

國立臺灣師範大學國際與社會科學學院華語文教學系

碩士論文

Department of Chinese as a Second Language

College of International Studies and Social Sciences

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

華語與韓語拒絕策略之對比分析——以職場溝通為例

A Contrastive Analysis of Chinese and Korean Refusal

Strategies in Workplace Communication



伍宥蓁

Yu-Chen Wu

指導教授：謝佳玲博士

Advisor: Chia-Ling Hsieh, Ph. D.

中華民國一一一年九月

September, 2022

謝辭

能順利完成論文我最要感謝的是謝佳玲老師，老師給予指導意見時往往說明緣由且提供範例參照，若無老師孜孜不倦的耐心教導，我難以完成研究論文，在撰寫論文的過程中，老師猶如最強隊友，除了研究中的及時救援，還替我預先準備好口試的行政工作，誠摯感恩謝佳玲老師願意在公務繁忙之際空出時間為我指引迷途。其次要感謝兩位口試委員，洪嘉翻老師與許展嘉老師，兩位老師仔細又提綱挈領的建議屬實讓學生受益良多，研究也因為兩位老師的指導更臻成熟。最後感謝雪妮在口試前給予我信心，設備測試讓我及早發現問題並得以解決。

另外，在華研所的漫漫歲月裡，先要感謝國語中心教材組的前輩們，謝謝張莉萍老師，給予我機會在教材組磨練且成長，更加感謝鳳儀老師、如珮姐、雯雯姐、怡靜姐、昱蓉姐、欣妮、還有靜怡學姐的包容與提點。也十分感謝孫懿芬老師在這幾年間對我的照顧，賜予我機會到各地實習任教、實習。謝謝諸位老師與前輩對我的肯定。

最後，要謝謝爸爸、媽媽時時刻刻的勉勵與督促。也感謝在研究過程中無私給予我幫助的朋友們：Jarit、자영、安祈學妹，儘管我常有文思困頓、思緒雜亂的艱困時刻，謝謝我的好友鈺婷，無論忙碌閒暇，總會停下腳步替我梳理脈絡，找出研究核心，感謝給予我鼓勵和支持、花時間替我分享問卷的朋友們：家瑜、佳琦、彥銘、沄潔、文鈞、逸雯、庭韻、宣余、家銘、映汝、은지，若沒有你們的鼓勵與幫助，這份研究直至今日也許尚未完成。謝謝不善言詞的謀謀，這一年在我低潮、情緒起伏時你默默以行動安慰我，使我不至萎靡不振，尤其你常不厭其煩的撥空替我分擔數據分析的難題，儘管我對訴求的描述極其抽象，你總能替我尋出解決之道。

也謝謝我自己，終於寫完了，今後要繼續邁步向前。



摘要

拒絕雖具造成雙方心理負擔的特質，但其為與他人互動中常見的行為，在職場情境也無法避免。而不同文化背景的人於拒絕策略的選用上皆有所異同，臺灣及韓國雖同屬集體主義國家，文化背景相似，但在職場溝通中使用的拒絕策略卻也不盡相同。

過去雖有許多拒絕言語行為研究，卻少有聚焦於職場溝通中的研究，故本研究從職場情境中，選出請求、提供、建議及邀請四種常見的言語行為，請受試者以線上問卷進行語篇補全測試，受試者需要在上述四種情境中，分別拒絕兩種對象，共八個情境題。受試者首要拒絕不熟但社會地位相當的對象，如：同事；受試者接著要拒絕不熟但社會地位比自己高的對象，如：主管、老闆。研究對象包含臺灣地區的華語母語者以及韓國地區的韓語母語者。

研究結果顯示，兩者差異最大的為華語母語者以直接說不作為拒絕策略的頻率高於韓語受試者，而相較於華語母語者，韓語母語者較少使用輔助策略，但兩者皆高度仰賴主體策略中的間接策略完成拒絕言語行為。其中，兩者使用最多的為外在阻因策略，即傾向以因他人產生的事由、客觀事實或模糊未詳述的理由作為拒絕理由。於輔助策略的選用上，兩者皆偏好心理緩和策略，即傾向藉由表達自身歉意或感謝來緩解拒絕行為帶來的心理負擔。而最令兩國母語者難以拒絕的情境為請求加班情境，且當對方社會地位較高時，兩國母語者選擇不拒絕對方的比例皆提升，揭示社會權勢對兩國受試者行使拒絕言語行為皆帶來難度。

最後，本研究根據研究結果提出教學設計及建議，欲使華語學習者藉由任務性教學活動，提升根據情境與對象靈活的辨別並使用拒絕策略的能力。

關鍵詞：拒絕言語行為、職場溝通、跨文化溝通、華語教學

Abstract

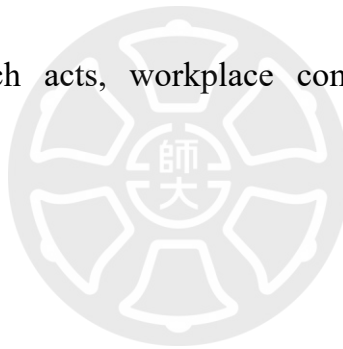
Although refusal appears to be a mental burden, it is common and inevitable in the process of interacting with others, including workplace communication. People from various cultural backgrounds use refusal strategies in different ways. Taiwanese and Koreans have similar cultural backgrounds, but their refusal strategies differ. To date, research has focused on contrastive analysis of refusal speech acts, or more specifically on interlanguage analysis of Chinese and Korean. However, few studies have been conducted on the contrastive analysis of Chinese and Korean Refusal Strategies in the workplace. As a result, the contexts for the Discourse Completion Test were chosen from four common workplace speech acts: requests, offers, suggestions, and invitations. Participants were asked to complete DCT in the form of an online questionnaire and were required to refuse two types of targets, people with equal social status or people with higher social status, in the four contexts listed above. Participants must be native Chinese speakers in Taiwan or Korean speakers in South Korea.

The study's findings indicate that Chinese native speakers use "direct refusal" as a refusal strategy more frequently than Korean participants, and Korean native speakers use fewer "auxiliary strategies" than Chinese native speakers. Both, however, rely heavily on the "indirect strategy" to complete the refusal speech acts. External impending factors are commonly used as refusal excuses in all indirect strategies. People tend to use reasons caused by others, objective facts, or vague and unspecified reasons as an external impending factor. Both Chinese and Korean native speakers prefer mental mitigation strategies in the selection of auxiliary strategies, that is, people tend to ease the mental burden by expressing their apologies or gratitude during the refusal. The most difficult

work situation is the request for overtime. According to the data, both Chinese and Korean native speakers use fewer refusal strategies but are more accepting in this context. Furthermore, when faced with a request, suggestion, offer, or invitation from someone of higher social status, both Chinese and Korean native speakers use refusal strategies less than when faced with someone of equal social status. This revealed social status does matter in Chinese and Korean refusal studies.

Based on the findings of the study, some refusal-related teaching plans and tasks were proposed in order to improve Chinese learners' ability to use and be flexible in their awareness of the various refusal strategies.

Keywords: refusal speech acts, workplace communication, interlanguage analysis, Chinese teaching.



目錄

摘要	iii
Abstract	iv
表目錄	ix
圖目錄	xi
第一章 緒論	1
第一節 研究緣起與動機	1
第二節 研究目的與問題	4
第三節 名詞釋義	5
第四節 本文架構	6
第二章 文獻探討	8
第一節 語用學理論基礎	8
一、 言語行為理論及分類	8
二、 禮貌原則	12
三、 面子保全理論	14
第二節 拒絕言語行為研究	18
一、 拒絕言語行為的特徵	18
二、 拒絕言語行為分類	21
三、 不同社會關係下的拒絕策略	27
第三節 臺灣與韓國的文化對比	29
一、 社會及語言文化	30
二、 文化類別	35
三、 職場文化	39
第四節 小結	44

第三章	研究方法.....	46
第一節	研究工具.....	46
第二節	研究設計.....	48
第三節	策略分類架構.....	53
一、	主體策略.....	57
二、	輔助策略.....	65
第四節	研究流程.....	71
第四章	結果分析與討論.....	74
第一節	拒絕策略分布.....	74
一、	華語及韓語整體拒絕策略分布.....	74
二、	主體策略分布.....	76
三、	輔助策略分布.....	77
第二節	不同情境下的拒絕策略分布.....	79
一、	不會拒絕.....	79
二、	主體策略.....	81
三、	輔助策略.....	83
第三節	社會權勢對拒絕策略分布的影響.....	86
一、	社會權勢下華語及韓語整體拒絕策略的分布.....	86
二、	社會權勢影響職場情境中拒絕策略的分布.....	88
第四節	小結.....	109
第五章	教學應用.....	119
第一節	現行教材檢視.....	119
一、	《遠東商務漢語》.....	119
二、	《各行各業說中文》.....	121
三、	《商用華語》.....	125

第二節	教學啟示與應用.....	133
一、	教學啟示.....	133
二、	教學應用.....	135
第六章	結論.....	146
第一節	研究結論.....	146
第二節	研究限制與展望.....	149
參考文獻	150
附錄一	157
附錄二	160



表目錄

表二-1	言外行為分類(Searle, 1979)	11
表二-2	面子威脅行為分類(Brown & Levinson, 1987)	16
表二-3	拒絕策略分類 (謝佳玲, 2006)	22
表二-4	拒絕策略分類 (謝佳玲、賴紋萱, 2010)	23
表二-5	拒絕語意公式分類 (張絮茵, 2012)	24
表二-6	拒絕策略分類 (윤은미, 2004)	25
表二-7	間接拒絕策略分類 (許哲源, 2013)	26
表二-8	禮貌原則下的華語表現 (蔡伊婷, 2018)	35
表二-9	十大職場潛規則	40
表三-1	語篇補全測試題目架構	50
表三-2	以內容為導向的拒絕策略分類	54
表三-3	以內容為導向的拒絕策略分類表格	55
表四-1	主體策略小類次數統計表	76
表四-2	主體策略小類次數統計表	77
表四-3	輔助策略小類次數統計表	78
表四-4	社會權勢影響請求加班情境中拒絕策略的分布	93
表四-5	社會權勢影響提供便車情境中拒絕策略的分布	98
表四-6	社會權勢影響職場建議情境中拒絕策略的分布	102
表四-7	社會權勢影響聚會邀請情境中拒絕策略的分布	107
表五-1	《遠東商務漢語 I》第一冊第五課場景對話節錄	119
表五-2	《遠東商務漢語 I》第一冊第二課聽力理解文本節錄	120
表五-3	《各行各業說中文》第一冊第四課情境對話節錄	121
表五-4	《各行各業說中文》第一冊第六課個案分析對話節錄	122
表五-5	《各行各業說中文》第一冊第九課個案分析對話節錄	123

表五-6	《各行各業說中文》第二冊第二課個案分析對話節錄.....	123
表五-7	《各行各業說中文》第二冊第七課對話一節錄.....	125
表五-8	《商用華語》第二課句型練習節錄.....	126
表五-9	《商用華語》第七課對話節錄.....	126
表五-10	《商用華語》第十一課情境句式節錄.....	127
表五-11	《商用華語》第十二課情境句式節錄.....	128
表五-12	第十一課對話節錄.....	129
表五-13	現有教材中拒絕雙方的社會距離及社會權勢統計.....	130
表五-14	現有教材中拒絕行為話輪統整.....	131
表五-15	本研究中各職場情境常見的華語拒絕策略.....	134
表五-16	拒絕策略教學對象.....	135
表五-17	以內容為導向的拒絕策略分類表格.....	136



圖目錄

圖二-1	社會文化類型	36
圖二-2	社會類型劃分 (Triandis, 1995)	38
圖三-1	受試者年齡分布	72
圖四-1	整體策略類型及分布	75
圖四-2	主體策略類型及分布	77
圖四-3	輔助策略使用情形	78
圖四-4	輔助策略類型及分布	79
圖四-5	主題分類下的不會拒絕策略分布	80
圖四-6	主題分類下的直接拒絕策略分布	81
圖四-7	主題分類下的間接拒絕策略分布	82
圖四-8	主題分類下的輔助策略分布	83
圖四-9	請求加班情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布	84
圖四-10	提供便車情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布	85
圖四-11	職場建議情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布	85
圖四-12	邀請聚會情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布	85
圖四-13	社會權勢影響下華語整體拒絕策略的分布	86
圖四-14	社會權勢影響下韓語整體拒絕策略的分布	87
圖四-15	社會權勢影響下華語於請求加班情境中的拒絕策略分布	89
圖四-16	社會權勢影響下韓語於請求加班情境中的拒絕策略分布	91
圖四-17	社會權勢影響下華語於提供便車情境中的拒絕策略分布	95
圖四-18	社會權勢影響下韓語於提供便車情境中的拒絕策略分布	96
圖四-19	社會權勢影響下華語於職場建議情境中的拒絕策略分布	100
圖四-20	社會權勢影響下華語於職場建議情境中的拒絕策略分布	101
圖四-21	社會權勢影響下華語於邀請聚會情境中的拒絕策略分布	105

圖四-22 社會權勢影響下韓語於邀請聚會情境中的拒絕策略分布 106



第一章 緒論

拒絕是日常生活中的常見行為。在職場生活情境中也無法避免面對來自發話者的請求、提供、建議或邀請，受話者回應的過程中，不同的文化背景與話語情境皆可能影響拒絕言語行為的決策。臺灣及韓國社會在社會文化類型中同屬集體主義，集體主義(collectivism)指的是社會成員的一切皆從集體為出發點，把集體利益放在個人利益之上，在兩者發生衝突時，堅持集體利益高於個人利益的價值觀念和行為準則，然而，雖然文化背景相似，臺灣及韓國的語言結構表現卻並不相同，尤其韓語中的語體會隨著說話者及受話者間的社會權勢、社會距離或語境而有所改變，有華語所沒有的半語和敬語兩種語體；加上韓國職場的官僚制度明確，強調應對之間的謙虛有禮，基於以上異同之處，本文將透過探討臺灣與韓國的職場氛圍，進一步對比職場文化下華語與韓語的拒絕言語行為策略。本章第一節說明研究緣起和動機；第二節為研究目的與具體問題；第三節介紹本研究所涉及專有名詞與拒絕策略相關的研究概況，並檢視既有文獻中的研究缺口；第四節則簡述全文內容架構。

第一節 研究緣起與動機

首先，針對「語言」一詞，學者前輩們有不同的定義。趙元任(1968)提到語言是人跟人互通信息，用發音器官發出來的，成系統的行為方式。Cook(1969)認為「語言是任意的聲音符號以及語法信號的系統，是一個語言社群中成員與其他成員拿來溝通訊息、相處以及傳播文化所使用的方法。」。人類除了利用語言傳遞訊息之外，我們也將之視為文化成員間情感交流和文化傳遞的工具，語言能力包含語音、語義、語彙及語法等語言知識；言語行為即為人類日常的溝通對話，具備在現實生活中行事的能力，許多言語行為如請求、讚美、感謝和批評等，皆是說話者將話語說出口的

