心詞置於

⁶由於數據過多, 在此並未一一列出, 詳見附件一。

先導語後，受訪者認為冒犯者先使用理由搪塞，最後才補上行事動詞，誠意程度低落。

5.3.4 複合詞（三）：雙重導語（「導語＋導語」）

根據本章第二節「單用導語」中推論，雙重導語在使用上具有禮貌程度上之差異。若「雙重導語」使被冒犯者得到的利益最大，則其禮貌程度最高。反之，若「雙重導語」使被冒犯者無法獲得利益，冒犯者亦無將自身受損提至最大，則其禮貌程度最低。

5.3.4.1 雙重導語於不同冒犯強度的禮貌程度比較

本研究認為，根據本章 4.2 節討論，雙重導語中若導語內容能夠提升被冒犯者的利益，則該導語禮貌程度較高。也就是當兩個導語並列使用時，兩種導語的內含提供被冒犯者利益的總和越高，其禮貌程度越高。反之，若導語組合而成的意涵無法提供被冒犯者利益，亦無法使冒犯者獲得損失，則該組合禮貌程度較低。調查結果如表 26 所示。

表 26 雙重導語於不同冒犯強度的禮貌程度比較

(C=核心詞，L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，
L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，
L 外因=外來因素。)

| 複合詞組 | 事件嚴重程度 | | P 值 |
|-----------|--------|------|--------|
| | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | |
| L 賠償+L 允諾 | 4.75 | 6.02 | 0.000* |
| L 賠償+L 意圖 | 5.27 | 5.56 | 0.260 |
| L 賠償+L 能力 | 4.65 | 5.73 | 0.000* |
| L 賠償+L 外因 | 4.40 | 5.46 | 0.000* |
| L 允諾+L 意圖 | 4.21 | 3.73 | 0.026* |
| L 允諾+L 能力 | 4.56 | 3.96 | 0.034* |
| L 允諾+L 外因 | 4.27 | 3.63 | 0.004* |
| L 意圖+L 能力 | 4.21 | 3.58 | 0.009* |
| L 意圖+L 外因 | 3.96 | 3.25 | 0.020* |
| L 能力+L 外因 | 3.69 | 3.40 | 0.146 |
| 平均值 | 4.57 | 4.45 | 0.894 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 26 所示，**輕微冒犯**下，「L 賠償+L 意圖」的平均值為 5.27，屬十類導語中最高；「L 能力+L 外因」的平均值為 3.69，屬十類導語中最低。二者之間，依次是「L 賠償+L 允諾」為 4.75，「L 賠償+L 能力」為 4.65，「L 允諾+L 能力」為 4.56，「L 賠償+L 外因」為 4.40，「L 允諾+L 外因」為 4.27，「L 允諾+L 意圖」與「L 意圖+L 能力」為 4.21，「L 意圖+L 外因」為 3.96。**嚴重冒犯**下，「L 賠償+L 允諾」的平均值為 6.02，屬十類導語中最高；「L 意圖+L 外因」的平均值為 3.25，屬十類導語中最低。二者之間，依次是「L 賠償+L 能力」為 5.73，「L 賠償+L 意圖」為 5.56，「L 賠償+L 外因」為 5.46，「L 允諾

+L 能力」為 3.96，「L 允諾+L 意圖」為 3.73，「L 允諾+L 外因」為 3.63，「L 意圖+L 能力」為 3.58，「L 能力+L 外因」為 3.38。

於輕微冒犯的狀況下，「提出賠償+無冒犯意圖」為禮貌程度最高的選項，原因為冒犯者將被冒犯者的利益提至最高，且表明自身並無冒犯意圖，所以其禮貌程度為最高。於嚴重冒犯的狀況下，「雙重導語」的禮貌程度排列順序與單用導語的禮貌程度排列順序相同，皆為被冒犯者獲得最高利益的雙重導語為禮貌程度最高。由於「外來因素」為禮貌程度最低之選項，無論冒犯程度輕重，皆不影響其禮貌程度。

嚴重冒犯時，「雙重導語」的禮貌程度有明顯的區隔，凡是含有「提出賠償」的雙重導語，其禮貌程度為十類雙重導語的前四名，且此四類書蟲導語的平均值皆明顯高於其餘未含賠償的雙重導語，由此可知，在嚴重冒犯下，使被冒犯者能夠立即得到賠償才能使禮貌程度最高。

(1) 具顯著差異

除了「提出賠償+無冒犯意圖」以及「能力不足+外來因素」此兩類雙重導語，其餘雙重導語在跨冒犯程度相比下，皆具有顯著差異。原因分為兩部份，第一部份屬於含有「提出補償」的雙重導語，此類雙重導語在輕微冒犯下禮貌程度偏高；在嚴重冒犯下，其平均數值比輕微冒犯更高，因此可得知，嚴重冒犯時，被冒犯者更在意賠償的有無。第二部份的原因為不含「提出賠償」的雙重導語，在輕微冒犯下尚能提供適當的禮貌程度，但是一到嚴重冒犯時，此類雙重導語的禮貌程度平均數值明顯降低，可得知在嚴重冒犯下，使用不含有「提出賠償」的雙重導語無法表現適當的禮貌程度。

(2) 不具顯著差異

依表 22 所示，於輕微冒犯與嚴重冒犯相比下，僅「提出賠償+無冒犯意圖」相比不具有顯著差異，「能力不足+外來因素」相比不具有顯著差異，原因為「提出賠償+無冒犯意圖」在跨冒犯程度下皆提供被冒犯者足夠的利益，包含實質利益以及藉由標明自身無冒犯意圖，拉攏雙方協和關係，且使被冒犯者的權力位階提高。因此，「提出賠償+無冒犯意圖」無論冒犯強度為何，其所提

供的禮貌程度皆高。反之，「能力不足+外來因素」在跨冒犯強度下禮貌程度皆表現不足，由於「外來因素」完全無法提供被冒者任何利益、或是恢復雙方的協和關係，因此禮貌程度低落。

5.3.4.2 不同冒犯強度下跨雙重導語的禮貌程度比較

本研究認為，複合詞組為導語的延伸，因此複合詞組的禮貌程度應受到單用導語的影響。於本章 4.2 節中，導語種類分為五類，其中「提出賠償」為立即補償被冒犯者的選項，由於該導語使被冒犯者的利益提升至最高，因此禮貌程度最高。於複合詞組中，詞組組合若能提供利益給被冒犯者，並且強調冒犯者的受損最大，此類複合詞組與不含任何利益與損失的複合詞組相比具有顯著差異。

(1) 輕微冒犯

本研究假設「雙重導語」的使用在輕微冒犯下，導語內容若能提供被冒犯者足夠的利益，以及表明冒犯者本身的過失，則禮貌程度應較高。反之，禮貌程度較低。實際調查結果如表 27 所示。

表 27 輕微冒犯狀況下跨雙重導語的禮貌程度比較度

(L 賠償 = 提出賠償, L 允諾 = 允諾不再犯, L 意圖 = 無冒犯意圖, L 能力 = 能力不足, L 外因 = 外來因素。)

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | * | - | - | * | - | - | * | * | * |
| L 賠償+L 意圖 | | - | * | * | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 能力 | | | - | - | - | - | * | * | * | * |
| L 賠償+L 外因 | | | - | - | - | - | - | * | * | * |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | - | - | - | - | - | * |
| L 允諾+L 能力 | | | | | - | - | - | - | - | * |
| L 允諾+L 外因 | | | | | - | - | - | - | - | * |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | - | - | * |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | - | - | - |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$, 為顯著差異, 「-」為不具顯著差異。