當下即達到目的。而楊芳（2010）提出：「以言行事雖然沒有對錯，卻有恰當與不恰當之別」。

生活中與人交流的話語皆是言語行為，拒絕言語行為也是其中一環，在日常生活中拒絕他人為不可避免的行為，根據 Brown & Levinson (1978) 探討言語行為的論述，拒絕言語行為在本質上威脅到了對方的顏面，使得說話者在傳遞訊息之際還需要思索如何照顧到聽話者的感受，以維持雙方良好的關係。在日常生活中，能夠引發拒絕言語行為的言語行為主要為請求、提供、建議或邀請。在日常生活之外，職場交流、商務斡旋、法務談判或是政治協商的場合中，拒絕言語行為更是一種需要說話者謹言慎行的言語行為。當我們將語境聚焦在職場上，面對來自與自己社會地位不相同的人所提出的請求、提供、建議或邀請，為避免影響工作環境的氛圍，拒絕策略的使用相較其他日常對話來說更加重要，拒絕策略的不當使用可能會對自己實質的負面損害。

禮貌的判定對於拒絕策略使用得當與否有其重要性及相關性，不同社會文化成員在禮貌與否的界定上可能具有截然不同的判斷，社會語言學強調語言的社會規範，意指每個社會都有著一系列的明確或含蓄的社會規則，該規則是約定成俗且無形的制約人在某特地情景中的思維及行動，這些社會規約在社會中廣泛地被實踐，目的在提升溝通時語言表達的有效性及禮貌性，而本研究欲檢視的職場階級制度，一定程度上也受到各個國家的民俗風情或文化背景影響而有所異同。

就文化背景而言，臺灣及韓國在社會政經及民族文化上有互相滲透之處，如：封建體系、宗教信仰、儒家思想等，故在韓語中，漢字詞¹的比例極高。但韓語藉由語句末端的語尾變化，表現其特有的敬語體及半語體，

¹ 漢字詞是從漢語中直接借用的，或以漢字為基礎而創造出來的詞彙（朴淑子，2009）。

敬語體相對半語體來說尊敬程度較高，多用在與自己不親近的人或是與年紀或輩分高的人對話時，韓語的語體特性凸顯出韓國文化重視社會地位及上下尊卑的區隔與重要性。若是在較為正式的場合中使用半語體，因為此舉並不符合社會規約，可能被視為無禮的舉動而導致協商失敗。在職場上，社會地位凌駕於實際年齡之上，儘管主管的年紀比自己小，在溝通表達時，韓國人仍然會選擇用敬語體說話。反觀華語並無敬語體，縱使年齡、社會地位或場合正式與否會使我們在遣詞用字上特別留意禮貌程度，但由於語言習慣及文化差異，我們在職場中，常以尊稱或第二人稱的敬稱來表現自己的禮貌和尊敬。

既有文獻中，針對拒絕策略的研究涵蓋聚焦華語的拒絕行為研究（王愛華，2001；劉葆，2006；謝佳玲，2010；Liao, 1994；Lii-Shih, 1994）、涵蓋聚焦外語的拒絕行為研究（高杰，2014；許哲源，2013；Bardovi-Harlig, 1991；Beebe, 1990；Rubin, 1983）及跨語言的對比研究（王葳，2019；鄭妮妮，2019；Bresnashan & Liao, 1994；Hussein, 2018；Inook, 1994；），以上研究內容揭示拒絕策略會隨著對象變化、社會文化不同而存在差異，而以上拒絕策略研究主要將研究語境限定在生活對話中。其中，Bresnashan & Liao (1994) 以問卷調查臺灣人及美國人的拒絕研究發現兩種文化都比較容易拒絕地位高的對象，且在研究情境中使用較多的道歉策略。

在新冠疫情尚未蔓延之前的 2019 年度，根據教育部（2022）統計²，當年度各華語中心學生的總人數為 32,457 人，韓國籍學生人數為 2,260 人，人數佔比上名列第五，僅次於日本、越南、印尼及美國，可見探究韓國來臺學習者在華語教學領域中的語用情形有其必要性。加上在職場拒絕策略研究中，雖然有單一語言的研究報告（高杰，2014；羅玉玲，2016；Mitkova,

² 教育部（2022）。大專校院境外生數—主題式互動統計圖表。擷取日期：2022 年 9 月 16 日。
取自：<https://bit.ly/3RVaMpY>

2018)，也有跨語言對比（蘆麗婷，2014；De Rycker, 2007），然而文獻大多以英文為對比語言，在華語教學領域中，針對韓語及華語在職場上拒絕策略使用的偏好尚未有完整的對比研究。

第二節 研究目的與問題

由於上一小節提及的文獻缺口，本研究的重點，即為對比華語及韓語母語者在職場情境下所使用的拒絕策略，並對之進行分析與討論。職場中，上司通常擁有較大的社會權勢，故本研究將進一步探討華語母語者及韓語母語者在職場語境中，若要拒絕來自社會權勢較大的一方，所選用的拒絕策略與拒絕來自社會權勢相當的一方時所選用的拒絕策略，是否有異同。為了具體地對比不同社會文化下的溝通者在職場裡的拒絕策略，並欲提出異同處作為華語學習者參考之依據，本研究者將以華語母語者及韓語母語者作為研究對象，以語篇補全測驗（Discourse Completion Task; DCT）作為蒐集書面語料之途徑，對比華語及韓語兩文化族群的拒絕言語行為模式，研究範圍包含拒絕要求、拒絕提供、拒絕建議與拒絕邀請四種情形。本研究盼能透過語料的分析及彙整，幫助學習者在職場中理解及運用拒絕策略，故研究者在此提出具體的研究問題：

1. 華語及韓語母語者的拒絕策略類型及語言形式有何特徵？
2. 在職場上，華語及韓語母語者於拒絕要求、提供、建議與邀約四種情境中傾向使用何種拒絕策略？其策略分布有何特徵？
3. 社會文化對於華語及韓語母語者在四種職場情境中選用拒絕策略時有何影響？

第三節 名詞釋義

在進行職場中華語及韓語拒絕言語行為策略之對比分析之前，筆者就先貫穿全文的重要名詞予以定義。

一、 語用策略

「策略」在《教育部國語辭典》中，被釋義為謀略及計畫，其也被看作是一種靈活又不喪失原則的手段或方法，而「語用策略」是指語言使用者為順利達成溝通的目的，所運用的言語形式。劉森林（2003）認為語用策略是語言使用者利用語境作為參照而進行語言結構選擇後產出具體言語意義的途徑或手段，其目的為達到溝通目的。策略的選擇對於語言溝通的成敗有著不可忽視的重要性，以拒絕策略為例，其往往是為了維護雙方面子而被施用，目的是避免話語衝突及人際關係失和，同時為說話者達到行使拒絕的目的。語用策略形式及內容的呈現會根據不同民族文化而有所異，除了是言語行為，同時也隸屬於社會文化行為。

二、 社會權勢

社會權勢（social power）強調的是溝通過程中，其中一方對另一方言行的控制權力（Brown & Gilman, 1960；Brown & Levinson, 1987），是影響言語行為策略使用的重要因素，其影響主要體現在言語行為中的面子威脅性。根據 Brown & Levinson (1987) 社會權勢可大致分為上位者（superiors）、平位者（equals）、下位者（inferiors）三類，上位者之於下位者如父母之於子女、教師之於學生、上司之於下屬；平位者如朋友、同學等；下位者之於上位者如員工之於雇主、下屬之於上司。社會權勢造成說話者之間的關係不平等，言語行為之選用亦然受制於此，導致說話者面對不同社會權勢者時所選用的語言策略也不同。本研究以社會權勢作為社會變因，將探討

華語母語者及韓語母語者在面對上位者與平位者時選用拒絕策略的分布情形，觀察受試者受到社會權勢影響後選用拒絕策略的傾向。

三、 親疏關係 (familiarity)

親疏關係指的是說話者和聽話者之間的熟悉度及親密度，親疏關係的探討須回溯至社會距離 (social distance)，Wolfson (1986) 以美國人為研究主題，將社會距離對應言語行為的互動關係建立了一套「膨脹理論」(the bulge theory)，研究表示，社會距離可分為親密熟悉的人 (imitates)、認識的人 (acquaintances) 及陌生疏遠的人 (strangers) 三大類，當溝通雙方的關係是極親密或極疏遠時，溝通中的言語行為將趨向直接、不多加修飾，其原因在於說話者須要考量的因素減少；反之，當溝通雙方屬於彼此認識但卻並非極度親密時，說話者為了對方的面子、避免衝突，加上無法預測對方的回應，言語行為趨向委婉、間接。由於溝通雙方在關係一般的狀況下，禮貌程度相對較高，研究者認為在此語境下的研究成果比較適合應用於拒絕策略的教學中，故本研究的社會變因將限制為認識但關係一般的人，親疏關係相對來說較遠。

第四節 本文架構

本研究旨在探討華語及韓語母語者在職場情境中所使用的拒絕策略分布，研究共分為五章，第一章為緒論，旨在闡明研究的動機、目的與解釋專有名詞，說明文獻缺口，用以幫助讀者能釐清研究主題與研究目的。第二章為文獻探討，從語用學視角回顧言語行為理論、禮貌原則與面子保全理論，接著探究拒絕策略的行為模式，統整回顧華語及韓語使用拒絕作為主題的研究，再聚焦於職場中的拒絕言語行為相關文獻，對前人的研究成果進行評述與歸納，最後以文化背景角度檢視臺灣與韓國的文化特性。第三章介紹本文的研究方法及研究的實踐程序，說明本研究測驗及分類的

定義。第四章為研究成果與討論，檢視並說明華語及韓語在職場中面對不同言語行為時所使用拒絕策略的分布現象及使用情況，內容包含整體、個別情境與受到社會權勢影響後兩者使用拒絕策略的分布。第五章為教學應用，將在本章回應本文的研究問題，並檢視說明相關教材現況，進一步提出教學素材建議。第六章為結論，總結本研究的研究成果，提出本文的研究限制與未來展望。



第二章 文獻探討

本研究旨在研究華語母語者及韓語母語者在職場中面對不同對象與情況時的拒絕策略，因此本章第一節以語用學相關的理論為基礎，說明與溝通密切相關的言語行為理論，以及溝通過程中溝通者所使用的禮貌原則與面子理論；第二節中，研究者將進一步了解拒絕言語行為的特徵與分類，為了分析不同社會文化因素所造成的差異，將回顧前人針對社會關係所做的研究成果；第三章將探討臺灣與韓國的溝通模式與文化差異；第四節集結上述文獻之重點。

第一節 語用學理論基礎

本研究為了深入理解拒絕策略實施的選用規則，需先理解語用學的基礎理論。因此本節將回顧語用學的基礎理論，釐清言語行為的全貌，接著透過西方禮貌原則，檢視溝通行為中受其影響的語言現象，最後透過面子保全理論的回顧，說明溝通過程中面子需求的效應。以上內容共分為三小節。

一、 言語行為理論及分類

言語行為即為人類日常的溝通對話具備在現實生活中行事的能力，換句話說，使用語言除了傳情達意之外，還能被說話人當成工具進而達成某種特定功能，例如：「我命令你馬上離開」，這句話除了傳達說話人的想法，還執行了「命令」的行為。下列為語句與其言語行為的對照：

1. 嗨！（問候）
2. 我是 1995 年生的。（陳述）
3. 對不起，來晚了。（道歉）

4. 我三天內一定把書還給你。(承諾)
5. 你的這件外套真好看。(讚美)

本小節將回顧 Austin (1962) 與 Searle (1969) 的言語行為理論，呈現不同學者對言語行為的定義內涵及分類說明。

(一) Austin (1962) 的言語行為理論

言語行為理論為英國哲學家 J. Austin (1962) 所提出的理論，其在 1962 年發表的 *How to Do Things with Words* 首次闡明「言即行」、「說話即是做事」的新視角。言語行為理論顧名思義以行為切入用以觀察語言的使用現象，Austin (1962) 將人們溝通時的話語分成兩大類別：一是表述句 (constative utterance)，二是施為句 (performative utterance)；表述句的語言形式為陳述性，且具有分辨真偽的功能；而施為句則無關真偽，溝通者在言語行為的過程中，不僅是表達命題，而且具有實施某特定目的的意圖。由此可知，言語除了陳述功能，還具備完成特定目的的功能。

隨後，Austin (1962) 進一步修正其論點，將言語行為劃分得更為清晰，將言語行為歸為三種類型：一是言內行為 (locutionary act)，二是言外行為 (illocutionary act)，三是言後行為 (perlocutionary act)。言內行為指的是說話者的語言動作行為，其包含語音、詞彙、短語、及語法等；言外行為是說話者所發出的話語具達成某特定目的的意圖，且話語能夠實施行為，如傳達訊息、發送命令、表示拒絕等；而言後行為則是指言語行為完成後替說話者及聽話者所帶來的影響及結果。

由於言後行為對於行為及結果的界定不明，或者話語產生的效果可以是多種多樣的，是說話人難以控制的。故一般來說，言後行為較少被研究者當作研究重點，(顧曰國，2009)。Austin (1962) 側重言外行為，將之作為言語行為理論主要的研究範圍，其針對言外行為劃分除了五大類，分別

為：裁決型 (verdictive)、行使型 (exercitive)、承諾型 (commissive)、闡述型 (expositive)、行為型 (behabitive)。其中，承諾類為說話者承諾未來將執行的行為，例如：承諾、保證或打賭，本研究探討的拒絕言語行為是說話者針對尚未實現的行為作出否決，故在 Austin(1962) 的分類中，最接近承諾型言外行為。

(二) Searle (1969) 的言語行為理論

美國哲學家 Searle (1969) 針對 Austin (1962) 既有的言語行為理論，再進一步修正言內行為及言外行為。Searle (1969) 以「說出行為」(utterance act) 即透過詞句表達的話語行為，與「以言表意」(propositional act) 即透過主詞及謂語實施的命題行為，兩種分類來劃分言內行為。Searle (1969) 將言外行為重新界定為闡述型 (representative)、指令型 (directive)、承諾型 (commissive)、表達型 (expressive)、宣告型 (declaration) 五種類型，表二-1 為五種類別的說明：

表二- 1 言外行為分類 (Searle, 1969)

言外行為	說明	範例
闡述型 (representative)	說話者陳述自己信以為或信以為假的事實	結論、讚美 否認、假設
指令型 (directive)	說話者有意使聽話者實施某特定行為	請求、建議 警告、邀請
承諾型 (commissive)	說話者承諾未來將執行或承擔某特定行為	答應、保證 發誓、威脅
表達型 (expressive)	說話者表達自身的心理狀態	感謝、抱歉 祝賀、原諒
宣告型 (declaration)	說話者透過話語想改變的客觀事實或宣告行為的實施已完成	判決、宣布 提名、辭去

而 Searle (1969) 的言外行為分類雖說界定得比 Austin (1962) 明確且仔細，但其中各個類別囊括的言語行為數量相差甚遠，闡述型、指令型中包含的言語行為相較於承諾型、宣告型來說更為繁多；加上有些言語行為不易以這套規則做分類，例如，研究者認為拒絕即為不易分類的言語行為，因其為對應尚未施行的行為做出決策，可以被劃分為承諾型言語行為，但同時拒絕言語行為能夠表達說話者自身的心理狀態，從定義上來看也能劃分至表達型言語行為。

Searle (1969) 除了重新界定言外行為的分類，他還替言語行為做了嶄新的區別，分別為直接言語行為(direct speech act)與間接言語行為(indirect speech act)。直接言語行為透過字面意義即可正確判斷其行為目的與意義；間接言語行為是通過實施另一種施事行為的方式，間接的實施某一種施事行為，間接言語行為則是無法從字面含意推敲出說話者的目的，必須通過

語境或上下文來判斷言語行為的內在意義，即「言外之意」。下例（1）與例（2）B 的回應中，話語的字面意義是闡述，然而說話者的目的實為要求聽話者做出行為以改善情況：

（1）外面好冷喔！

（2）A：노래방 가자! 퇴근 하고. (去 KTV 吧！下班後。)

B：난 VSD 수술 있어. (我有心室中膈缺損手術。)³

例（1）中，說話者雖然以陳述句形式交談，但說話者可能期望聽話者關窗、開暖氣，換句話說，上例（1）即為以陳述句完成請求行為，相較於以直言不諱的方式下達命令，說話者傾向以間接言語行為讓請求顯得禮貌。上例（2）中發話者邀請聽話者一同參與休閒活動，聽話者並沒有正面答應或拒絕，而是陳述自己接下來的行程，間接暗示對方自己在後續的行程中即將缺席。上述為間接言語行為的範例，而本研究探討的拒絕言語行為，因其話輪特性，聽話者須有上下文才能夠判讀，並進一步選用不同的策略行使拒絕言語行為，故本小節藉由回顧言語行為理論幫助讀者熟悉拒絕言語行為在語用學中的分類定位。

二、 禮貌原則

本章節將會回顧說明 Leech (1983) 提出的禮貌原則 (Politeness Principle)。

Leech (1983) 主張禮貌原則不能被認定為合作原則中的另一條原則，而是使合作原則一說更臻完整的必要論述。Leech (1983) 指出，說話者在溝通過程中刻意違反合作原則可能是出於禮貌的要求所展現的言語行為，

³ 申元浩 (신원호) (導演) (2020)。機智醫生生活 (슬기로운의사생활) (電視劇)。

EGG IS COMING 出品。tvN 播出。取自 <https://www.netflix.com/title/81239224>。

而禮貌與否的判斷取決於話語使他人受惠或吃虧。其發表的禮貌原則共有六大準則：得體準則 (Tact Maxim)、慷慨準則 (Generosity Maxim)、讚美準則 (Approbation Maxim)、謙遜準則 (Modesty Maxim)、一致準則 (Agreement Maxim)、同情準則 (Sympathy Maxim)。以下說明六個準則的施行原則：

1. 得體準則：減少讓他人受損，增多讓他人受惠。
2. 慷慨準則：減少讓自己受惠，增多讓自己受損。
3. 讚美準則：減少貶損他人，增多讚揚他人。
4. 謙遜準則：減少讚揚自己，增多貶損自己。
5. 一致準則：減少意見分歧，增多觀點一致。
6. 同情準則：減少雙方反感，增多雙方同情。

從上述原則可知，「讓說話者吃虧」與「讓聽話者受惠」便是禮貌原則的兩大關鍵，這兩大關鍵使言語行為有時顯得含蓄委婉，從而起到減少損益、增加讚美、取得一致看法的效果，其目的是確保溝通能夠順利進行。Leech (1983) 進一步指出，在相同語境、相同命題之中，間接言語行為相較於直接言語行為展現了更高的禮貌程度。其論點為間接言語行為替聽話者爭取較多的選擇空間，透過弱化確信程度來提升說話者言語行為的禮貌程度。

因應以上言語行為準則，本研究將補充前人的不同論述。在 Leech (1983) 發表禮貌原則之後，學者們接著探討禮貌原則的應用及定義，Mey (1993) 指出說話者根據個人所處的社會地位及環境會遵照不同的禮貌原則，例如，在軍隊裡，命令式的語氣並不能以 Leech (1983) 的禮貌原則來判定其言語行為是不禮貌的；而徐盛桓 (1992) 認為 Leech (1983) 的禮貌原則十分理想化，並非所有溝通對話都能以之參照進而顯現溝通時的心理

狀況，尤其當溝通雙方為不同社會文化背景時，來自母語的遷移可能導致溝通失敗或效率低落。

總結上述兩小節的文獻回顧，禮貌原則強調的是溝通的方式和效率。臺灣及韓國皆為集體主義文化社會，人們傾向以間接、迂迴的方式以及提供模糊的資訊來完成溝通，且溝通過程大多會考慮聽話者的感受，故言語行為常試圖減緩或避免衝突 (Triandis, 1995)。拒絕言語行為的功能為否定說話者的提議，其本質容易造成雙方衝突或導致對方不悅，故本小節藉由回顧禮貌原則，幫助讀者瞭解不同拒絕策略生成的可能原因以及其依據為何，並檢視在相似文化背景之下的華語及韓語母語者如何在拒絕策略的選用中，體現並遵照禮貌原則，研究者於第五章中也將以此為框架設計教學活動。

三、 面子保全理論

顧曰國(1992)認為溝通時追求禮貌是為了使溝通順暢避免溝通失敗，而禮貌的其中一個要素則是保全面子，在東方集體主義的文化中，禮貌的施行仰賴自己與他人的關係的確認，如：社會地位、社會距離，說話者確認完畢即能依據雙方關係來決定要給予對方的面子大小。何自然(2009)在《新編語用學概論》中，對「面子」一詞提供了定義：「面子就是行為選擇的自主權，或自己的觀點能得到對方認可，具體地說，面子就是每個人意欲為自己爭取的公共的自我形象。」

上一小節中，Leech (1983) 的禮貌原則以損益的角度切入，而本小節欲回顧的 Brown & Levinson (1987) 面子需求理論 (Face-saving Theory) 則是為了使 Leech 的禮貌原則更加完備，進而提出了不同視角論述，在此理論中，Brown & Levinson (1987) 將人假定為典型人 (Model Person)，意指

有面子需求的理性人，故人人皆要面子且蘊含理性。針對面子與理性，以下為兩者的特質說明：

- 一、 面子：人作為社會成員想展現給大眾的個人形象。面子分為兩種：消極面子（negative face）與積極面子（positive face）。消極面子指的是個人獨立的的基本自我形象，其訴求為保有不被干涉能依自身意志做決定的權利，換言之即為人的行為自由；積極面子則是人與他人互動中所展現的變動形象，其訴求為替自己爭取來自他人的喜愛、稱讚與認同。
- 二、 理性：以最佳手段達成溝通目的且能在溝通過程中進行推理及預測。

Brown & Levinson (1987) 將上述定義作為人們基本的需求，因此在溝通過程中溝通雙方為了維持禮貌，普遍選擇維護對方的面子。然而 Brown & Levinson (1987) 也指出，特定言語行為的本質上是存在著威脅面子成分，在施行該言語行為時，雙方可能因此使對方面子受損，此類行為被稱作面子威脅行為（face threatening act）。面子威脅行為一旦出現，溝通雙方便需要以禮貌作為手段來緩和面子威脅的程度，言語行為可能因而間接化，目的為保持雙方關係和諧。以下將針對四項面子威脅行為進行說明：

表二-2 面子威脅行為分類 (Brown & Levinson, 1987)

威脅對象	面子類別	本質意義及言語行為範例
聽話者	消極面子	聽話者的行為自由或意志被忽視
		勸告、威脅、提供、邀請、讚美、羨慕
	積極面子	聽話者的感受或需求被忽視
		反對、批評、取笑、抱怨、拒絕、質疑
說話者	消極面子	說話者忽視自身的行為自由或意志
		道謝、接受道謝、違心承諾、違心提供
	積極面子	說話者忽視自身的感受或需求
		拒絕、認錯道歉、接受讚美、接受提供

上述為面子威脅行為的分類，為確保溝通過程順利，溝通雙方會根據不同的面子威脅行為採取不同的面子保全方式，故 Brown & Levinson (1987) 接著提出溝通者為降低面子威脅的程度，會使用禮貌補救策略 (redressive strategies)，由於面子受到威脅的程度會影響禮貌策略的選用，故溝通雙方通常會根據自身與對方的社會距離、社會權勢及語言強度估算面子威脅程度，藉由面子威脅程度高低使用相應的補救策略。補救策略分為下列五種類別，Brown & Levinson (1987) 以「借筆」為例，展現各個策略的言語形式：

1. 公開策略 (bald-on-record strategy) :

說話者不加修飾且明確的施行威脅對方面子行為，禮貌程度最小。

如：給我一支筆。(Give me a pen.)

2. 積極策略 (positive politeness strategy) :

說話者「以迎合為基礎」，滿足對方的積極面子需求，同時追求雙方一致觀點，追求共同利益。如：不如，讓我用你的筆？(How about letting me use your pen?)

3. 消極策略 (negative politeness strategy) :

說話者「以迴避為基礎」，滿足對方的消極面子需求，又指說話者不干涉聽話者的行動自由，以委婉、迂迴的說話方式表達自身意見。

如：可以借我一支筆嗎？(Could you lend me a pen?)

4. 非公開策略 (off-record strategy) :

說話者利用間接言語行為，透過暗示或設問使對方推敲出話語意義，對聽話者的面子威脅程度最低。如：我忘了帶筆。(I forgot my pen.)
對聽話者來說，面子既不會被威脅，還能得到關心他人的機會。

5. 不施行面子威脅策略 (don't to the FTA) :

說話者不使用面子威脅行為，避免冒犯對方，此種策略禮貌程度最高。如：只表現出找筆的動作而並未開口借筆。(say nothing, but search in bag)

Brown & Levinson (1987) 的面子保全理論將言語行為分門別類，詳細的闡述言語行為中溝通雙方的關係為何，藉由探討言語行為背後的含意及成因，提出具體的言語行為準則，讓之後的研究者能夠以之為基礎，探討更多真實世界的言語行為。Leech (1983) 針對禮貌與文化的對應關係，提出其禮貌原則雖具普遍性，但禮貌原則下的各個準則在實際語境中的效應

因應不同社會文化而有差異。本研究探討的拒絕言語行為與面子有著不可分割的關係，故筆者透過回顧面子保全理論，使讀者能夠瞭解說話者選用不同拒絕策略將會影響到聽話者的感受與雙方關係的和諧程度，換句話說，說話者考量到聽話者的感受與雙方關係的和諧程度會以不同的策略進行回應，且社會距離、社會權勢及語言強度皆能對策略的選用造成影響。

第二節 拒絕言語行為研究

本節首先探討概括拒絕言語行為之特徵，闡釋拒絕言語行為的內涵，接著檢視過去拒絕言語行為研究中先輩學者們的分類方式，以利界定本研究的拒絕策略分類，最後將以社會文化作為視角檢視不同社會關係下的拒絕策略研究。

一、 拒絕言語行為特徵

根據《臺灣教育部國語辭典》，「拒絕⁴」一詞的釋義為：不接受、不答應；《韓國標準國語大辭典》(《표준국어대사전》)(1999)中，對拒絕的定義是：不接受對方的禮物、要求、請求、提議(상대편의 요구, 제안, 선물, 부탁 따위를 받아들이지 않고)。Beebe (1985, 1987, 1990)、Liao (1994)、Chen等人 (1995) 將拒絕稱為：refusal；Horn (1989)、Allwood (1992)、Walker (1996) 將拒絕稱為：rejection；Rubin (1983)、Ma (1996) 等將拒絕解釋為：saying no。語言學家Daly (2004) 對「拒絕」的表述為：「此類行為典型上位於會話中相鄰配對(adjacency pair)的第二部分，表達不能或不願依從第一部份提出的請求、建議、邀請或贈與」。謝佳玲 (2010) 認為拒絕不同於其他的言語行為，拒絕是無法單獨出現的，

⁴ 教育部 (無日期)。拒絕。教育部重編國語辭典修訂本。2021年8月22日，取自 <http://twdict.lookup.tw/%E7%AD%96%E7%95%A5.html#.YYthO2BBw2w>。

必定要在其他言語行為之後接續而成為完整對話，是典型上位於會話中相鄰配對 (adjacency pair) 的第二部分，此特質不但是體現在華語一門單一語言，無論英、日、韓語皆是如此。Yule (1996) 認為拒絕是「不被預期的第二部分」，指出拒絕是說話人在提出請求、提供、建議或邀請的言語行為後，並未期望得到的回應。Chen 等人 (1995) 將拒絕定義為「一個否定說話人的回應行為。」(a responding act in which the speaker denies to engage in an action proposed by the interlocutor.)。除此之外，Gass 與 Houck (1999) 認為拒絕言語行為通常牽涉一系列的協商過程與某種程度的間接性。

根據 Beebe (1985, 1987, 1990) 針對日本人、在美日本人為研究對象，探討在美國說英語的日本人拒絕的使用情況與影響因素的研究，Beebe (1985, 1987, 1990) 指出，拒絕言語行為的使用主要是為了應對四種特定的言語行為：即請求、提供、建議或邀請。韓語拒絕言語行為研究中，김정현 (2014) 認為拒絕是針對被要求的情況表示不接受的行為。허상희 (2014) 認為拒絕是一種針對未來的行為 (邀請、建議等) 表達出不樂意的反應。김경석 (1996) 認為拒絕是一種面對來自對方邀請、建議等行為時，表達自身內心情感的手段。研究者依照許哲源 (2013) 的研究列出並說明以下五個韓語拒絕策略的特徵：

1. 拒絕言語行為是出現在回應的話語中，意指拒絕言語行為於會話中屬相鄰配對的第二部分。
2. 拒絕是對方不喜歡且損害對方利益、威脅對方面子的行為。
3. 拒絕是和說話人未來的行為相關而作出的表述。
4. 拒絕並非對客觀事實的反應，而是對行為的反應，客觀事實為個人喜好，且部分事實取決於過去已發生的事件，然而拒絕言語行為是根據未來行為進行變動。

5. 拒絕是針對邀請、提議、提供等話題做出的反應。

綜合上述文獻內容，「拒絕」的特徵主要有三：一是拒絕的回應特性，拒絕為話輪中的第二部分；二是拒絕為說話人不接受特定情況而做出的回應，容易導致發話人的不悅；三是拒絕可作為說話技巧，供說話人選用且幫助說話人達到協商的目的。針對本研究的研究主題，本文將聚焦於「拒絕」的第二種特徵並將之定義為：一種對於請求、提供、建議或邀請表達出反對及不予參與的言語行為。而此種言語行為依據 Leech (1983) 的禮貌原則，其本質為一種不禮貌的行為；依據 Brown & Levinson (1987) 的面子保全理論則是一種威脅到他人面子的行為。

諸多研究者從華語拒絕策略的探討中得出情境與社會因素能夠影響華語拒絕策略的選用。Chen 等人 (1995) 表示拒絕言語行為意指說話者拒絕實施來自對方的行為，當面對請求、提供、建議、邀請等不同情境時，拒絕策略的選用將隨之異動。王愛華與吳貴涼 (2004) 指出，社會權勢在選用拒絕策略時為一重要的考量因素，禮貌和言語的間接程度會隨著被拒絕者的社會權勢增大而提升，兩者成正比。Chang (2009) 發現，拒絕他人請求時，華語母語者相較於英語母語者，更容易使用表示遺憾的拒絕策略，且華語母語者面對社會地位比自身高者時，使用拒絕策略時受影響的程度比英語母語者受影響的程度高。