依表 27 所示，「雙重導語」之間互相比較下的禮貌程度差異，如同前述結果（第 34 頁），受到導語單一使用的影響，無論冒犯強度為何，「雙重導語」中含有「提出賠償」則禮貌程度較高，原因為被冒犯者能立刻得到實質的賠償；含有「外來因素」則禮貌程度較低，原因為該導語推諉他人，以便可以規避責任，使得禮貌程度偏低。含「允諾不再犯」的雙重導語，其誠意程度居中，由於未來有可能使被冒犯者受惠，因此被冒犯者認為其禮貌程度雖不及立即賠償，但亦不差。「無冒犯意圖」與「能力不足」藉由表達無傷害被冒犯者的意圖以及貶損自己的能力，雖無法提供被冒犯者利益，卻藉由弭平雙方的冒犯衝突，使冒犯者本來面臨的權力威脅得到解除，可將此視為冒犯者受益。由於此兩類導語需經過長程推論，因此禮貌程度屬中下層級。

因此，透過表 27 可明顯看出，含有「提出賠償」的雙重導語與其餘雙重導語大部份具有顯著差異，其中有少數雙重導語相比下沒有顯著差異，其中例外為「L 賠償+L 允諾」與「L 賠償+L 外因」相比沒有顯著差異，原因可能為在輕微冒犯下，「提出賠償」能夠提供足夠的禮貌程度來彌補「外來因素」的禮貌不足，因此在雙重導語相比下不具有顯著差異；含有「允諾不再犯」的雙重導語互相比較並沒有顯著差異；含有「外來因素」的雙重導語則與其餘雙重導語相比具有顯著差異，由於「能力不足+外來因素」所能提供被冒犯者的利益或賠償鮮少，因此禮貌程度相當低落，無論與何種雙重導語相比，皆具有顯著差異。

(2) 嚴重冒犯

本研究假設「雙重導語」的使用在嚴重冒犯下，導語內容若能提供被冒犯者足夠的利益，以及表明冒犯者本身的過失，則禮貌程度應較高。反之，禮貌程度較低。實際調查結果如表 28 所示。

表 28 嚴重冒犯狀況下跨雙重導語的禮貌程度比較
 (L 賠償 = 提出賠償, L 允諾 = 允諾不再犯, L 意圖 = 無冒犯意圖, L 能力 = 能力不足, L 外因 = 外因因素。)

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | * | * | * | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 意圖 | | - | * | * | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 能力 | | | - | - | * | * | * | * | * | * |
| L 賠償+L 外因 | | | | - | | * | * | * | * | * |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | | - | - | * | * | * |
| L 允諾+L 能力 | | | | | | - | - | * | * | * |
| L 允諾+L 外因 | | | | | | | - | - | - | - |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | - | - | - |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | - | - | - |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$, 為顯著差異, 「-」為不具顯著差異。

依表 28 所示，於嚴重冒犯下，多數雙重導語相比具有顯著差異。雙重導語的禮貌程度順序與單獨使用導語的禮貌程度排列相關，使被冒犯者受益最高以及冒犯者貶損自己最多的雙重導語組合，成為禮貌誠度最高之選項。其中單獨使用時禮貌程度較弱的導語經過組合後，同樣為禮貌程度較低的選項。因此，無論導語數樣多寡，其禮貌程度依照單獨使用時，符合禮貌原則的準則越多，則禮貌誠度最高。

由於嚴重冒犯下，並非所有導語都能提供高度的禮貌程度，例如含有「L 賠償」的雙重導語，有多組選項在禮貌程度上並未展現高於其餘單獨使用導語時，禮貌程度較弱的導語組合。原因推測為冒犯事件的嚴重性增加被冒犯者對於禮貌程度的要求，在此並非如輕微冒犯時可以輕易透過選用不同的導語提升禮貌程度。因此，在嚴重冒犯下，必須將利益全數堆疊給被冒犯者，並且道歉者需自貶，才能將禮貌程度提升。

5.4 「核心詞＋導語」vs.「雙重導語」

根據 5.1 節及 5.2 節推論，核心詞較導語而言，屬於直接言語行為，由於含有核心詞之複合詞組在使用上，直接表達非表意行為（Illocutionary purpose）並且含有遂行力量（Perlocutionary force），因此本研究認為，含有核心詞之複合詞組在禮貌程度上大於雙重導語之複合詞組。

本研究認為，複合詞組中「核心詞＋導語」與「雙重導語」相比，「核心詞＋導語」的禮貌程度應比「雙重導語」為高。由於「核心詞」具有直接表達遂行力量（Perlocutionary force）的能力，因此「核心詞」比「導語」在表達歉意時更為直接。調查結果如表 29 所示。

表 29 不同冒犯強度下複合詞組間的禮貌程度比較

(C=核心詞，L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 複合詞組 | C+L 賠償 | C+L 允諾 | C+L 意圖 | C+L 能力 | C+L 外因 |
|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 輕微 | L 賠償+L 允諾 | * | | | | * |
| | L 賠償+L 意圖 | * | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 能力 | * | | | | * |
| | L 賠償+L 外因 | * | | | | |
| | L 允諾+L 意圖 | * | | | * | |
| | L 允諾+L 能力 | * | | | | * |
| | L 允諾+L 外因 | * | | | * | |
| | L 意圖+L 能力 | * | | | * | |
| | L 意圖+L 外因 | * | | | * | |
| | L 能力+L 外因 | * | * | | * | |
| 嚴重 | L 賠償+L 允諾 | | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 意圖 | | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 能力 | | * | * | * | * |
| | L 賠償+L 外因 | | * | * | * | * |
| | L 允諾+L 意圖 | * | * | * | * | |
| | L 允諾+L 能力 | * | * | | | |
| | L 允諾+L 外因 | * | * | * | * | |
| | L 意圖+L 能力 | * | * | * | * | |
| | L 意圖+L 外因 | * | * | * | * | |
| | L 能力+L 外因 | * | * | * | * | |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

(1) 輕微冒犯

在此情況下，大多數複合詞組相比不具有顯著差異。於輕微冒犯時，多數「核心詞+導語」與「雙重導語」相比較不具顯著差異，其中只有「核心詞+提出賠償」與所有「雙重導語」相比具有顯著差異，原因為「核心詞+提出賠償」的禮貌程度遠高於所有「雙重導語」，因此可得知「核心詞」在輕微冒犯下，透過遂行力量，與提供被冒犯者利益結合後，更能表現禮貌程度。

(2) 嚴重冒犯

在此情況下，大多數複合詞組相比具有顯著差異。根據 5.2 節推論，導語種類為「提出賠償」時，被冒犯者的利益被提到最高，禮貌程度最高，因此使用「核心詞+提出賠償」為最適切，最為禮貌之選項。在嚴重冒犯時，冒犯者與被冒犯者間的損益情形比冒犯者所使用的道歉言語中是否含有遂行行為更為重要。訪談中受訪者亦表示，於嚴重冒犯下，冒犯者除了表明願意賠償所造成的損失外，冒犯者能夠約束自身未來行為、貶低自身的能力、澄清自身意圖、或是確立雙方的權力關係以及維護彼此間的協和關係，以多種原因使得「雙重導語」比「核心詞+導語」更為禮貌。

5.5 單用「核心詞」、單用「導語」、「複合詞」之跨組比較

本重點將討論道歉詞彙中單用「核心詞」、單用「導語」以及「複合詞」之間的跨組比較

5.5.1 跨冒犯強度比較

首先介紹「單用核心詞」、「單用導語」、「核心詞+導語」、「雙重導語」各項平均值，藉由各項平均值初步了解其各選項於道歉誠意中分佈為何。實際調查結果如表 30 所示。

表 30 核心詞、導語、複合詞組平均值
 (C=核心詞，L=導語，C+L=核心詞+導語，
 L+L=雙重導語。)

| 冒犯強度 道歉類別 | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 | P 值 |
|--------------|------|------|-------|
| C | 3.44 | 3.00 | 0.264 |
| L | 3.46 | 3.29 | 0.496 |
| C+L | 4.48 | 4.50 | 0.424 |
| L+L | 4.40 | 4.43 | 0.894 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異。

依表 30 所示，於輕微冒犯的狀況下，「核心詞+導語」為 4.48，屬所有道歉詞語形式中最高；「單用核心詞」為 3.44，屬所有道歉詞語形式中最低。嚴重冒犯的狀況下，「核心詞+導語」為 4.50，屬所有道歉詞語形式中最高；「單用核心詞」為 3.00，屬所有道歉詞語形式中最低。

複合詞組於道歉禮貌程度上的表現明顯高於單獨使用核心詞或導語，原因為道歉詞語的加成效果能夠使得禮貌程度一起提升。在輕微冒犯時，「雙重導語」的平均值大於其餘三類，可能原因為「雙重導語」中含有賠償被冒犯者的選項，符合合適條件的三項條件、在禮貌原則中能使被冒犯者立即受惠，並且在冒犯雙方的權力與協和性中消除雙方的對立，產生協和性。而在嚴重冒犯時，「核心詞+導語」的禮貌程度高於「雙重導語」，在的結構中，在此可看出遂行力量的表現強於三大原則，雖然在「核心詞+導語」中，只有一個導語能夠動用三大原則，另一核心詞必須遵守遂行力量，但在禮貌程度上遂行力量的出現能夠提升禮貌程度。「複合詞」的禮貌程度數值明顯高於單用「核心詞」或「導語」，由於「導語」單獨使用只能動用三大原則，無法與遂行力量結合；

「核心詞」只能動用遂行力量，無法與三大原則結合，因此單獨使用「導語」或「核心詞」，其禮貌程度必然較弱。

5.5.2 跨詞類組別比較

本節討論重點為跨組別比較下是否具有顯著差異。本研究假設「複合詞」與單獨使用「導語」或「核心詞」相比應有顯著差異。調查結果如表 17 所示。

表 31 核心詞、導語、複合詞組跨組比較

(C=核心詞，L=導語，C+L=核心詞+導語，L+L=雙重導語。)

| 事件嚴重程度 | 組合類別 | C | L | C+L | L+L |
|--------|------|---|---|-----|-----|
| 輕微 | C | — | * | — | * |
| | L | — | — | * | * |
| | C+L | — | — | — | * |
| | L+L | — | — | — | — |
| 嚴重 | C | — | — | * | * |
| | L | — | — | * | * |
| | C+L | — | — | — | — |
| | L+L | — | — | — | — |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

(1) 輕微冒犯

在輕微冒犯下，「核心詞」與「導語」具有顯著差異，「導語」與「核心詞+導語」相比具有顯著差異，「雙重導語」與其於組合相比具有顯著差異。原因推論為在輕微冒犯下，由於冒犯事件不嚴重，尚可單用導語表達誠意，因此單獨的詞組與複合的形式相比會出現不顯著差異。

(2) 嚴重冒犯

在嚴重冒犯下，「複合詞」與單獨使用「核心詞」與「導語」相比全部具有顯著差異。原因推論為在嚴重冒犯下，必須使用「複合詞」才能將道歉的禮貌程度提高，否則將無法達到道歉中的禮貌程度。

5.6 小結

本節對於禮貌程度的研究結果如下：

- (1) 「核心詞」的使用中，輕微冒犯下「不好意思」的禮貌程度最高；嚴重冒犯下「對不起」的禮貌程度最高，此調查結果與本研究假設不符，並非「核心詞」的遂行力量越強就能使禮貌程度達到最高。
- (2) 「導語」的使用中，輕微冒犯以及嚴重冒犯下，皆以「提出賠償」為禮貌誠度最高者，「外來因素」為禮貌程度最低者，符合本研究假設。
- (3) 「導語」的禮貌程度排列順序調查結果與本研究假設不符，「提出賠償」>「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、「能力不足」>「外來因素」。其中「允諾不再犯」、「無冒犯意圖」、以及「能力不足」受到冒犯強度影響，排列順序有所不同，但是原則上屬於同一群組。
- (4) 「核心詞」與「導語」的語序調查結果與假設不符，調查結果顯示語序問題並沒有明顯差異。
- (5) 「複合詞」與「單用核心詞」以及「單用導語」的禮貌程度相比調查結果，符合本研究假設，「複合詞」的禮貌程度較「單用核心詞」與「單用導語」強。
- (6) 「單用核心詞」、「單用導語」以及「複合詞」在跨冒犯強度下禮貌程度的表現，與本研究假設不符，「單用核心詞」與「單用導語」在輕微冒犯下，其禮貌程度比嚴重冒犯下高；「複合詞」的禮貌程度在輕微冒犯下比嚴重冒犯下的禮貌程度高。

第六章

結論與建議

本章總結對於本研究之結果與發現，提出道歉言語行為的使用規範，並對華語教學者提出教學上的建議。另外，本章亦提出本研究之研究限制以及未來研究建議，以供華語文教學研究者參考。

6.1 結論

本研究以華語道歉言語行為在誠意程度、禮貌程度上的表現為主題，經過文獻回顧、研究設計與實施、以及資料分析與討論，將道歉詞語的使用方法歸納分為四類型：「單用核心詞」、「單用導語」、「複合詞組」、以及「單用核心詞或導語 vs. 複合詞組」。

6.1.1 調查結果概述

1. 「核心詞單用」

於輕微冒犯下（打翻他人的咖啡），「不好意思」的誠意程度及禮貌較高，「對不起」與「抱歉」偏低；在嚴重冒犯下（撞到別人的汽車），「對不起」的誠意程度及禮貌程度較高，「抱歉」與「不好意思」偏低。

2. 「導語單用」

導語種類中，「提出賠償」的誠意程度及禮貌程度最高（在輕微冒犯下使用「我買一杯賠你」；在嚴重冒犯下使用「看哪裡撞壞了，我負責賠償」），「外來因素」（在輕微冒犯下使用「人太多，好擠」；在嚴重冒犯下使用「右邊的車突然擠進來」）的誠意程度及禮貌程度最低。