上述為拒絕言語行為在華語及韓語中的特徵，基於以上論述，本研究歸納出華語及韓語拒絕言語行為的特徵為下列四點：

1. 屬於會話中相鄰配對的第二部分，出現在回應話語中，無法單獨出現。
2. 其功能是說話人針對未來行為而非固有事實所做出的表述。
3. 將導致聽話者感到備受尊重的程度下降。

4. 拒絕策略的選用在許多因素如：情境、社會權勢或社會文化的影響下可能有所不同。

二、 拒絕言語行為分類

綜合拒絕言語行為之特徵，先輩學者們對拒絕言語行為分類的論述各有其標準與見解，其中嚴曉春（2006）分別從主、客觀兩個角度將拒絕言語行為做分類：

1. 主觀角度：

依照說話者的情感強烈程度，將拒絕言語行為分為「強烈拒絕」與「委婉拒絕」。前者指說話者的情緒激昂、措辭或語氣強烈；後者則表明說話者應是態度含蓄且語氣委婉。

2. 客觀角度：依照言語行為本身，分成「直接拒絕」與「間接拒絕」。

Hsieh (2006) 以 Brown & Levinson (1987) 面子補救原則中公開與非公開補救原則為基礎，按照威脅程度的高低提出了三大類七小類，表二-3 為 Hsieh (2006) 的拒絕策略歸納：

表二-3 拒絕策略分類 (Hsieh, 2006)

策略大類	策略次類	定義與範例
公開威脅 (on-record)	否定請求 (Negate request)	說話者否定任何答應請求的可能性。
		I don't think so.
	行事句式 (Use performatives)	以行事動詞或其他言外行為表示拒絕或婉拒。
		I think I'll pass.
	否定意願 (Indicate reluctance)	表示自己沒興趣或不偏好該請求。
		No, I don't think I'd be interested in one like that.
低度非公開 (Less on-record)	阻礙因素 (Indicate impediments)	包含潛在阻礙與能力不足兩者。
		I won't be able to make it.
		I have to work on Saturday.
高度非公開 (More on-record)	逃避決定 (Avoid decision)	使用含糊的詞語應答。
		喔……這樣的話臨時我也不知道要怎麼回答。
	正面意見 (Show goodwill)	提供善意或樂意幫助對方的態度。
		我把這個機會讓出來好了。
	變通方式 (Suggest alternatives)	轉移注意力
		我想的是你們 Po 在 BBS 上面的另外一個。

謝佳玲、賴紋萱（2010）再以拒絕言語行為表達的方式，將拒絕策略大致分成兩大類：主體策略與輔助策略。主體策略將說話者的主要言語行為劃分出來，目的為成功拒絕對方，可進一步細分成「直接策略」與「間接策略」。直接策略涵蓋「不要」、「不行」或「我不想要」等明確字眼；間接策略則包含子策略，如「建議」、「拖延」、「謙虛客套」或「批評」等阻礙成分。輔助策略的目的則為替拒絕言語行為作預備或補償，在句子中可安排在主體策略前或後，如「道歉」、「道謝」或「假設」。請見下列表二-4：

表二-4 拒絕策略分類（謝佳玲、賴紋萱，2010）

策略大類	策略次類	策略小類與例句
主體策略	直接策略	1. 否定請求：你不可以吃冰淇淋。 2. 否定意願：我不想去海邊玩。
	間接策略	1. 外在阻因：我媽媽不讓我出國。 2. 內在阻因：我的工作太忙了。 3. 提供建議：你搭捷運去很快就到了。 4. 勸說放棄：你會長痘痘，還是別吃炸雞了。 5. 反問質疑：我不是跟你說我在減肥嗎？
輔助策略		1. 批評抱怨：你之前欠我的錢都還沒還。 2. 表示遺憾：很抱歉，我週末有事了。 3. 提供補償：我下次絕對會出席！ 4. 拖延戰術：再讓我想想吧！ 5. 轉移話題：咦？剛剛是不是有電鈴聲？

在商務領域中的拒絕策略有張絮茵（2012）針對商務漢語拒絕言語行為研究中的拒絕語意公式分類如下表二-5：

表二-5 拒絕語意公式分類 (張絮茵, 2012)

策略大類	策略次類	小類	
公開威脅	否定要求		
	使用行為動詞		
	否定意願		
低度非公開	指出為難、障礙	外在阻因	具體理由
			模糊理由
		內在阻因	能力
			陳述原則
高度非公開	避免決定	拖延戰術	
	表達同情	表達善意	
		表達遺憾與歉意	
		表示感謝	
		減輕對方負擔	
		假裝同意	
	替代方案	提供補償	
		提供建議或選擇	
		勸說放棄	
		允諾條件	
反問批評	反問質疑		
	批評抱怨		

在韓語拒絕言語行為研究中，윤은미 (2004) 研究韓語母語者與韓語學習者的拒絕言語行為對比時，將拒絕言語行為分成直接拒絕及間接拒絕與和間接拒絕相輔相成的輔助策略，其分類方式請見下列表二-6：

表二-6 拒絕策略分類 (윤은미, 2004)

直接拒絕 (직접적 거절 실현 유형)	間接拒絕 (간접적 거절 실현 유형)	輔助策略 (보조 전략)
直接表明拒絕 (직접적 거절)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 給出理由 / 解釋－客觀事實 (이유 제시/설명－객관적 실제) 2. 說話者主觀的判斷 (화자의 주관 판단) 3. 迴避－避免正面回答 (회피－확답 유보하기) 4. 承諾下一次機會 (다음 기회 약속하기) 5. 提供替代方案 (대안 제시하기) 6. 其他－拒絕、駁斥、斥責、批判、呼籲 (사양하기、반박하기、훈계하기、비난하기、호소하기) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用尊稱敬語 (존칭 사용) 2. 折價(妥協) (감가 표현) 3. 表示歉意 (사과 표현) 4. 表示興趣 (관심 표시) 5. 強調共識 (공감대 강조) 6. 接收指令 (수락소망 표시) 7. 補償行為 (거절 후 보상)

在更早之前，韓語中針對拒絕言語行為作分類的還有 Lyuh (1992) ，她以韓國文化對比美國文化作為基礎，探討拒絕藝術的研究，其中，Lyuh (1992) 以三種類型劃分拒絕言語行為，分別是：直接意義句（직접 의미구）、間接意義句（간접 의미구）與附加表現（간접 의미구）。帶有施為動詞（performative act）和「不可」策略的言語行為隸屬於直接意義句；間接意義句則包含許多策略，如道歉、迴避、玩笑、或替代方案等，將不具有直接拒絕意義的策略皆納入此種類別；最後的附加表現目的為減少拒絕言語行為造成的對話負擔，如同理心、後悔、感謝等。

許哲源（2013）針對韓語拒絕言語行為的研究中，將拒絕策略分為三大類：直接拒絕、間接拒絕語輔助策略。見下列表二-7：

表二-7 拒絕策略分類（許哲源，2013）

直接拒絕	間接拒絕	輔助策略
詞彙性拒絕言語行為	說明理由和根據	< 言語形式 >
語法性拒絕言語行為	提出解決方案	予以肯定
	說明個人能力不足	拜託
	提及自身的經驗	道謝或祝賀
	假設性條件的許諾	語氣猶豫不定
	迴避策略	< 非言語形式 >
	表示自己為難的處境	表情
	指責對方	手部動作
	堅持個人主張或原則	頸部動作
	缺乏興趣及需求	其他姿勢

綜合上述回顧的拒絕策略類別，從華語及韓語拒絕言語行為的相關研究中可見，直接拒絕策略的內涵為：語氣偏強烈、否定程度高及高度威脅對方面子；間接拒絕策略則是：語氣較和緩、迂迴性較高及說明確切的事由或主張；輔助策略則包含言語形式及非言語行為，言語形式的表達內容為歉意、謝意或興趣，非言語形式可能為面部表情或肢體語言，其目的為減少拒絕行為造成的心理負擔，減緩聽話者面子受損的程度。韓語拒絕言語行為研究中，將尊稱敬語歸至輔助策略。然而，在華語拒絕言語行為分類研究中，並未將稱謂語分類至拒絕言語行為中特定的一類。且於兩者的分類中，「補償行為」、「替代方案」與「假設性條件的許諾」三項意義內涵相近的策略，時而被分類在間接拒絕策略，時而被分類至輔助策略，故本研究的拒絕策略分類欲將使用尊稱歸至輔助策略，並將補償行為納入替代方案策略，歸至間接拒絕策略。

三、 不同社會關係下的拒絕策略

Blum-Kulka & Olshtain (1984) 發現社會地位與言語行為有關，在拒絕言語行為的研究範疇中，也有多位學者 (Brown & Levinson, 1987; Holmes, 1995) 皆提出影響拒絕言語行為施用的變因主要為親疏關係、社會地位與性別。唐玲 (2004) 從華裔學生的研究中發現，中國人面對請求時所採用的拒絕策略，受到各社會因素影響的大小依序為：權勢 > 加強語氣 > 社會距離。王迪 (2005) 與王燕 (2007) 皆以社會地位作為社會變因，並以中美大學生為研究對象，探討拒絕言語行為策略，研究成果觀察到社會權勢為影響中國人拒絕策略選用的最大因素，面對社會權勢高的對象，華語的拒絕策略間接程度提升，多採用理由、道歉、提供選擇等策略；對社會權勢低者直接程度提升，多採用阻攔或直接拒絕。相較英語為母語者所採用的拒絕策略，多為給出實際理由並直接拒絕，幾位學者認為社會地位與拒

絕策略的關聯性，在華人文化中是相對高的。王愛華（2001）在研究中也得出相似的結論，並以集體主義與個人主義為角度進行剖析。而韓國同樣身為集體主義文化的一員，華語母語者及韓語母語者受到社會權勢影響的程度普遍高於西方個人主義文化。

社會權勢雖常與社會地位成正比，社會地位越高，社會權勢也越大，但由於社會地位涵蓋客觀看法，本研究欲著重在溝通雙方間的關係，將使用較為主觀的社會權勢作為研究的社會變因，加上在職場中溝通對象若為已熟識的親友關係，則無法明確劃分職場與日常，故本研究中的親疏關係屬於已控制的變項，只探究溝通雙方不熟悉彼此的情境。

基於拒絕策略的會話特性，在溝通過程中展現禮貌時較少運用到稱呼語作為輔助策略，但值得注意的是，韓語的語言特性之一便是以不使用第二人稱來表示尊重與禮貌，時常省略第二人稱或以稱謂語作對話的開頭或結尾。然而社會關係與拒絕言語行為的互動中卻常見以讚美與恭維作為展現禮貌的手段，賈玉新（1997）認為恭維策略已逐漸公式化和規約化了，華語恭維語有其公式：名詞 / 名詞短語 + （副詞） + 形容詞，如：「您的安排太好了！」，賈玉新（1997）還指出英語也有常見的恭維句式：I (really) + like/love + NP.，如：“I love your idea.”，差別在於，恭維句式在華語中常為社會權勢低者所用，用來恭維社會權勢高者的決策；而在英語中則相反，常被社會權勢高者用來評價或安慰社會權勢低者。其作用也有所不同，華語恭維策略喜好用誇大其詞的方式表達讚美，如此的言語行為模式在英語中反倒違反了合作原則中的質量準則，可能會被視為挖苦或反諷。

王葳（2019）對比中韓拒絕言語行為的研究中提到，華語母語者及韓語母語者面對社會地位較高者進行直接拒絕言語行為時的比例相當，約三

成受試者皆使用直接拒絕策略，其中華語母語者使用的策略較為單一，大多使用含「不」字眼的策略，如「不+V」、「不用」和「不能/不行/別」；韓語母語者則是用較多元的語法結構如“싫다/되다”、“안/지말다”及“안된다”。而兩國母語者皆偏好以間接拒絕言語行為達成溝通功能，間接拒絕中，華語母語者及韓語母語者皆偏愛皆時說明策略和語氣策略。然而相較之下韓語母語者使用反問策略及語氣策略的比例較高。此篇研究替華語對比韓語的研究範疇增添許多具參考價值的研究成果。

本節透過回顧拒絕言語行為研究，檢視前人提出的拒絕言語行為特徵、分類以及其在不同社會關係下的策略傾向，然而於回顧文獻中，限制於特定場域的拒絕言語行為研究較少，其中進行華語及韓語拒絕言語行為對比研究的文獻中也是如此。文獻的回顧顯示在限制職場為語境下探究社會因素與拒絕策略的拒絕言語行為對比研究仍有尚待補足之處。為彌補文獻缺漏，本研究擬以先前綜合歸納出的拒絕言語行為特徵與分類為基礎，聚焦職場為情境，以社會權勢為情境設計的主要變因，探究此特定情境中華語母語者及韓語母語者使用拒絕策略的偏好及分布。

第三節 臺灣與韓國的文化對比

韓國與臺灣在政經或在文化上的關係，雖然不如臺灣與中、日兩國一般直接關聯，然而其歷史文化卻同臺灣有著相似的脈絡，在七零年代，韓國的政經狀況常為人拿來與臺灣相較，回溯二戰之後，舉凡國際賽事或經濟發展臺灣與韓國可謂互相競爭的對手關係，直至千禧年後，「韓流」興起，臺灣國人之於韓國的競爭心理趨緩，取而代之的是韓流囊括的音樂、電視劇及舞蹈逐漸融入臺灣大眾文化⁵，而韓國的社會文化、飲食文化或語言文化等內涵也透過韓流的傳播展現出來，反映在臺灣的育樂、商業及教育等

⁵ 大眾文化 (Mass Culture) 一定義為「大眾的文化」，或是大眾媒體所傳播的文化。

多個領域。文化和語言是不可分割的，學習外語時，學習者除了語言知識，也必須熟悉該門語言的民族文化知識，進而順利進行表達溝通。筆者在本章將回顧臺灣與韓國文化相接與相異之處，闡明其異同，以提供讀者兩國文化之概況歸納。

一、 社會及語言文化

「文化」一詞範圍廣闊，舉凡社會生活中的語言、藝術、風俗民情、典章制度等等皆被囊括其中。而語言作為文化的載體，其內涵仰賴文化發展並以之為基礎，在不同的文化背景中，語言會反映該文化中的思維、價值觀、行為準則及社會道德規範。

趙怡安（2013）探討臺灣人社交行為的研究中提出臺灣社會核心的文化價值觀為：寬容善良、節儉、重利、情感克制、政治冷感、迷信、敬重父母、求知慾、宗教儀式、文化原則。透過臺灣的俗諺或成語，可以窺見臺灣整體社會的價值觀，如：「人情留一線，日後好相見。」展現臺灣人待人寬和的一面；「一個錢，打二十四個結。」比喻人精打細算，若是用於自嘲可為節儉的象徵，用於他人則暗指吝嗇；「人在做天在看。」、「舉頭三尺有神明，善惡到頭終有報。」為臺灣人重視信仰並敬畏鬼神的範例；「吃碗內，洗碗外。」責備人吃裡扒外，其背後的文化原則為勸告人不可忘恩負義，以上舉例皆顯示在臺灣社會中，情義與個人行為是相輔相成的。

韓國現有的文化流變、社會思維及語言發展受到漢語影響，在儒家思維浸淫之下，其文化特性與臺灣相似，儒家文化自傳入朝鮮半島，影響層面從日常生活、思維模式到價值觀念，無一不受其渲染，例如：以血緣為基礎的家族主義至今仍支配著韓國社會的運作。韓國的等級秩序文化，所謂「等級秩序」，意指儒家思想中的「長幼有序」及封建制度中的「上下尊卑分明」，在家庭關係中的體現主要為晚輩應悉聽長輩的命令，又或是同輩

的手足關係也須按照長幼而使用不同的語體。此種秩序文化由家庭關係為本而向外延伸至社會生活，大環境下是遵照上下分明、君臣父子、忠誠孝悌等儒家思維為本的秩序關係。楊人從（2006）以俗語為主題探究韓國人意識形態的研究中，闡明韓國社會的文化價值觀具備以下特性：協同意識、地域意識、集體意識、干涉意識、結果導向意識、急性子意識、虛榮意識、外貌至上意識、位階意識、敬老意識、溯源意識、現世意識、宿命意識、樂天意識、被害意識、崇洋媚外意識。從中舉例來說，「十湯匙能集成一碗飯。」(열의 한 술 밥.) 意思是團結力量大；「自己土地的烏鴉，雖然黑但也覺得可愛。」(내 땅 까마귀는 검어도 귀엽다.) 體現韓國文化中的地域意識與社會人情相系；干涉意識指的是韓國文化中，韓國人常以自身角度評判他人事務的行為，此行為並不受到鼓勵，但在俗語中可以見到針對干涉意識的影射，如：「自己的鼻子都不能擦了，還想擦別人的鼻子。」(제 코도 못 닦는 것이 남의 코 닦으려고 한다.); 結果導向意識指的是，過程不甚重要，達成目的是必要的心態，如：「管它是橫著走還是爬著走，能到南大門就好。」(모로 가나 기어가나 서울 남대문만 가면 그만이다.); 「就算是國君，也要招待老人家。」(나라님도 늙은이 대접은 한다.) 展現韓國社會高度奉行敬老尊賢的概念；溯源意識在韓國文化中代表的是世代傳承或上行下效的概念，具體的例子如：「上游的水要清澈，下游的水才會清澈。」(웃물이 맑아야 이랫물이 맑다.); 宿命意識如：「過得好是我的八字，過不好也是我的八字。」(잘 살아도 내 팔자요. 못살아도 내 팔자.); 樂天意識如：「富貴貧賤就如水車輪子一般。」(부귀빈천이 물레마귀 돌 듯 한다.)。

從上述臺灣及韓國的俗諺舉例中可見，部分的的韓國俗諺能與臺灣俗諺相呼應，如：「十湯匙能集成一碗飯。」對應到「眾志成城」；「自己的鼻子都不能擦了，還想擦別人的鼻子。」之於「五十步笑百步。」；「上游的

水要清澈，下游的水才會清澈。」相似於「上梁不正，下樑歪。」；「過得好是我的八字，過不好也是我的八字。」其中的命運天定概念與「生死有命，富貴在天。」相互呼應；「富貴貧賤就如水車輪子一般。」與臺灣俗語「風水輪流轉」也有異曲同工之妙。由此可見臺灣及韓國在文化層面的相似處體現在生活中的多個面向。

然而臺灣及韓國社會仍有其相異之處，回溯歷史潮流，臺韓兩國皆曾受日本帝國主義殖民，擁有相似的反殖民抵抗史，但兩國人民面對過去曾被日本帝國主義殖民的歷史卻呈現不同的態度，韓國社會普遍以抗拒且批判的角度看待過去日本殖民國的帝國主義，而臺灣社會相對來說以較溫和的角度回顧日本殖民時期，客觀上肯定伴隨其而來的現代化發展，視之為戰後資本主義發展的基礎（林文凱，2019）。爾後隨著二次世界大戰結束，臺韓的經濟發展模式皆為政府主導，在當時並列為亞洲四小龍，儘管經濟上發展迅速，其經濟結構卻不盡相同。臺灣在戰後以中小企業為主的出口業帶動全國經濟，韓國則是以橫跨進出口產業的財閥大企業作為發展中心。戰後政治層面上，兩國皆受到美國的扶助，同為親美派，從八零年代晚期開始實施民主化直至今日，臺灣及韓國今時今日皆屬民主主義的共和立憲制，唯核心體制略有差異，臺灣屬五權分立，韓國則為三權分立。在現代政治上，儘管兩者皆受到美國影響，臺灣及韓國卻在時間更迭之下發展出不同的政治樣貌，韓國社會不同於臺灣社會，其在反思 1950 年代發生在朝鮮半島使得朝鮮半島一分為二的韓戰後，將其咎責於美蘇冷戰，近年來逐漸出現反美聲浪，反觀臺灣則是持續地加深親美的程度。

除了社會對政治與歷史的立場不同，不同於華語，韓語特有的語體選用，也可能造成母語遷移，影響韓國學習者在華語表達中的禮貌程度。故

以下將針對韓語敬語體⁶做說明，韓語敬語體可分為三大類型：1. 對象敬語 2. 主體敬語 3. 客體敬語，以下將針對韓語敬語體的類型作說明和舉例。

1. 對象敬語（相對敬語）：

說話者根據對方的身分、地位或年齡來表達不同程度的尊敬，以尊敬程度改變語體，句末敬語體按照尊敬程度由高至低可分為：尊敬型格式體（하십시오體） / 尊敬型非格式體（해요體） / 非尊敬型非格式體（해體） / 非尊敬型格式體（해라體）。顧名思義，根據不同的場合及面對不同的對象，人們會使用不同的句末語體呈現其尊敬程度。尊敬型格式體（하십시오體）多用於正式場合，如：新聞、演說及報告；尊敬型非格式體（해요體）多用於日常生活中面對長輩、地位較高者與陌生人的對話之中；非尊敬型非格式體（해體）多用於日常生活中面對朋友、家人或長輩對晚輩的對話之中；非尊敬型格式體（해라體）多用於日常生活中面對親近的朋友，或父母對子女及兄弟對弟妹的對話之中。

2. 主體敬語：

針對句子的主體為長輩或是社會地位較高之人時，說話者不以「他 / 她」稱呼，而時是用稱謂語「父親 / 爸爸」，並在稱謂之後加上主語助詞께서，且句子中的動詞或情態動詞都須加上表示尊敬的先行詞시/으시，主語助詞和先行詞之於主題敬語屬於絕對必要，不可省略。部分名詞及動詞會隨著主題敬語的尊敬程度提升，而更換詞彙，如：나이（年紀）→연세（年歲）；죽다（死）→돌아가시다（往生 / 回去），此種語言邏輯在華語中也不少見，如：「幾歲？」→「貴庚？」。

3. 客體敬語：

⁶ 張鈺琦（2018年12月8日）。韓語4大敬語你知道了嗎？簡單介紹對象敬語、主題敬語、客體敬語與間接敬語。伊麗莎的趣味韓國，<https://bit.ly/3JIFRJM>

說話者在對話中提及第三人時，必須將動詞或情態名詞針對對象地位不同而做改變，例如：「我妹妹帶媽媽去百貨公司。」(내 동생가 어머니를 모시고 백화점에 갔어요.)由於行為動詞是遵照主詞作變化，故「帶某人去某處」可以用가다(去)，但因為帶去逛街的對象是媽媽，故動詞需要尊敬化，由原本的가다(去)改為모시다(服侍)。然而還有一種情況是，說話者在提及第三人時，需考慮第三人之於聽話者的關係，例如：老闆對你說：「把這本書拿給你們組長」(이 책을 네 팀장님에게 줘.)由於說話者(老闆)之於組長的地位較高，可以使用주다(給)，但考慮到第三人之於聽話者的關係，老闆將會使用「把這本書奉上給你們組長」(이 책을 네 팀장님에게 드리려)，動詞改為드리다(奉上)。

反觀華語屬於孤立語，多以詞彙的替換或增添表現禮貌，如：「你」→「您」；「這個多少錢？」→「請問這個多少錢？」，蔡伊婷(2018)在研究華語請求行為的禮貌表現時提到，現代華語除了以詞彙手段表達尊敬及禮貌之外，還會以句型的選用作為敬人或自謙的禮貌表現，如「請」與能願動詞構句「能」、「可以」。參考蔡伊婷(2018)的研究，以下為華語表達禮貌的三大原則：

表二-8 禮貌原則下的華語表現（蔡伊婷，2018）

A. 不強加於人	以問句行事	能願動詞 疑問句式	我 能不能 問你今年年終幾個月？
	使用模糊語	恐怕、好像、也許	病情 恐怕 不樂觀。
B. 提供選擇餘地		建議句「我覺得」 條件句「如果」	如果 你順路，再幫我買午餐。
C. 使聽話者感到舒服	添加小量義	一下、一點、稍微	請 稍 等我一下！
	句末語氣詞	吧、呢、啊、欸	你太瘦了，要多吃一點 補吧 ！

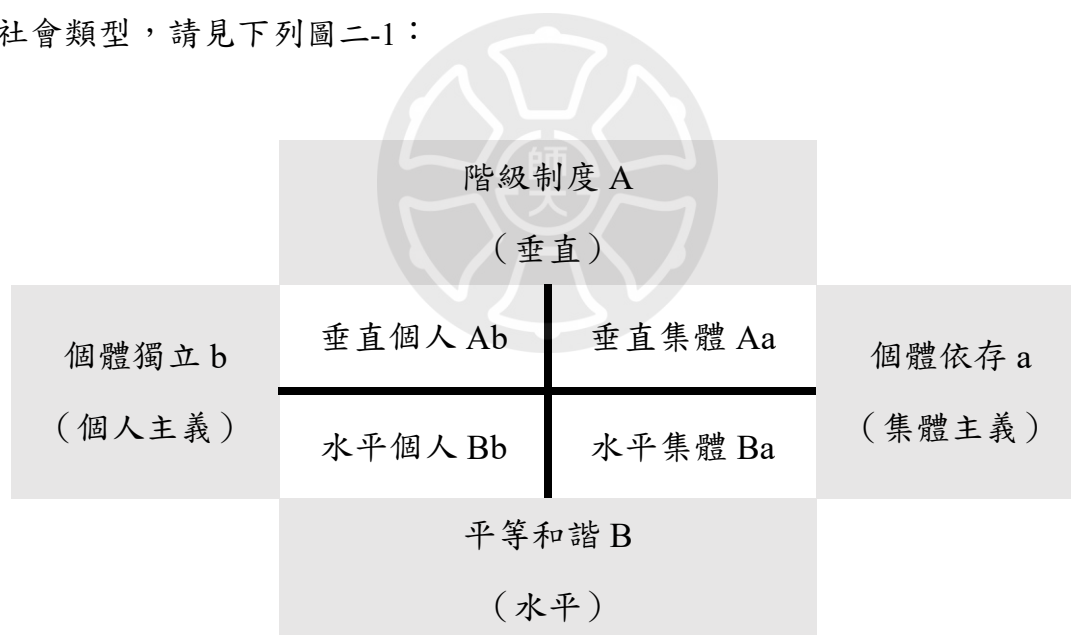
二、 文化類別

臺灣及韓國在文化類別中，皆屬於集體主義，集體主義與個人主義是由英國哲學家 Triandis (1995) 提出之概念，此種概念由荷蘭心理學家 Hofstede (1980) 所採用，作為研究不同文化群體的參考規準，Hofstede (1980) 提及若該文化群體將集體利益凌駕於個人利益之上，則該社會屬於集體文化主義，且在集體文化主義中，個體是隸屬於群體，個體各有其社會角色並各司其職，以確保社會群體的運行順暢。由此可見，集體主義者對「自我」的定義將與個人文化主義者相異。Triandis (1995) 也提到集體文化主義者常以「我們」作為思考的出發點，個人傾向於投身至群體，為其效力並在群體至中與其他個體保持緊密的關係。

除了針對「自我」的認知有所不同，謝佳玲（2015）提出社會中不同群體可依照個體的情感認同而分為「內群」(ingroup)及「外群」(outgroup)。若個體認為自己隸屬於某一群體，且願意為了該群體的共同利益或目標犧牲小我，則該群屬於個體的內群；反之，若個體不認為自己隸屬於該群體，且不願意為了該群體的共同利益或目標奉獻或改變自我，則該群體之於個

體則為外群。Hofstede (1980) 強調內群在集體文化主義中具有關鍵地位，個體在貫徹集體文化主義時會優先考慮內群，且與之抱持相同理念，當個體需要內群給予支持時，該內群將會成為個體的後盾。

Hofstede (1980) 針對文化相異的議題進一步提出以「垂直」(vertical) 或「水平」(horizontal) 為視角檢視集體主義及個人主義。「垂直」及「水平」為人與人關係間的平等程度，「垂直」反映社會中階級制度的影響，垂直性質的社會文化較能接受個體之間相對地位的不平等，對於權威具有高容忍度；「水平」反映出個體重視彼此間關係平等，追求社會的公平正義，水平性質的社會文化重視和諧、均等的社會結構，對於權威具有低容忍度。Triandis (1995) 以垂直及水平兩個面向將集體主義與個人主義化分成四種社會類型，請見下列圖二-1：



圖二-1 社會文化類型

1. 垂直集體 Aa：

個體相互依存，重視內群，群體內成員行事遵照群體規範，能夠接受階級制度，為確保群體的運行而各司其職，故容許追求個人成就以最大化群體的利益，然而追求個人成就導致個體之間產生相互競爭的情形，屬於典型的集體主義。如：中國、俄羅斯、南韓、臺灣。

2. 水平集體 Ba：

個體相互依存，重視內群，群體內成員共同承擔責任，但此種社會類型重視平等及和諧，故個體之間以合作取代競爭。如：以色列集體農場、阿根廷、牙買加、合作型企業。

3. 垂直個人 Ab：

個體各自獨立，能夠接受階級制度，但追求個體的自由，個體投身奉獻的對象是自我成就，追求個人成就導致個體之間產生相互競爭的情形。如：法國、加拿大魁北克自治區、波蘭。

4. 水平個人 Bb：

個體各自獨立，個體投身奉獻的對象是自我成就，但此種社會類型重視平等及和諧，故個體之間以合作取代競爭，屬於典型的個人主義。如：美國、德國、加拿大。

於 Triandis (1995) 以權勢距離及個人主義兩個面向繪製而成的圖表中，臺灣及韓國的定位相似，代表在文化類型中，兩者受到權勢影響的程度也相似，都屬於受到權勢影響較深的社會文化，其中韓國受到社會權勢的影響略高於臺灣；兩者在集體主義與個人主義的光譜上，也偏向集體主義一端，其中臺灣相較於韓國更加偏向集體主義，請見下列圖二-2：



圖二-2 社會類型劃分 (Triandis, 1995)

本研究欲探討職場中所使用的拒絕策略，其中社會權勢如何影響華語及韓語母語者使用拒絕策略為研究重點，而文化反映在社會的行為準則，故本小節就社會文化類型的角度檢視臺灣及韓國在社會文化中的定位，兩者皆屬於集體文化主義，且由上述圖二-2 可見，社會權勢對於臺灣及韓國