3. 「核心詞+導語」

含有「提出賠償」的詞組（輕微冒犯下使用「對不起，我買一杯陪你」；嚴重冒犯下使用「對不起，看哪裡撞壞的，我負責賠償」），其誠意程度及禮貌程度最高。

4. 「雙重導語」

含有「提出賠償」的詞組（輕微冒犯下使用「對不起，我買一杯陪你」；嚴重冒犯下使用「對不起，看哪裡撞壞的，我負責賠償」）其誠意程度及禮貌程度最高。

6.1.2 分析與解釋

1. 「核心詞單用」

其結果可透過遂行力量（Perlocutionar force）的強弱、內容上分類為正式或口語來區分，正式與口語在又可分為遵從準則以及違反準則。其中，違反準則的核心詞是因為道歉者受到團結（Solidarity）準則大於權力（Power）準則的影響。因此，在輕微冒犯的狀況下，「不好意思」的誠意程度以及禮貌程度為最高。在嚴重冒犯的狀況下，「對不起」的誠意程度以及禮貌程度最高。「抱歉」過度道歉，於輕微冒犯與嚴重冒犯下皆不適用。

2. 「導語單用」

其分析方式透過兩種理論進行討論。其一，透過 Searl（1969）的合適條件（Felicity conditions）中的初步條件（Preparatory）、誠意條件（Sincerity）及必要條件（Essential），假設五種導語的背後有部同的使用動機，當導語符合合適條件中的條件越多，誠意程度越高；反之，符合合適條件中的條件越少，誠意程度越低。其二，透過 Leech（1983）禮貌原則中的圓融準則（Tact maxim）以及慷慨準則（Generosity maxim）對於被冒犯者的利益以及道歉者的損失加以分析導語的禮貌程度。檢測結果在輕微冒犯以及嚴重冒犯的狀況下，「提出挽救措施」為最具誠意且最為禮貌的選項。反之，在輕微冒犯以及嚴重冒犯的狀況下「外來因素」為最沒有誠意且禮貌程度最低的選項。「允諾此類過失以

後不再發生」、「陳述意圖不足」、「陳述自身能力不足」此三類導語在誠意程度以及禮貌程度上，無論冒犯程度輕重，皆於第二道第四名徘徊，雖不是最具誠意、且最為禮貌的選項，但比「外來因素」適合。

3. 「複合詞組」

其使用可分為「核心詞與導語的詞序問題」、「雙重導語」以及「核心詞+導語 vs. 雙重導語」等三類。依照前述核心詞單用以及導語單用的分析原則，檢視複合詞的誠意程度以及禮貌程度。首先，「核心詞與導語的詞序問題」的測試結果為「核心詞」放置於「導語」前後，無論在誠意程度或是禮貌程度上，大致無顯著差異。因此，「核心詞+導語」的使用，無論在冒犯程度輕微或是嚴重下，「核心詞+提出挽救措施」在誠意程度上以及禮貌程度上，皆為平均值最高的選項。反之，「核心詞+解釋原因」則為誠意程度最低，禮貌程度最低之選項。第二合適的選項為「核心詞+允諾此類過失以後不再發生」使用於嚴重冒犯的狀況。「核心詞+陳述自身能力不足」使用於輕微冒犯的狀況。其餘「核心詞+導語」的組合較無法明顯表示誠意以及禮貌。

4. 「雙重導語」

其使用規則，當導語內容含有「提出挽救措施」時，無論冒犯的嚴重程度，此類雙重導語為誠意誠度較高以及禮貌程度較高的選項。反之，「雙重導語」中不使用「提出挽救措施」，但含有「解釋原因」時，此類選項則為誠意程度較低、禮貌程度亦較低的選項。再者，「核心詞+導語 vs. 雙重導語」中，含有「提出挽救措施」的一方則為誠意程度以及禮貌程度較高的一方。若「核心詞+導語 vs. 雙重導語」呈現誠意程度以及禮貌程度相等的話，在嚴重冒犯的情況下是常見的。尤其導語內容為「允諾此類過失以後不再發生」、「陳述意圖不足」、「解釋原因」等。最後，單用「核心詞」及「導語」對於複合詞組的比較，「複合詞組」無論冒犯的嚴重程度，其誠意程度以及禮貌程度皆為較高的選項。其中，複合詞組在誠意程度上，「雙重導語」大於「核心詞+導語」；在禮貌程度上，「核心詞+導語」大於「雙重導語」。

6.2 本研究的限制

本研究雖力求調查研究架構之縝密，並且盡力蒐集完整資料，然而由於時間與空間等主客觀因素影響，本研究仍面臨以下研究限制：

6.2.1 採樣上的限制

(1) 研究對象的限制

受限於研究者的時間、空間與金錢成本，本研究以 48 位以華語為母語使用者作為研究對象，研究結果亦以此為限。是否可以推論全台灣地區華語使用者的使用習慣，尚待進一步驗證。

(2) 樣本代表性的限制

受限於取得研究對象配合的困難，本研究調查問卷的取樣方法為透過朋友的朋友採樣，訪談則採隨機抽樣，可能有缺乏樣本代表性的缺失。又由於本研究的問卷調查為刻意調取，並非透過實際語料進行分析，與實際道歉語的使用可能有差距，雖有訪談，仍有誤差。建議為來研究應以自然觀察取得資料，更為適當。

6.2.2 研究方法的限制

在編製調查問卷與訪談大綱的過程中，未能使受試者完全明白題意，或受到自身認知、情緒、主觀判斷等主客觀因素影響，出現與實際不符的填答。因此在結果分析與討論上易產生一定程度的誤差。礙於研究者時間與金錢成本的限制，無法透過實證教學驗證本研究結果在華語教學上，外籍學生對於道歉言語行為的使用能力是否能夠透過功能教學有所成長。

6.2.3 統計檢定的限制

受限於研究者的時間限制，無法完成誠意程度以及禮貌程度在統計檢定中的相關性檢定，未來若有時間、精力，完成誠意程度以及禮貌程度的相關性統計檢定。期望能夠獲得更多華語道歉行為的規範及準則。

6.3 本研究在華語教學上的建議

本研究結果對於華語教學提出建議，希望華語教學人員在進行課程規劃時，能夠從社會言談與語用學的角度思考道歉用語的教學方法。現行教學中，道歉詞語的形式總以一詞代表全部，但其實不然。道歉詞語包羅萬象，從行事動詞到間接道歉的辭彙，甚至看似與冒犯事件本身完全不相關的導語等。若在教學中只讓學生學習「核心詞」就代表所有道歉用語，那麼便失去了功能教學的意義。由於不同的道歉辭彙反應在內容上的不同，例如導語的內容不同，所代表的道歉意涵也不同，在誠意程度以及禮貌程度上的附加意義確完全不同。例如「對不起」與「抱歉」表達完全不同的誠意程度以及禮貌程度。另外，在不同的冒犯程度下，所選用的道歉詞語也會有所差異。因此，本研究認為功能教學為華語教學不可或缺的部份。

由於道歉詞語相當龐雜，內容細鎖，無法窮盡，在功能教學上並非以教條式列點，要求學生背誦即可。在教學時，華語教師應掌握各種道歉用語的規則性，及其背後的社會與用原則與準則，建立道歉的行為模式，如此一來才能使教學簡單而具系統性，進而提升學生學習成效。

6.4 對未來相關研究之建議

由於道歉言語行為在華語教學領域中尚屬於發展階段，相關學術研究尚為不足，可將英文或其他語言的相關文獻作為研究華語道歉言語行為的基礎，進而探討華語教學領域中，道歉言語行為的教學法與內容是否恰當。筆者僅以本研究之設計與實施經驗，提供一些未來可深入探討的方向：