的影響力不相上下，但臺灣比起韓國，集體文化主義程度更高，對於階級制度的可接受度卻較低。

三、 職場文化

上一小節研究者以文化類別探討臺灣及韓國社會的定位，本小節欲進一步檢視兩者的職場文化。段遠鵬（2007）研究臺灣企業文化時以奇美為例，探究臺灣企業的「幸福文化」，企業提倡幸福文化的底蘊及文化氛圍，並計畫培養員工對企業的認同感及歸屬感，建立起員工與組織之間的依存關係，使員工個人的行為、思想、感情、信念與習慣呼應組織，彼此呼應統一，形成凝聚力且激發員工的主觀動能性⁷，由此可見臺灣企業所追求的仍是集體文化主義的體現。職場文化的範疇從抽象的工作態度、風俗民情到具體的工作效率、服裝儀容都囊括其中，網站《網路溫度計》（2021）從2020年4月8日至2021年4月7日，花費共一年的時間在網路及社群平台蒐羅相關文本，最終歸納出10條職場的潛規則，以下將列舉之並針對其中幾項作為研究探討，請見下列表二-9：

⁷ 主觀能動性（Agency）是一個哲學概念，亦稱“自覺能動性”，指人的主觀意識和實踐活動對於客觀世界的能動作用，主動去認識並主動地與客觀世界互動。

表二-9 十大職場潛規則

1. 馬屁拍得好，加薪升官沒煩惱。
2. 學會裝忙裝傻，避免過勞死。
3. 職場愛抱怨，只會死更快。
4. 想要關係好，飯局不可少。
5. 老闆說的永遠都是對的。
6. 私事聊越多，別人把柄抓越多。
7. 有功主管上，有過下屬扛。
8. 加班這場戲，你越演老闆越愛。
9. 離職又是場戲，努力演好聚好散。
10. 菜鳥就乖乖接受打雜宿命。

以下將從臺灣俗諺為角度針對上述幾項職場潛規則進行探討。「1. 馬屁拍得好，加薪升官沒煩惱。」指出了老闆在華語職場中舉足輕重之地位，Yang (1994) 指出，關係的建立是為了使兩個獨立個體能夠建構親密基礎，以利未來交情發展順利，華人社會重視內群的特質使我們期待關係的建立，在日後能替自己解決無法單獨化解的危機或問題，俗話：「人情留一線 日後好相看。」說明華人社會重視人情，其文化特性與「4. 想要關係好，飯局不可少。」相似，皆展現了華人社會重視人與人之間的交際，在職場生活中不可或缺的是場面話或是飯局應酬，俗話說：「禮多人不怪，話多人不愛。」強調華人社會講究禮貌，儘管社會型態變遷，人際網絡仰賴科技產品，然而逢年過節總有許多道賀、道喜的言談或訊息。「5. 老闆說的永遠都是對的。」同樣體現出華語職場中社會權勢高者能夠影響員工的職場行為；「8. 加班這場戲，你越演老闆越愛。」臺灣俗諺如：「吃苦當作吃補」，說明了臺灣人將辛苦的生活視為歷練，原是藉此勉勵自身勿氣餒，然而若

是他人將此俗諺強加在自己身上，聽話者可能具被道德綁架⁸之感，在臺灣職場中，雖有《勞基法》明文規定加班時數，但職場中難免聽到「因為老闆還沒下班，我也不敢先走（下班）。」或是「不敢比老闆早下班。」諸如此類的言論。由上述兩項職場潛規則可見「老闆」或「主管」的角色在臺灣職場中的意義。而潛規則「10. 菜鳥就乖乖接受打雜宿命。」中的「菜鳥」一詞，指的是某環境中初來乍到、尚未熟悉該團隊或組織的人，此項潛規則更是再次應證臺灣為典型的垂直集體文化社會，能夠接納階級制度與社會權勢帶來的影響。

韓國與臺灣同樣身處東亞，在 Triandis (1995) 研究結果的圖表中皆屬垂直集體文化社會，然而韓國集體主義程度較低，垂直程度較高，垂直程度反映社會權勢及階級制度之於社會運作的影響，說明在韓國社會中，鼓勵個體追求自我表現並且不強求以合作代替競爭，在前一小節中本文探討了儒家文化在韓國影響，尹悅（2011）闡明，儒家文化中所蘊含的忠信、孝悌、禮義、廉恥，這些思想已融入韓國社會生活，其中「忠信」體現在韓國人看待國家、社會與家庭三大方面，韓國人以其強大的民族精神為大眾所知，「身土不二」在韓國社會文化中的解釋便是「生是韓國人，死是韓國鬼。」，其對自身國家有著強烈的民族自尊心與自豪感，此般的愛國精神甚至融入社會生活及消費觀念。2008年，韓國前總統李明博與美國簽訂進口美牛協定⁹，儘管韓國本地產的牛肉售價比進口牛高出許多，當時韓國民眾仍然走上街頭抗議，直至今日仍視韓牛為品質最高的選擇。

此種對自身民族強烈的擁護體現在企業及職場上所產生的現象便是韓國人民傾向長期為單一企業效力，儘管在同一崗位上耕耘多年未有晉

⁸ 道德綁架—在無明確規範的行為準則下，利用道德，令其他人行為上或想法上受到影響，做出違反自主意識的作為。

⁹ 羅倩宜（2012年6月11日）。美韓當年先簽FTA才談美牛議題。自由時報。
<https://news.ltn.com.tw/news/focus/paper/590894>

升，他們仍然視自家企業為大家庭。李勛瓊，金先知（2006）在研究中提到，韓國經濟起飛之初出現許多家庭企業，企業常由具血緣關係的家庭成員共同經營，企業主如同一位大家長，企業人員皆服從企業主的指令與領導，企業團結且成員間互相友愛尊長，全體為共同目標努力。儒家文化中所蘊含的禮義也體現在此，當員工抵達公司或下班時，必須同長官、主管及所有打過照面之人打招呼，如若不然，職場中同僚或上級可能視之為工作態度不佳。其職場文化氛圍即員工與公司猶如一個大家庭，安珠延（2021）出版的《我做了什麼會產生職業倦怠》（《내가 뭘 했다고 번아웃일까요》）中提到在韓國文化中，人們十分強調「我們」的概念，什麼句子都是以「我們」開頭，例如：「我老闆」→「我們老闆」，其背後意義為韓國文化對團體生活的重視，做任何事情都要一起，「個人主義」在他們心中是帶有負面意義的詞彙，有著自私自利只顧自己的意涵。韓國職場中有회식聚餐文化，除了企業會擬定預算安排聚餐，韓國職場中位階較高的主管也時常號召部門聚餐，其目的為凝聚部門向心力，呼應同為集體主義社會一員的臺灣職場文化，聚餐文化類似於「應酬」的概念，然而韓國企業工時長，加上聚餐文化盛行，在工作時間甚至需要陪同上司一同用餐，長此久矣不免瓜分掉員工的個人生活。安珠延（2021）還提到，在韓國，下（下屬）對上（上司）是無力反抗的，此種職場文化延續至今所造成的現象為員工難以表達己見，如：禁止越級報告，儘管現今受到歐美文化影響，企業逐漸提倡扁平化管理（flatness）¹⁰，然而比起臺灣的工作氛圍，韓國職場氛圍仍鮮少違背主管所下達之命令，韓國職場生活中常出現：「叫你做什麼就得做什麼」的現象（시기는 개 다 해야죠.）。

先前在 Triandis (1995) 劃分的社會文化類型中提到，韓國相較於臺灣，社會權勢及階級制度對其社會運作的影響更大，在韓國職場中，階

¹⁰ 扁平化管理（flatness）—企業透過減少管理層次，提高企業效率。

級制度反映在公司的稱謂（호칭），無論是面對長官、同事或後輩，稱呼對方時皆必須以「姓名+職位+（君）」方式以表示尊敬，如：王大明組長，常見的韓國企業職稱由地位高至低分別是：회장（님）會長→사장（님）社長→이사（님）理事→부장（님）部長→과장（님）課長→팀장（님）組長→대리（님）代理→계약직約聘職而韓國職場競爭激烈加上階級制度分明，常有約聘職無法簽約變成正式員工之情形，或有滯留在代理職位長期無法升遷的現象，故韓語隨之產生「만년대리（萬年代理）」此類詞彙。因輩份於韓國社會中的重要性極高，在職場中也是如此，階級制度在職場中的現象除了上述的稱謂分明，還包含「老么文化/忙內文化」（망내），鄭E子（2018）對韓國職場現象的介紹中闡明，萬事包辦的「忙內文化」指的是公司中的菜鳥除了專業領域中的工作任務，還得扮演打雜的角色，例如，上班要提早 30 分鐘到、下班要幫忙倒垃圾、與同僚一起吃飯時要幫忙擺筷子跟倒水、聚餐時得幫大家倒酒、公司來了快遞要幫忙簽收、電話來了要第一個接等等，所有雜務皆約定成俗的被視為菜鳥的工作。

而在面對職場難以避免的加班問題上，韓國原先法定加班時間為 68 小時/週為上限，平日加班為 12 小時/週，週末加班上限為 16 小時，由此可見韓國社會投身職場時數之高；然而隨著時代變遷，文在寅總統上任之際始推動修法，將週末加班時數移除，故現如今韓國法定加班時數順應民心做出調整，然而企業於實踐上之效果卻不得而知。以下針對上述所闡述的韓國職場文化做統整：

1. 호칭稱謂—「姓名+職位（君）」。階級制度明確。
2. 인사打招呼—見人皆須問好。
3. 퇴근시간加班文化—老闆走之前不敢下班。
4. 회식聚餐文化—平日午間、晚間皆需要與職場同僚或上司一同用餐。

5. 충성忠誠—違背命令或針對主管下達之任務做討論是不被允許的。

以上探討臺灣及韓國的職場文化的特性及其背後文化涵義，對比兩者在職場中的文化表現，顯見其相同之處為 1. 上司（老闆）給的命令須使命必達。2. 老闆沒下班，員工要加班。3. 應酬越多，感情越深。4. 菜鳥就該打雜。而相異之處為臺灣職場潛規則中還提到員工應該學會裝傻、少抱怨少聊私事，以及臺灣職場中常歸功給主管，怪罪下屬的現象。而韓國職場文化則特別強調見到人要打招呼的基本禮儀與貫徹執行老闆給的命令，且韓國職場對個人主義的牴觸較深。

第四節 小結

本章節透過前述三節整理了與本研究相關的核心概念。第一節透過言語行為理論及禮貌原則釐清言語行為的全貌，並透過禮貌原則與面子保全理論瞭解拒絕言語行為的隱含意義，即其於溝通過程可能對雙方面子所造成威脅的特性，說話者必須遵照「讓說話者吃虧」與「讓聽話者受惠」兩大關鍵，以含蓄委婉的話語照顧聽話者的感受以確保雙方關係和諧；並在第二節中透過前人對拒絕言語行為的研究成果，整理拒絕言語行為的分類方式，如：主觀與客觀角度、表達方式、拒絕語意等，彙整後發現，華語及韓語的拒絕策略大致皆以主體策略及輔助策略作為分類大綱，拒絕策略的使用目的在於維護雙方的行為自主也體現在文獻中的策略內涵，本節進一步藉由探討不同社會關係間的溝通行為策略，檢視華語及韓語社會價值觀；第三節以文化角度切入，以歷史文化到現今社會的脈絡，檢視華語社會及韓語社會的行為準則，本研究透過俗諺比對其相似之處，發現兩者因地緣相近，所持的儒家思想儘管隨著社會變遷至今仍有部分相似之處，接著以文化類別為出發點，探討同為集體社會主義的兩者在職場生活的樣貌，發現社會權勢對兩者社會及職場文化有一定程度的影響。以上文獻回

顧皆幫助研究者建構研究之豐富性，同時藉由以上文獻發現前人的研究多半在於語言的對比，較少聚焦於特定語境，而是一般日常中的拒絕言語行為，故本研究將以職場為語境，並限定特定情境，進行華語及韓語的拒絕策略對比。



第三章 研究方法

研究方法是研究成功與否的關鍵，也是一門學科成熟與否的重要評價標準（邢福義，2000）。此章將針對本研究所使用之方法、研究設計進行說明。第一節說明語用學常用的研究工具，並交代本研究所使用的研究方法；第二節詳述研究設計之過程及其研究步驟；第三節為本章小結。

第一節 研究工具

語用學研究中涉及的研究範圍廣闊，其中用於蒐集言語表達語料的研究方法有：語篇補全測試（Discourse Completion Test; DCT）、封閉性或開放性角色扮演（closed/open role play）和封閉性或開放性面談（closed/open interview），以上這些方法皆能在些微控制下誘發受試者產生某種特定行為。本研究將針對語篇補全測試及角色扮演法做說明。

一、 語篇補全測試

語篇補全測試又可稱作話語完成測驗，語篇補全測試作為蒐集研究預料之工具，常用於跨文化語用學研究。最早在 Levinson (1975) 檢視加國移民英語水平的研究中被實施，此種研究工具常被用來檢測語境、活動和社會關係的相互關係，研究結果能提供研究者檢視語用能力的優劣及策略（Kasper & Roever, 2005）。語篇補全測試為一種書面問卷法，每一題都會有研究者提供一小段文字情境描述，以及一段對話，對話大部分非完整話輪，藉此要求受試者選擇其熟悉的語言形式使對話完整。一般而言，針對情境的描述包含時間地點、雙方社會距離或社會地位等。

Wolfson (1989) 提出語篇補全測試的四項優點，分別是：從自然對話中建立初步語意公式分類架構、能探索社會情境下合適溝通的先決條件為何、協助分析社會與心理因素對言語行為的影響與訂立母語者心中標準的

言語行為。Beebe 等人 (1996) 認為語篇補全測試能迅速蒐集大量語料的方式，其功能在於依照語意公式建立分類系統，了解影響言語行為的社會及心理因素，並確立言語行為結構，如道歉、拒絕或讚美。除此之外，比起觀察記錄法，語篇補全測試能有效控制情境，避免其它變因干擾，過濾掉天馬行空的回答。

然而語篇補全測試也有其侷限，如我們無法控制受試者填答的時間，僅能將規定時間以建議的方式表示在問卷上。再來則是語篇補全測試形式上的限制，語境及問題通常以書面形式呈現給受試者，該呈現方式有可能限制受試者敘述的長短或措辭，且難以探究非語言形式的言語行為策略。何兆熊 (2000) 針對語篇補全測試提出了其優缺點，其優點為：方便蒐集大量語料、能有效控制研究的情境變量、能有效比較不同語言中的言語策略、能有效對比母語者和外語學習者的言語策略、能提供受試者日常客套語的訊息及能提供關鍵的社會因素給受試者，而缺點為：問卷空間有限造成受試者的話語長度受到限制、受試者根據自身對詞彙的熟悉度選擇語言策略、潛在性的誘導受試者使用書面語及不能百分之百還原受試者在真實情境中所使用的言語形式。

二、 角色扮演法

Cohen & Manion (1994) 提及角色扮演指的是在模擬社會情境中扮演角色，幫助研究者深入了解能指導他人處理真實社會事件的方法。角色扮演法常用於性格測驗、商業培訓或心理療法等研究。多數研究者會提供受試者對話情境、人物性別、年齡、社會距離、社會權勢等。在封閉式角色扮演法中，研究者對於情境及角色會設定諸多限制，並要求受試者針對特定情境做出簡短回答，導致受試者的敘述較不全面；而開放式角色扮演法則是研究者僅簡單說明扮演的角色、大致的情境與溝通目的，因此對於受

試者而言，對話的發揮空間較大，溝通雙方能開放性的依據對方的回應做出接續反應。

然而，正因為角色扮演法為受試者在面對面的情境中模擬出可能的反應，其雖然十分接近真實語境下的語料，但在研究時間與語料回收的效率上，遠低於話語補全測試，且研究者在語料的紀錄上，多採用錄音的方式，Kasper (1991) 指出，研究者需要花十小時整理錄音時長為一小時的錄音檔。加上研究者將錄音檔按編碼分類也十分困難，綜觀而論，透過角色扮演法取得的語料不如自然語境中的語料可信，耗費的時間又比其他研究方法來得多，故在使用的普及率上低於語篇補全測試。

筆者認為，雖然部分學者皆提出語篇補全測試的缺失，但語篇補全測試現今的呈現媒介已不受制於紙本，能夠以電子化問卷作發送，故受試者話語長度受到限制已被改善，且 Nelson & Carson (2002) 表示在語篇補全測試種，受試者能以原始情感做出回應。本研究所探討的是華語及韓語社會在特定職場情境中受到社會權勢影響後所使用拒絕策略的傾向，故需要在短時間內取得大量的真實語料，基於語篇補全測試的特性，如：方便蒐集大量語料、能有效比較不同語言中的言語策略、能提供關鍵的社會因素給受試者，本研究將採用 Google 問卷作為語篇補全測試的媒介，減去紙張問卷的限制，電子問卷具備網路的便利性，在問卷回收後能更加容易系統性的管理語料檔案，包含後續的統計、歸納與分析整理。

第二節 研究設計

經由上述檢視研究工具的適用性，本研究選定語篇補全測試問卷作為研究工具，之後開始進行研究設計。為瞭解華語母語者及韓語母語者在職場中所使用的拒絕策略全貌，本研究將社會權勢納入研究變因之中，並控制社會距離為疏遠而不親近的關係。研究者參考 Beebe (1985, 1987, 1990)

研究中提出的觀點，其認為拒絕言語行為的使用主要是為了應對四種特定的言語行為：即請求、提供、建議或邀請，故研究者以請求、提供、建議、與邀請四種言語行為作為情境，情境中受試者面對的請求協助（加班）、提供搭便車、建議配置人力的情境中皆偏向受試者獨自抉擇是否接受或拒絕對方，然而在邀請情境中，研究者認為工作場域中出現的單獨邀約多半介於於熟識的對象之間，故在邀請聚會情境中將情境引導為受試者與同事一同受到邀請，但題目中仍然指示說明受試者需要做出拒絕回應。並將之以文字敘述的方式依序安排在問卷中，完成後請相同學術領域的同儕協助校正，並請指導教授針對情境的設計給予修正意見，研究者再根據情境設計的缺漏重新斟酌問卷敘述的措辭。為了控制問卷情境替說話者帶來的負擔程度，本研究將相同言語行為中的實際情境設相似化，避免受試者填答時受到負擔程度干擾而影響拒絕策略的選擇。問卷分為華語及韓語兩種版本，其中韓語版本將由研究者自行翻譯並請持有韓國語文能力測驗（Test of Proficiency in Korean; TOPIK）¹¹ 6 級之韓語精通者及韓語母語者進行審視，以確保問卷情境敘述清楚正確。每份問卷將包含以下四個部分：1. 基本資料，受試者基本資料填寫處，以利研究者挑選符合資格的受試者；2. 問卷填寫說明，提示受試者作答的方式；3. 情境語篇補全測試；4. 意見回饋，請受試者敘述填寫問卷時遇到的困難或產生的想法。為了降低蒐集到書面語料之風險，在問卷填寫說明處將提醒受試者僅能以口語形式回答。最後以 Google 問卷的連結作為發送媒介，分別請華語受試者及韓語受試者作答。Google 問卷可參照附錄一的華語版問卷及附錄二的韓語版問卷，問卷題目分類請見下列表三-1 語篇補全測試題目架構：

¹¹ TOPIK—由韓國國立國際教育院主辦之韓語能力測驗，其測驗目的為測試和評量韓國語使用能力，並以此為留學韓國或就業的依據。擷取日期：2022 年 7 月 30 日。

<https://www.topik.com.tw/about.html>

表三-1 語篇補全測試題目架構

言語行為類別	地位高低	
	平 (平輩)	高 (主管)
1. 請求	請求協助	請求加班
2. 提供	提供搭便車	提供搭便車
3. 建議	建議配置人力	建議配置人力
4. 邀請	邀請單身派對	邀請參加聚會

問卷題目共有八題，按照上述表三-1 的題目架構依序為：

1. 華語：新來的同事對公司的業務還不熟悉，他看到你正準備下班，請求你留下來幫他修改明天要發表的簡報，但是隔天並非假日，你想下班回家休息，你會怎麼拒絕他的請求？

韓語：친하지 않은 입사 동기 김씨는 아직 업무가 잘 익숙하지 않다. 퇴근 준비하고 있는 당신을 보고 김씨가 내일 발표할 브리핑을 수정해달라고 부탁한다. 다음 날은 휴일이 아니라서 퇴근해서 쉬고 싶은데 어떻게 거절할까?

2. 華語：你在辦公室跟新上任的主管開會，已經超過下班時間了，新上任的主管請求你留下來幫忙把企劃書寫完，但是隔天並非假日，你想下班回家休息，你會怎麼拒絕他的請求？

韓語：최근에 이직한 상사와 회의를 하고 있다. 이미 퇴근 시간이 지났는데 상사가 계획서를 쓰고 가라고 하셨다 다음 날은 휴일이 아니라서 퇴근해서 쉬고싶는데 어떻게 거절할까?

3. 華語：你和合作公司的業務初次見面，談完案子後，剛好到了下班時間，他說能順道載你一程送你回家，但是你怕尷尬且不想麻煩他，你會怎麼拒絕他的好意？

韓語：협력 회사의 영업직사원과 처음 만나는데 일이 끝나고 태워주겠다고 한다. 당신은 어색할까 걱정하고 또 폐를 끼치기 싫으니까 거절을 하겠다. 어떻게 거절 할까?

4. 華語：你和合作公司的主管初次見面，談完案子後，剛好到了下班時間，他說能順道載你一程送你回家，但是你怕尷尬且不想麻煩他，你會怎麼拒絕他的好意？

韓語：협력 회사의 상사를 처음 본다. 마침 퇴근시간이라 태워 주시다고 한다. 당신이 어색할까 걱정하고 또 폐를 끼치기 싫으니까 거절을 하겠다. 어떻게 거절 해드릴까?

5. 華語：公司有一個新案子，你正在跟合作部門的同事商討細節，他向你建議讓另一位同事小張加入此次合作，你覺得小張並不適合，你會怎麼拒絕他的建議？

韓語：회사에서 새로운 프로젝트가 있는데 타부서의 사람들과 회의하고 있다. 동료가 장씨도 같이 이 프로젝트에 참여 하라고 제안을 하는데 당신의 생각에는 장씨가 어울리지 않다. 이 제안을 어떻게 거절할까?

6. 華語：公司有一個新案子，你正在跟公司新上任的主管開會，他向你建議讓另一位同事小張加入此次合作，你覺得小張並不適合，你會怎麼拒絕他的建議？

韓語：회사에서 새로운 프로젝트 있는데 최근에 이직한 상사와 회의 하고 있다. 상사가 장씨도 같이 이 프로젝트에 가입하라고 제안을 하셨는데 당신이 생각에는 장씨가 어울리지 않다. 이 제안을 어떻게 거절해드릴까?

7. 華語：你剛進入一間公司，有位同事要結婚了，邀請你這週六參加他的單身派對，你覺得跟他還不熟，也不想把珍貴的週末拿來應酬，你會怎麼拒絕他的邀請？

韓語：당신은 회사에 입사한지 얼마 안됐다. 동료가 곧 결혼을하는데 이번 토요일에싱글 파티에 초대를 했다. 아직 친하지도 않고 소중한 주말에 회사 사람들을 만나기 싫다. 어떻게 거절할까?

8. 華語：公司新上任的主管家裡要辦聖誕派對，邀請你這週六來參加，你覺得跟他還不熟，也不想把珍貴的週末拿來應酬，你會怎麼拒絕他的邀請？

韓語：새로 부임한 상사가 이번 토요일에 집에서 열릴 크리스마스파티에 나오라고 초대를 한다. 아직 상상와 친하지도 않고 소중한 주말에 회식 같은 것을 가기 싫다. 어떻게 거절 해드릴까?

第三節 策略分類架構

本研究首先參考王愛華（2001）在對比漢英拒絕模式研究中的分類方式，其以拒絕的內容為導向，將拒絕言語行為中鮮明的拒絕做為中心語，中心語使用的策略即為主體策略，其餘的將被視為輔助言語行為，在輔助言語行為中使用的策略為輔助策略。如：「不用了，我真的沒有很餓。」中「不用了」為中心言語行為，「真的」為修飾語，而「我沒有很餓」則為輔助言語行為。基於中心語及輔助語的概念，本研究進一步採納本文第二章第二節中回顧的謝佳玲、賴紋萱（2010）及윤은미（2004）以拒絕言語行為為表達內容為基礎的拒絕策略分類，將拒絕策略分成兩大類：主體策略與輔助策略。前者為可獨立實現拒絕言語行為，為華語中必要的成分；後者為輔助功能，支持主體策略並完善拒絕言語行為，減少拒絕言語行為造成的對話負擔。於間接拒絕策略概念上，謝佳玲、賴紋萱（2010）所制訂的間接策略小類為：外在阻因、內在阻因、提供建議、勸說放棄與反問質疑；而윤은미（2004）的間接拒絕分類則包含：給出客觀事實／理由／解釋、說話者主觀的判斷、迴避、承諾下一次的機會、提供替代方案與其他一駁斥／斥責／批判／呼籲。故本研究合併兩者相似概念的分類，並刪去謝佳玲、賴紋萱（2010）間接拒絕中的勸說放棄策略，研究者認為，本文欲探討的職場情境中，不易出現勸說放棄的語料，取而代之的是綜合上述兩者的分類，將反問批評列為間接策略小類，其也是禮貌程度較低的間接拒絕策略小類。最終，本研究的間接拒絕策略分類共有：外在阻因、內在阻因、提供建議、替代方案及反問批評五種小類。

在輔助策略的概念上，謝佳玲、賴紋萱（2010）的輔助策略分類為批評抱怨、表示遺憾、提供補償、拖延戰術與轉移話題；윤은미（2004）的輔助策略小類為使用尊稱敬語、妥協、表示歉意、表示興趣、強調共識

、接受指令與補償行為，由於考量到韓語的社會文化，本研究採納後者的尊稱敬語一類，並合併其中相似的小類，最終，本研究的輔助策略分類共有：心理緩和、表示興趣、尊稱對方與結束對話四種小類。下列表三-2 為本研究所編列之拒絕策略分類：

表三-2 以內容為導向的拒絕策略分類

主體策略		輔助策略
A. 直接拒絕	B. 間接拒絕	C. 輔助策略
a. 直接說不	a. 外在阻因 b. 內在阻因 c. 提供建議 d. 替代方案 e. 反問批評	a. 心理緩和 b. 表示興趣 c. 尊稱對方 d. 結束對話

下列表三-3 中列舉出範例詞句，用以向讀者展現策略小類的內涵：

表三-3 以內容為導向的拒絕策略分類表格

策略小類	策略內涵	範例詞句	關鍵詞句
Aa. 直接說不	直接說不 以「不」為回應首句 以情態詞表達自身的不願意	我 <u>不要</u> 吃晚餐。 <u>不</u> ，我 <u>不去</u> 那種地方。 我 <u>不想</u> 參加。	不要、不想、不能、沒辦法
Ba. 外在阻因	具體因他人產生的理由 模糊未詳述之理由 客觀事實	我今天 <u>跟朋友有約</u> 了。 等等 <u>有急事</u> 。 目前 <u>人手足夠</u> 。	有事、有約、有急事、有聚會、其他安排、人手足夠
Bb. 內在阻因	個人因素 個人能力不足 個人主觀判斷	我最近工作 <u>太忙</u> 了。 我今天 <u>很累</u> 。 我 <u>覺得</u> 他不適合。	不舒服、想休息、我覺得、我認為
Bc. 提供建議	替對方設想解決方法 提供建議及變通方式 (但說話者並不參與其中)	你 <u>先去參考</u> 看看以前的 <u>資料</u> 。 你去問問 <u>別人</u> 吧。	找別人幫忙、詢問別人、尋求協助、也許可以、或許、還是說
Bd. 替代方案	(說話者自己) 提供補償行為 有條件的允諾 妥協性的表現	以後找時間 <u>請您吃個飯</u> 。 <u>待他能力提升之後再</u> 邀請他一起合作。	如果……的話，我……。 下次……，我一定 / 我再……。

		<u>載我到捷運站或火車站</u> ，不用送到家。	
Be. 反問批評	提問或以抱怨及批評回應	你不知道嗎？ 你 <u>太晚告訴我</u> 了。	……嗎？ 有點晚了。 太……了。
Ca. 心理緩和	為減輕自己拒絕對方負擔，向對方： 表達歉意 表達安慰 表達感謝		不好意思、抱歉 沒關係、沒事的 感謝、謝謝
Cb. 表示興趣	表示自己的興趣及意願 強調與對方有相同共識	我真的很 <u>想</u> V。 <u>我也</u> 希望可以 V。	我也很想、很樂意、很不錯、可惜我……。
Cc. 尊稱對方	再次稱呼對方或使用尊稱	<u>經理</u> ，……。 <u>小美</u> ，……。	主管
Cd. 結束對話	結束話題 祝福關懷 拖延時間	目前 <u>先這樣</u> 。 <u>週末愉快！辛苦了！</u> 我 <u>再想想</u> 。	祝您、……愉快、辛苦了、之後再、再想想、再考慮

根據上述本研究的拒絕策略研究架構，以下將依序闡述策略內涵並舉例說明，由於本研究蒐羅到的各情境韓語語料多樣性不一，韓語母語者在某些策略小類的使用型態單一，為避免讀者有重複閱讀之感，本研究於下列說明中所舉出的華語及韓語例句數量並非完全一致：

一、 主體策略

主體策略分為兩大類：1. 直接策略 2. 間接策略。主體策略為受試者受到來自對方的請求、提供、建議與邀請時，所使用的功能性較強的語句，主要目的是傳達拒絕。

(一) 直接拒絕

直接拒絕策略為受試者提供的語料當中含有拒絕含意的「不」、「不能」、「不用」、「不需要」及「不方便」等帶有拒絕含意的字詞，或「無法」、「沒辦法」及「沒空」等帶有否定意味的表達語句。

- (3) 不好意思，我還有其他事，直沒辦法留下來幫你，但若你有問題想問可以傳訊息給我。(M, RE-063)
- (4) 沒關係，直不用了我等一下跟朋友有約，回家方向不順我自己搭車就可以。(M, OE-026)
- (5) 說目前的人力剛好，工作也分配好了，記得小張還有其他事在忙，這個案子我們可以的，直先不麻煩他。(M, SE-030)
- (6) 미안합니다. 내일 제가 바빠서 당장 直도와줄 수 없을 것 같습니다. (K, RE-073)(抱歉，我明天也很忙，現在直無法幫忙)