1. 可進行實證教學，透過教學的成效，檢視外籍學生對於華語道歉言語行為的語言功能教學接受度如何，並了解外籍學生如何看待道歉言語行為。
2. 可進行跨文化研究，例如相同的研究設計與實施方法先探查以美國文化中的英語母語者如何建構英語道歉用語，背後的社會語用因素。之後，透過跨文化的道歉言語行為分析，以便提供華語教學者未來在課堂上跨文化教學所需。

參考書目

中文書目

- 李正娜、李文珠，〈分析漢語道歉語的使用模式〉，《晉東南師範專科學校學報》，21（3），2004。頁 60-62。
- 李軍〈道歉行為的話語模式與語用特點分析〉，《語言教學與研究》，1，2007。頁 11-19。
- 李婉妤，《跨文化華語拒絕策略研究-以美加籍學生為例》，高雄市：國立高雄師範大學研究所碩士論文，2005。
- 洪芸琳，《抱怨語境下的難點分析及教學應用—以日籍漢語學習者為例》，臺北市：國立臺灣師範大學研究所碩士論文，2009。
- 洪靜，《道歉言語行為的多維透視》，山東省：山東大學漢語言文字所碩士論文，2005。
- 陳松岑，《禮貌語言》，北京市：商務印書館，1989。
- 陳俊光，《篇章分析與教學應用》，臺北市：新學林出版社，2010。
- 劉月華、潘文娛與故韡，《實用現代漢語語法》，臺北市：師大書苑，2006。
- 劉怡君，《現代漢語委婉言語之語言策略及語言形式》，臺北市：國立臺灣師範大學研究所碩士論文，2008。
- 錢乃榮主編，《現代漢語概論》，臺北市：師大書苑，2002。
- 謝國平，《語言學概論》，台北市：三民出版社，1998。
- 羅朝暉，〈漢語道歉話語模式〉，《暨南大學華文學院學報》，1，2004。頁 52-58。
- 《教育部重編國語辭典修訂本》，2011年5月30日。
〈<http://dict.revised.moe.edu.tw/index.html>〉

英文書目

- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Cambridge : Harvard University Press.
- Brown, P., & Levinson, S.C. (1978). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Bataineh Ruba Fahmi and Rula Fahmi Bataineh (2005). *Apology strategies of*

- Jordanian EFLuniversity students. *Journal of Pragmatics* 38 (11): 1901-1927.
- Cordella, Marisa (1990) Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: A crosscultural perspective. *Australian Review of Applied Linguistics* 7: 66-92.
- Fraser, Bruce (1981). "On apologising." In *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*, Florian Coulmas (ed.), The Hague: Mouton: 259-271.
- García, Carmen (1989) Apologizing in English: Politeness strategies used by native and nonnativespeakers. *Multilingua* 8: 3-20.
- Goffman, E. (1967). *Interactional ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Anchor & Douvleday.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In Cole, P & Morgan, J. (ed.), *Syntax and Semantics, 3 : Speech Acts*. New York: Academic Press: 41-58.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*, London: Longman.
- Márquez Reiter, Rosina (2000). *Linguistic Politeness in Britain in Uruguay: A Contrastive Study of Requests and Apologies*. Amsterdam: John Benjamins.
- Olshain, E., & Cohen, A.D. (1983) Apology: A Speech Act Set. In Wolfson N. and Judd E. (ed.), *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley MA: Newbury: 18-35.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1975). Indirect speech acts. In Davis, S (ed.), *Pragmatics: A reader*. Oxford and New York: Oxford University Press: 265-277.
- Searle, J. R. (1979). *Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts*. Cambridge, England: Cambridge University.
- Shih, Yu-hwei. (1986). *Conversational Politeness and Foreign Language Teaching*. Taipei: The Cran Publishing Co., Ltd.
- Suszczyńska, Małgorzata (1999). Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of Pragmatics* 31: 1053-1065.

附錄一
初步研究問卷

親愛的受試者：

您好，這是一份關於道歉行為的研究，迫切需要您的協助，請根據作答說明來完成問題。您的回答僅供學術研究之用，絕不對外公開，請您放心。您的幫助將使這份研究更完整。非常感謝您的幫忙！

國立政治大學 華語教學碩士學位學程

研究生 沈馥萱 敬託

101,07

第一部分：背景資料

1. 性別：____ 男性， ____ 女性
2. 年齡：____ 足歲
3. 教育程度：__ 國中以下， __ 高中 / 高職， __ 大專， __ 研究所
4. 職業：_____
5. 國籍：____ 台灣， ____ 美國， 其他_____

第二至第四部份作答說明：

1. 每題只能勾選一個答案。
2. 請憑直覺快速回答。

第二部分：請就下列需要道歉的情境選擇事件**嚴重程度**。

(7 代表嚴重程度最重，4 代表嚴重程度中等，1 代表嚴重程度最低。)

1. 打翻水 7 6 5 4 3 2 1
2. 打斷別人說話..... 7 6 5 4 3 2 1
3. 插隊..... 7 6 5 4 3 2 1
4. 誤開廁所門..... 7 6 5 4 3 2 1
5. 不小心把其他人關在陽台/車庫..... 7 6 5 4 3 2 1
6. 打破商店的商品..... 7 6 5 4 3 2 1
7. 撞壞別人的汽車..... 7 6 5 4 3 2 1
8. 認錯人..... 7 6 5 4 3 2 1
9. 婚約毀約..... 7 6 5 4 3 2 1
10. 走路撞到人..... 7 6 5 4 3 2 1
11. 開會遲到..... 7 6 5 4 3 2 1
12. 自己的狗咬傷他人..... 7 6 5 4 3 2 1

第三部分：請就下列針對人際關係之詞語選擇**親密程度**。

(7 代表親密程度最高，4 代表親密程度中等，1 代表親密程度最低。)

1. 師生..... 7 6 5 4 3 2 1
2. 親子..... 7 6 5 4 3 2 1
3. 同事..... 7 6 5 4 3 2 1
4. 陌生人..... 7 6 5 4 3 2 1
5. 死黨..... 7 6 5 4 3 2 1
6. 一般友人..... 7 6 5 4 3 2 1
7. 兄弟姊妹..... 7 6 5 4 3 2 1
8. 親戚 (不包含祖父母、父母、子女、兄弟姊妹) ... 7 6 5 4 3 2 1
9. 老闆與員工..... 7 6 5 4 3 2 1
10. 同學..... 7 6 5 4 3 2 1
11. 店員與客人..... 7 6 5 4 3 2 1
12. 鄰居..... 7 6 5 4 3 2 1

第四部分：在下列兩種情境中，你冒犯別人需要道歉，有下列幾種道歉用語可供使用，請依各個用語標示其誠意強度與禮貌強度

(就誠意強度而言，7代表最高，4代表中等，1代表最低。

就禮貌程度而言，7代表最高，4代表中等，1代表最低。)

情境一：在咖啡店裡，你撞倒別人的咖啡時...

1. 人太多，好擠，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
2. 不好意思.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
3. 我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
4. 我沒注意到你在後面，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
5. 我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
6. 我下次會小心，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
7. 對不起，我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
8. 對不起，人太多，好擠.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
9. 抱歉.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
10. 我不是故意的，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
11. 人太多，好擠，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

12. 我沒注意到你在後面，
我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
13. 對不起，我沒注意到你在後面.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
14. 我不是故意的，我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

情境二：在路上，你開車撞壞前車時...

1. 右邊的車然擠進來，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
2. 右邊的車突然擠進來.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
3. 我開得太近了，
看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
4. 我開得太近了.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
5. 看哪裡撞壞了，我負責賠償，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
6. 我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
7. 對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
8. 右邊的車突然擠進來，
看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

9. 對不起，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
10. 我開得太近了，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
11. 看哪裡撞壞了，
我負責賠償，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
12. 對不起，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
13. 右邊的車突然擠進來，
我開得太近了.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
14. 我不是故意的，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

<謝謝您的協助！>

第五部分：在下列兩種情境中，你冒犯別人需要道歉，有下列幾種道歉用語可供使用，請依各個用語標示其**誠意強度**與**禮貌強度**

（就誠意強度而言，7代表最高，4代表中等，1代表最低。

就禮貌程度而言，7代表最高，4代表中等，1代表最低。）

情境一：在咖啡店裡，你撞倒別人的咖啡時...

1. 人太多，好擠，
我沒注意到你在後面.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
2. 人太多，好擠.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
3. 對不起，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
4. 我沒注意到你在後面，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
5. 我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
6. 對不起，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
7. 我不是故意的，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
8. 人太多，好擠，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
9. 我買一杯賠你，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
10. 人太多，好擠，我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
11. 對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

12. 我沒注意到你在後面，
我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
13. 我沒注意到你在後面.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
14. 我買一杯賠你，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

情境二：在路上，你開車撞壞前車時...

1. 對不起，我開得太近了.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
2. 右邊的車突然擠進來，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
3. 抱歉.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
4. 對不起，看哪裡撞壞了，
我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
5. 不好意思.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
6. 看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
7. 對不起，右邊的車然擠進來.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
8. 我不是故意的，
看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

9. 我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
 禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
10. 我不是故意的，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
 禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
11. 右邊的車突然擠進來，
 我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
 禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
12. 我開得太近了，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
 禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
13. 我下次會小心，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
 禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
14. 我開得太近了，
 我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
 禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

<謝謝您的協助！>

附錄二
正式研究問卷

親愛的受試者：

您好，這是一份關於道歉行為的研究，迫切需要您的協助，請根據作答說明來完成問題。您的回答僅供學術研究之用，絕不對外公開，請您放心。您的幫助將使這份研究更完整。非常感謝您的幫忙！

國立政治大學 華語教學碩士學位學程

研究生 沈馥萱 敬託

101,07

第一部分：背景資料

1. 性別：____ 男性， ____ 女性
2. 年齡：____ 足歲
3. 教育程度：__ 國中以下， __ 高中 / 高職， __ 大專， __ 研究所
4. 職業：_____
5. 國籍：____ 台灣， ____ 美國， 其他_____

第二部份作答說明：

1. 每題只能勾選一個答案。
2. 請憑直覺快速回答。

第二部分：在下列兩種情境中，你冒犯別人需要道歉，有下列幾種道歉用語可供使用，請依各個用語標示其誠意強度與禮貌強度

(就誠意強度而言，7代表最高，4代表中等，1代表最低。

就禮貌程度而言，7代表最高，4代表中等，1代表最低。)

情境一：在咖啡店裡，你撞倒別人的咖啡時...

1. 人太多，好擠，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
2. 不好意思.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
3. 我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
4. 我沒注意到你在後面，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
5. 我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
6. 我下次會小心，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
7. 對不起，我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
8. 對不起，人太多，好擠.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
9. 抱歉.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
10. 我不是故意的，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
11. 人太多，好擠，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

12. 我沒注意到你在後面，
我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
13. 對不起，我沒注意到你在後面.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
14. 我不是故意的，我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
15. 人太多，好擠，
我沒注意到你在後面.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
16. 人太多，好擠.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
17. 對不起，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
18. 我沒注意到你在後面，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
19. 我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
20. 對不起，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
21. 我不是故意的，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
22. 人太多，好擠，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
23. 我買一杯賠你，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
24. 人太多，好擠，我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低

禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

25. 對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

26. 我沒注意到你在後面，
我買一杯賠你.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

27. 我沒注意到你在後面.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

28. 我買一杯賠你，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

情境二：在路上，你開車撞壞前車時...

1. 右邊的車然擠進來，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

2. 右邊的車突然擠進來.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

3. 我開得太近了，
看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

4. 我開得太近了.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

5. 看哪裡撞壞了，我負責賠償，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

6. 我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

7. 對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
8. 右邊的車突然擠進來，
看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
9. 對不起，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
10. 我開得太近了，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
11. 看哪裡撞壞了，
我負責賠償，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
12. 對不起，我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
13. 右邊的車突然擠進來，
我開得太近了.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
14. 我不是故意的，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
15. 對不起，我開得太近了.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
16. 右邊的車突然擠進來，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
17. 抱歉.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
18. 對不起，看哪裡撞壞了，
我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低

- 禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
19. 不好意思.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
20. 看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
21. 對不起，右邊的車然擠進來.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
22. 我不是故意的，
看哪裡撞壞了，我負責賠償.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
23. 我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
24. 我不是故意的，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
25. 右邊的車突然擠進來，
我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
26. 我開得太近了，我不是故意的.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
27. 我下次會小心，對不起.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低
28. 我開得太近了，
我下次會小心.....誠意程度最高 7 6 5 4 3 2 1 誠意程度最低
禮貌程度最高 7 6 5 4 3 2 1 禮貌程度最低

<謝謝您的協助！>

附錄三 統計檢定結果

表 2a 不同冒犯強度下核心詞之間的誠意程度比較

| 事件嚴重程度 | 核心詞 | C 對不起 | C 抱歉 | C 不好意思 |
|--------|--------|-------|--------|--------|
| 輕微 | C 對不起 | - | 0.839 | 0.005* |
| | C 抱歉 | | - | 0.004* |
| | C 不好意思 | | | - |
| 嚴重 | C 對不起 | - | 0.046* | 0.242 |
| | C 抱歉 | | - | 0.164 |
| | C 不好意思 | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異；「-」為不具顯著差異。

表 7a 不同冒犯強度下跨單一導詞的誠意程度比較

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，

L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 導詞 | L 賠償 | L 允諾 | L 意圖 | L 能力 | L 外因 |
|--------|------|------|--------|--------|--------|--------|
| 輕微 | L 賠償 | - | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾 | | | 0.000* | 0.001* | 0.000* |
| | L 意圖 | | | - | 0.593 | 0.001* |
| | L 能力 | | | | - | 0.001* |
| | L 外因 | | | | | - |
| 嚴重 | L 賠償 | - | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾 | | - | 0.495 | 0.004* | 0.026* |
| | L 意圖 | | | - | 0.002* | 0.007* |
| | L 能力 | | | | - | 0.000* |
| | L 外因 | | | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 8a 核心詞與導詞之誠意程度比較

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，
L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 核心詞導詞 | 對不起 | 不好意思 | 抱歉 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 輕微 | L 賠償 | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾 | 0.000* | 0.063 | 0.000* |
| | L 意圖 | 0.916 | 0.004* | 0.920 |
| | L 能力 | 0.586 | 0.039* | 0.746 |
| | L 外因 | 0.035* | 0.000* | 0.012* |
| 嚴重 | L 賠償 | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾 | 0.569 | 0.638 | 0.094 |
| | L 意圖 | 0.908 | 0.301 | 0.071 |
| | L 能力 | 0.008* | 0.002* | 0.000* |
| | L 外因 | 0.024* | 0.128 | 0.328 |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 11a 不同冒犯強度下核心詞與導詞詞序的誠意程度比較

(C=核心詞，L=導詞，L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 核心詞+導詞 | 導詞+核心詞 | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 |
|--------|--------|--------|--------|
| C+L 賠償 | L 賠償+C | 0.005* | 0.208 |
| C+L 允諾 | L 允諾+C | 0.000* | 0.002* |
| C+L 意圖 | L 意圖+C | 0.101 | 0.070 |
| C+L 能力 | L 能力+C | 0.053 | 0.188 |
| C+L 外因 | L 外因+C | 0.920 | 0.022* |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。



表 13a 輕微冒犯強度下於不同複合詞組（雙重導詞）的誠意程度比較
 （L 賠償 = 提出賠償，L 允諾 = 允諾不再犯，L 意圖 = 無冒犯意圖，L 能力 = 能力不足，L 外因 = 外來因素。）

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | 0.033 | 0.597 | 0.049* | 0.001* | 0.151 | 0.002* | 0.014* | 0.001* | 0.000* |
| L 賠償+L 意圖 | | - | 0.047* | 0.000* | 0.000* | 0.001* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 能力 | | | - | 0.004* | 0.001* | 0.043* | 0.000* | 0.001* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 外因 | | | | - | 0.117 | 1.000 | 0.094 | 0.226 | 0.015* | 0.003* |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | - | 0.092 | 1.000 | 0.540 | 0.334 | 0.028* |
| L 允諾+L 能力 | | | | | | - | 0.076 | 0.125 | 0.007* | 0.003* |
| L 允諾+L 外因 | | | | | | | - | 0.431 | 0.320 | 0.051 |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | - | 0.008* | 0.044* |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | | - | 0.394 |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 14a 嚴重冒犯強度下於不同複合詞組（雙重導詞）的誠意程度比較
 （L 賠償 = 提出賠償，L 允諾 = 允諾不再犯，L 意圖 = 無冒犯意圖，L 能力 = 能力不足，L 外因 = 外來因素。）

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | 0.035* | 0.105 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 意圖 | | - | 0.292 | 0.390 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 能力 | | | - | 0.029* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 外因 | | | | - | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | - | 0.359 | 0.479 | 0.861 | 0.070 | 0.269 |
| L 允諾+L 能力 | | | | | | - | 0.088 | 0.110 | 0.003 | 0.126 |
| L 允諾+L 外因 | | | | | | | - | 0.651 | 0.079 | 0.726 |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | - | 0.043 | 0.572 |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | | - | 0.316 |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 15a 不同冒犯強度下跨複合詞組的誠意程度比較
 (C=核心詞, L=導詞, L 賠償=提出賠償, L 允諾=允諾不再犯, L 意圖=無冒犯意圖, L 能力=能力不足, L 外因=外來因素。)

| 冒犯嚴重程度 | 複合詞組 | C+L 賠償 | C+L 允諾 | C+L 意圖 | C+L 能力 | C+L 外因 |
|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 輕微 | L 賠償+L 允諾 | 0.002* | 0.000* | 0.000* | 0.162 | 0.001* |
| | L 賠償+L 意圖 | 0.032* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 賠償+L 能力 | 0.001* | 0.000* | 0.000* | 0.057 | 0.000* |
| | L 賠償+L 外因 | 0.000* | 0.003* | 0.022* | 0.007* | 0.026* |
| | L 允諾+L 意圖 | 0.000* | 0.088 | 0.200 | 0.060 | 0.507 |
| | L 允諾+L 能力 | 0.000* | 0.004* | 0.023* | 0.930 | 0.021* |
| | L 允諾+L 外因 | 0.000* | 0.136 | 0.432 | 0.037* | 0.381 |
| | L 意圖+L 能力 | 0.000* | 0.009* | 0.142 | 0.047* | 0.146 |
| | L 意圖+L 外因 | 0.000* | 0.781 | 0.805 | 0.001* | 0.777 |
| | L 能力+L 外因 | 0.000* | 0.508 | 0.188 | 0.000* | 0.295 |
| 嚴重 | L 賠償+L 允諾 | 0.040* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 賠償+L 意圖 | 0.808 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 賠償+L 能力 | 0.208 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 賠償+L 外因 | 0.474 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾+L 意圖 | 0.000* | 0.000* | 0.002* | 0.022* | 0.759 |
| | L 允諾+L 能力 | 0.000* | 0.038* | 0.120 | 0.375 | 0.190 |
| | L 允諾+L 外因 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.002* | 0.705 |
| | L 意圖+L 能力 | 0.000* | 0.004* | 0.015* | 0.051 | 0.912 |
| | L 意圖+L 外因 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.003* | 0.066 |
| | L 能力+L 外因 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.003* | 0.583 |

符號「*」代表 p 值小於 0.05, 為顯著差異。

表 17 核心詞、導詞、複合詞組跨組比較

(C=核心詞，L=導詞，C+L=核心詞+導詞，L+L=雙重導詞。)

| 事件嚴重程度 | 組合類別 | C | L | C+L | L+L |
|--------|------|---|--------|--------|--------|
| 輕微 | C | — | 0.000* | 0.839 | 0.000* |
| | L | | — | 0.000* | 0.542 |
| | C+L | | | — | 0.000* |
| | L+L | | | | — |
| 嚴重 | C | — | 0.908 | 0.000* | 0.000* |
| | L | | — | 0.000* | 0.000* |
| | C+L | | | — | 0.040* |
| | L+L | | | | — |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 19a 不同冒犯強度下核心詞之間的禮貌程度比較

| 事件嚴重程度 | 核心詞 | C 對不起 | C 抱歉 | C 不好意思 |
|--------|--------|-------|--------|--------|
| 輕微 | C 對不起 | - | 0.836 | 0.062 |
| | C 抱歉 | | - | 0.030* |
| | C 不好意思 | | | - |
| 嚴重 | C 對不起 | - | 0.004* | 0.029* |
| | C 抱歉 | | - | 0.375 |
| | C 不好意思 | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 21a 不同冒犯強度下跨單一導詞的禮貌程度比較
 (L 賠償=提出賠償, L 允諾=允諾不再犯, L 意圖=無冒犯意圖,
 L 能力=能力不足, L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 導詞 | L 賠償 | L 允諾 | L 意圖 | L 能力 | L 外因 |
|--------|------|------|--------|--------|--------|--------|
| 輕微 | L 賠償 | - | 0.001* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾 | | | 0.000* | 0.001* | 0.001* |
| | L 意圖 | | | - | 0.920 | 0.012* |
| | L 能力 | | | | - | 0.029* |
| | L 外因 | | | | | - |
| 嚴重 | L 賠償 | - | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾 | | | 0.511 | 0.054 | 0.012* |
| | L 意圖 | | | - | 0.104 | 0.005* |
| | L 能力 | | | | - | 0.000* |
| | L 外因 | | | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05, 為顯著差異, 「-」為不具顯著差異。

表 22a 核心詞與導詞比較

(L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，L 意圖=無冒犯意圖，
L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 核心詞 | 對不起 | 不好意思 | 抱歉 |
|--------|------|--------|--------|--------|
| | 導詞 | | | |
| 輕微 | L 賠償 | 0.000* | 0.001* | 0.0008 |
| | L 允諾 | 0.050 | 0.469 | 0.022* |
| | L 意圖 | 0.197 | 0.006* | 0.305 |
| | L 能力 | 0.253 | 0.013* | 0.328 |
| | L 外因 | 0.012* | 0.000* | 0.008* |
| 嚴重 | L 賠償 | 0.002* | 0.000* | 0.000* |
| | L 允諾 | 0.070 | 0.808 | 0.351 |
| | L 意圖 | 0.139 | 0.414 | 0.168 |
| | L 能力 | 0.872 | 0.033* | 0.008* |
| | L 外因 | 0.000* | 0.038* | 0.107 |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 25a 不同冒犯強度下核心詞與導詞詞序的禮貌程度比較

(C=核心詞，L=導詞，L 賠償=提出賠償，L 允諾=允諾不再犯，
L 意圖=無冒犯意圖，L 能力=能力不足，L 外因=外來因素。)

| 核心詞+導詞 | 導詞+核心詞 | 輕微冒犯 | 嚴重冒犯 |
|--------|--------|--------|--------|
| C+L 賠償 | L 賠償+C | 0.010* | 0.146 |
| C+L 允諾 | L 允諾+C | 0.000* | 0.038* |
| C+L 意圖 | L 意圖+C | 0.190 | 0.125 |
| C+L 能力 | L 能力+C | 0.751 | 0.906 |
| C+L 外因 | L 外因+C | 0.159 | 0.062 |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 27a 輕微冒犯強度下於不同複合詞組（雙重導詞）的禮貌程度比較
 （L 賠償 = 提出賠償，L 允諾 = 允諾不再犯，L 意圖 = 無冒犯意圖，L 能力 = 能力不足，L 外因 = 外來因素。）

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | 0.030* | 0.601 | 0.084 | 0.017* | 0.549 | 0.068 | 0.040* | 0.006* | 0.000* |
| L 賠償+L 意圖 | | - | 0.010* | 0.001* | 0.000* | 0.011* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 能力 | | | - | 0.083 | 0.072 | 0.775 | 0.110 | 0.045* | 0.011* | 0.000* |
| L 賠償+L 外因 | | | | - | 0.502 | 0.597 | 0.636 | 0.467 | 0.088 | 0.003* |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | - | 0.210 | 0.771 | 1.000 | 0.385 | 0.017* |
| L 允諾+L 能力 | | | | | | - | 0.290 | 0.127 | 0.017* | 0.008* |
| L 允諾+L 外因 | | | | | | | - | 0.733 | 0.247 | 0.017* |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | - | 0.265 | 0.034* |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | | - | 0.295 |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 28a 嚴重冒犯強度下於不同複合詞組（雙重導詞）的禮貌程度比較
 （L 賠償＝提出賠償，L 允諾＝允諾不再犯，L 意圖＝無冒犯意圖，L 能力＝能力不足，L 外因＝外來因素。）

| 複合詞組 | L 賠償 +L 允諾 | L 賠償 +L 意圖 | L 賠償 +L 能力 | L 賠償 +L 外因 | L 允諾 +L 意圖 | L 允諾 +L 能力 | L 允諾 +L 外因 | L 意圖 +L 能力 | L 意圖 +L 外因 | L 能力 +L 外因 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| L 賠償+L 允諾 | - | 0.040* | 0.042* | 0.015* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 意圖 | | - | 0.502 | 0.637 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 能力 | | | - | 0.282 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 賠償+L 外因 | | | | - | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| L 允諾+L 意圖 | | | | | - | 0.288 | 0.569 | 0.563 | 0.043* | 0.037* |
| L 允諾+L 能力 | | | | | | - | 0.121 | 0.007* | 0.000* | 0.024* |
| L 允諾+L 外因 | | | | | | | - | 0.860 | 0.092 | 0.140 |
| L 意圖+L 能力 | | | | | | | | - | 0.092 | 0.484 |
| L 意圖+L 外因 | | | | | | | | | - | 0.540 |
| L 能力+L 外因 | | | | | | | | | | - |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

表 29a 不同冒犯強度下複合詞組間的禮貌程度比較
 (C=核心詞, L 賠償=提出賠償, L 允諾=允諾不再犯, L 意圖=無冒犯意圖,
 L 能力=能力不足, L 外因=外來因素。)

| 事件嚴重程度 | 複合詞組 | C+L 賠償 | C+L 允諾 | C+L 意圖 | C+L 能力 | C+L 外因 |
|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 輕微 | L 賠償+L 允諾 | 0.003* | 0.103 | 0.075 | 0.754 | 0.020* |
| | L 賠償+L 意圖 | 0.037* | 0.003* | 0.001* | 0.026* | 0.000* |
| | L 賠償+L 能力 | 0.000* | 0.216 | 0.125 | 0.934 | 0.030* |
| | L 賠償+L 外因 | 0.000* | 0.817 | 0.506 | 0.331 | 0.164 |
| | L 允諾+L 意圖 | 0.000* | 0.583 | 0.926 | 0.038* | 0.441 |
| | L 允諾+L 能力 | 0.000* | 0.383 | 0.182 | 0.640 | 0.030* |
| | L 允諾+L 外因 | 0.000* | 0.781 | 0.746 | 0.027* | 0.204 |
| | L 意圖+L 能力 | 0.000* | 0.595 | 0.937 | 0.003* | 0.397 |
| | L 意圖+L 外因 | 0.000* | 0.127 | 0.392 | 0.002* | 0.946 |
| | L 能力+L 外因 | 0.000* | 0.004* | 0.057 | 0.000* | 0.304 |
| 嚴重 | L 賠償+L 允諾 | 0.084 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 賠償+L 意圖 | 0.819 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 賠償+L 能力 | 0.650 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* |
| | L 賠償+L 外因 | 0.561 | 0.004* | 0.000* | 0.001* | 0.000* |
| | L 允諾+L 意圖 | 0.000* | 0.000* | 0.001* | 0.008* | 0.842 |
| | L 允諾+L 能力 | 0.000* | 0.024* | 0.082 | 0.148 | 0.260 |
| | L 允諾+L 外因 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.001* | 0.799 |
| | L 意圖+L 能力 | 0.000* | 0.001* | 0.002* | 0.006* | 0.664 |
| | L 意圖+L 外因 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.077 |
| | L 能力+L 外因 | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.000* | 0.247 |

符號「*」代表 p 值小於 0.05，為顯著差異。

表 31 核心詞、導詞、複合詞組跨組比較

(C=核心詞，L=導詞，C+L=核心詞+導詞，L+L=雙重導詞。)

| 事件嚴重程度 | 組合類別 | C | L | C+L | L+L |
|--------|------|---|--------|--------|--------|
| 輕微 | C | — | 0.000* | 0.836 | 0.000* |
| | L | | — | 0.000* | 0.034* |
| | C+L | | | — | 0.000* |
| | L+L | | | | — |
| 嚴重 | C | — | 0.139 | 0.000* | 0.000* |
| | L | | — | 0.000* | 0.000* |
| | C+L | | | — | 0.084 |
| | L+L | | | | — |

符號「*」代表 $p \leq 0.05$ ，為顯著差異，「-」為不具顯著差異。