(7) 아 直아뇨~약속이 있어서 역으로 가야해요. 지하철 타는게 더 빨라요. (K, OE-003)

(啊……直不用了，我有約，我要往車站的方向走，搭捷運比較快)

(8) 그날 약속이 있어서 直못갈것같아요. (K, IE-013)(那天我有約了，可能直沒辦法去)

謝佳玲(2010)揭示華語的拒絕策略大多為間接拒絕，未與阻因共現的直接拒絕出現率不高。而本研究將阻因分為外在阻因及內在阻因，以下將說明五種間接拒絕之內涵，並舉例說明。

(二) 外在阻因

間接拒絕小類中的外在阻因表達以下三種內涵：首先為具體因他人產生的理由，該事由非受試者自身主導起事，如例句(9)、(10)，因與他人事先有了約定作為外在阻因，事由的起事者為女朋友及朋友，並非受試者本身。其次為客觀事實，如例(11)受試者提及工作中案件的配置，業務分配完成與否並非受試者自身導致的成果，為一客觀的事實；例(12)中的「下班時間」，為企業組織所訂定，並非受試者的主觀想法；例(13)中同事小張處理重要的業務為公司職務分配的客觀事實，非受試主觀陳述。最後為模糊未詳述之理由，例(14)、(15)藉以「有其他事情」作為拒絕的理由，但並未詳述阻因細節，以籠統含糊的因素做為事由，故本研究將之歸至外在阻因的第三小類。

(9) 感謝你的好意，間外阻我朋友剛好要來找我吃飯再(在)來的路上了，謝謝。(M, OE-077)

- (10) **間外阻** 친구 소개로 소개팅이 있어 소개팅에 가봐야
 한다고 하고 잘 되면 여자친구의 친구를
 소개시켜주겠다고 한다. (K, IE-016)
 (**間外阻**朋友要介紹我去相親，必須赴約，順利的話下次介紹女
 朋友給你認識)
- (11) **間外阻**目前案件都分配差不多了，如果有適合的職務，我會再評
 估看看。(M, SE-043)
- (12) **間外阻**已經下班了，我會在明天上班時把份內的事完成，所以今
 天先下班了。(M, RH-026)
- (13) **間外阻**장씨는 지금 다른 중요한 업무 처리 중이고
 우리 팀 인원도 현재 적당합니다. (K, SE-074)
 (**間外阻**小張現在正在處理其他重要的業務，而且我們組現在的
 成員也剛剛好。)
- (14) 不好意思，**間外阻**我今天有事必須提早走，你可以請其他人幫忙
 嗎？(M, RH-010)
- (15) **間外阻**근처에 불일이있어서 따로 가보겠다 한다.
 (K, OE-032) (**間外阻**我在附近還有事情要辦，先走了哦！)

(三) 內在阻因

間接拒絕小類中的內在阻因之內涵表達以下三種內涵：首先為個人因素，該事由與受試者本身的生活習慣、日程安排以及生、心理上的條件相關，如例(16)的拒絕內容牽涉拒絕者生理上的不適，例(17)則可能為懼怕傳染疾病而引起的心理負擔，例(18)與外在阻因雖然不易分別，

但研究者認為去教會屬於個人信仰活動，去與不去為個人意志，並不會危害到他人權益或類似爽約的負面影響，外在阻因中與他人的約定除了拒絕者本身，還牽涉到他人，例（18）則為拒絕者個人生活日程的安排。其次為個人能力不足，拒絕事由為拒絕者自身能力相關，因為拒絕者無法勝任或執行行為而回絕對方，如例（19）中「今天有點累」與（20）中「멀미가 심해서」(容易暈車)為拒絕者自身生理上的需求及不適，例（21）則提及「和小張不太熟」，拒絕者以社交能力不足作為拒絕事由。最後為個人主觀判斷，例（22）及例（23）回應搭便車一事，研究者認為，與外在阻因中的「下班時間屬於客觀事實」不同，因社會中並無明確的量表闡明搭乘大眾運輸的時間在幾分鐘內算快或算慢，故例（22）以「大眾運輸很快」作為回絕事由，屬於受試者個人的主觀感受，放在此一小類，例（23）中的「不順路」同理也屬於受試者的個人主觀判斷，例（23）的後半句「민폐인것 같다」(好像太麻煩您了)中，「민폐」意指「拖累、叨擾、予以負擔」，研究者認為，提供搭便車者並未表示提供便車一事使自己感到負擔，此句表述出的為拒絕者主觀的將搭便車視為造成對方負擔的行為，同屬受試者的主觀判斷，例（24）中「據我所知，小張似乎這方面較為不熟悉」及例（25）的回應內容皆為受試者主觀的看法及感受，在外在阻因的例（13）中，提及小張正在處理其他業務，此為不含褒貶的客觀事實，但例（24）中受試者以「據我所知」展現其主觀性，例（25）中雖然沒有主觀性用語，但研究者認為小張的適任與否並非單一客觀事實，而是受試者的主觀判斷。

(16) 謝謝你的好意，不過間內阻我肚子有點感覺想去醞釀一下，你先走好了！（M, OE-063）

- (17) 間內阻 코로나... (.....)¹² (K, IH-011) (間內阻 新冠病毒.....)
- (18) 不好意思, 間內阻 我週六都會去教會聚會耶, 還是你結束之後也可以一起來呢? 最近剛好聖誕節要到了, 我們有很多很有趣的活動! 這週末我們有..... (M, IE-109)
- (19) 間內阻 今天有點累, 還是明天有問題再聯絡我?。 (M, RE-013)
- (20) 間內阻 제가 차 멀미가 심해서 그냥 지하철이 편해요. 따로 가겠습니다~ 감사합니다! (K, OE-009) (間內阻 因為我很容易暈車, 所以我搭捷運就好, 先走了喔~謝謝!)
- (21) 間內阻 可惜我和小張不太熟, 主管您是否要問問其他人的想法呢? (M, SH-012)
- (22) 實在很感謝, 但是 間內阻 大眾運輸回到家很快, 就不麻煩了。 (M, OE-095)
- (23) 間內阻 가는 길이 달라서 민폐인것 같다. (K, OE-088) (間內阻 因為不順路, 好像太麻煩您了。)
- (24) 間內阻 據我所知, 小張似乎這方面較為不熟悉, 他的專長是另外的案子, 也許我們公司的小美可以試試看 (。) (M, SE-016)
- (25) 죄송하지만 間內阻 장씨는 이 업무보다 다른 업무를 더 잘하는 사람이라고 한다. (K, SH-007) (雖然很抱歉, 但是比起這個案子, 間內阻 小張好像更適合別的業務。)

¹² 括弧內符號為研究者欲使讀者閱讀順暢, 以括弧修訂的方式, 修正語料中的語法錯誤。

(四) 提供建議

間接拒絕小類中的提供建議表達以下內涵：拒絕者提供建議及變通方式，或替對方構思解決方法，然而拒絕者自身並不涉及、參與或執行提供的方案。例(26)、(27)、(28)中拒絕者將自身受到的請求轉移至他人，例(29)中拒絕者反向提供聖誕派對的邀請，將話語權轉移至發話者，例(29)及例(32)皆以提供選擇第二人選的方式，間接回絕來自發話者的人員配置。

(26) 不好意思，今天家裡有急事沒辦法幫到你，間建議你可以去詢問(正在還在上班的同事)是否願意協助你，真的非常抱歉，之後有什麼問題還是歡迎你來找我。(M, RE-047)

(27) 나보다는 김씨가 더 잘할거 같은데 間建議대신 부탁해도 될까? (K, RE-045) (小張好像做的比我好，間建議你能不能去問他?)

(28) 我覺得小張因為 XXX 原因可能不大適合，間建議是不是讓比較有經驗的 XXX (他人) 加入會比較好? (M, SE-019)

(29) 抱歉，我週末要報加(佳)音，間建議還是說你們要一起來教會參與聖誕派對也很有意思喔！傳福音也很好(。)(M, IH-116)

(30) 장씨도 좋지만 間建議다른 좋은 후보자들도 있으니 같이 검토해보시면 어떨까요? (K, SH-024) (小張雖然好，但也間建議有其他不錯的人選，要一起考慮看看嗎?)

(五) 替代方案

間接拒絕策略小類中的替代方案表達以下三種內涵：首先為但凡由說話者自身提供補償性行為，如例(31)、(32)皆提及以宴請或禮金這類牽涉花費的行為來替代答應對方的邀約或提供，以補償性的行為降低婉拒對方帶來的面子損害程度，其次為由說話者自身提供有條件的允諾，例(33)中受試者以「五分鐘」為限，替發話者快速閱覽需要幫忙之處，例(34)中也以時間限制作為條件提供對方協助，例(35)中受試者以「我這邊也有一位人選要排進來」作為接受對方人員配置的條件，例(36)中「下次再麻煩您」，以下次作為條件，允諾對方，最後為說話者妥協性的表現，例(37)中，受試者妥協人員的配置，但提出職務分配的要求，受試者並非全然應允，故本研究將之納入替代方案一類。

- (31) 不好意思，剛好週末不再(在)台北，但還是恭喜你！間替代未來有機會再請你喝一杯！(M, IE-081)
- (32) 沒關係，我還要再(在)附近找找以前的同學，謝謝您的好意，間替代以後找時間(請)您吃個飯(。)(M, OH-080)
- (33) 不好意思，我剛好晚上有事，間替代能用最簡短5分鐘內讓我知道要幫你看哪些細節嗎？(M, RE-081)
- (34) 일이 있어서 間替代일곱시까지만 도와줘도 될까？(K, RE-008)(因為我還有事情，間替代只能幫你到七點也沒關係嗎？)
- (35) 間替代我這邊也有一位人選要排進來(。)(M, SE-028)

(36) 감사합니다만 지하철 타고 가는 것이 더욱 빠를 같으
니 間替代다음에 부탁드립니다. (K, OH-024) (謝謝，但我
搭捷運比較快，間替代下次再麻煩您。)

(37) 小張比較適合做其他案子 (他擅長的領域)，或許能加入「另一位」
(比較適合我也能接受的人) 試試看呢？間替代如果主管堅持的
話，那還是可以讓我分配一下工作呢？ (M, SH-013)

(六) 反問批評

間接拒絕策略小類中的中的反問批評表達以下內涵：當拒絕者以提問的方式回應，或拒絕內容包含抱怨或批評時，本研究將之歸納於反問批評一類。或當拒絕者認為對方提出的請求或建議不合理時，傾向通過責備或斥責作為間接拒絕的手段，或以反問及疑問句加強否定語氣(王葳, 2019)，如例(38)中「你認真？」以疑問的語氣強調拒絕者的不可置信，例(39)及例(40)中反問的語氣相較例(38)中帶有質疑的反問句較為平緩，疑問內容聚焦於重複確認，然本研究將之歸至反問批評類。例(41)及例(42)中拒絕者抱怨時間條件不充足，以「太臨時」、「倉促」作為拒絕事由之一，暗示發話者提出的請求或邀約不合理。

(38) 間反批不會吧！你認真？小張他很雷欸！ (M, SE-092)

(39) 間反批아 혹시 지금 바로 작성해야 할까요? 라고 다
시 묻는다. (K, RH-092) (再問一次「間反批是現在馬上就要寫
嗎？」)

(40) 아..(……) 그런데 장씨가 맡아오던 직무와 달라서 間反
批장씨는 원래 하던 직무를 계속 하는게 맞지 않을까

요?라고 조심스럽게 제안한다. (K, SE-103) (「啊……可是這和小張原先的職務不一樣，間反批他不適合繼續做他原先的工作嗎？」會小心地這樣提問。)

(41) 間反批太臨時了，晚上有事無法留下。明天我會提早到公司處理事情，有需要協助的話可以提早來。(M, RE-036)

(42) 間反批約的有點倉促(，)這週已經安排家人出遊了我們難得可以全家一起出遊，不好意思，但婚宴會提早告知的對吧，我一定空出時間參與。(M, IE-103)

二、 輔助策略

拒絕言語行為中的輔助策略之功能主要為支持主體策略達到拒絕言語行為，並減少拒絕言語行為造成的對話負擔。拒絕的輔助行為經常在語句中伴隨主體行為前後，又或同時出現，其作用可作為禮貌策略，例如：道歉及道謝(謝佳玲，2010)。

(一) 心理緩和

「心理緩和」顧名思義是緩和拒絕者本身及被拒絕者的心理負擔，本研究中的心理緩和策略表達以下三種內涵：首先為拒絕者針對拒絕言語行為為表達自身歉意，本研究將帶有歉意的語詞如例(43)與(44)中「抱歉」、「不好意思」，以及例(45)與(46)中的「미안해」(對不起)、「죄송해요」(很抱歉)或「對不起」歸於此一輔助策略類別。其次為針對說話者的提供及邀約表達感謝，如例(47)與(48)中的「很感謝」、「감사합니다」(謝謝)。最後為拒絕者對於事件而發出同情或遺憾。目的為減輕拒絕言語行為造成的心理負擔，而達到禮貌的效果，如例(49)、(50)中「沒關係」、「괜찮습니다」(沒關係)，針對拒絕說話者提供搭便車一

事，以「沒關係」一詞暗示拒絕者不願麻煩說話者，但感激其願意勞心勞力的心意。

- (43) 輔緩和抱歉 (，) 我應酬要遲到了 (。)(M, RE-044)
- (44) 輔緩和不好意思啦，這個周(週)末我家中有重要家庭聚會，已經敲定好很久了，沒辦法不出席，期待你們玩得愉快!!! (M, IE-061)
- (45) 내가 이번주에 너무 바빴어서 컨디션이 안좋아서 도와주지 못 할 것 같아. 輔緩和미안해. (K, RE-012)(我這週太忙了，身體狀況不太好，可能沒辦法幫你，輔緩和對不起。)
- (46) 輔緩和죄송해요! 이근처에 약속이 있어서요. (K, OH-083)
(輔緩和很抱歉！我在這附近還有約。)
- (47) 輔緩和實在很感謝，但是大眾運輸回到家很快，就不麻煩了。
(M, OE-095)
- (48) 輔緩和말씀 감사합니다. 긍정적으로 검토해 보겠습니다!
(K, SH-021)(輔緩和感謝您的賜教，我會積極地評估看看。)
- (49) 輔緩和沒關係，我晚點還要回公司處理一些未完成公務，就不麻煩了 (。)(M, OH-076)
- (50) 근처에서 약속이 있어서 輔緩和괜찮습니다! 먼저 가세요!
(K, OE-089)(我在附近有約，輔緩和沒關係，您先走吧！)

(二) 表示興趣

輔助策略小類中的表示興趣表達內涵為拒絕者以表達自身興趣及意願來強調與對方有相同共識的立場，緩和拒絕言語行為所帶來的面子損害，以移情概念體現拒絕者自身對說話者的理解與支持。如例(51)、(52)、(53)中拒絕者以「我很想+V」表達自身興趣或意願，減弱拒絕主體策略的強度，意圖讓說話者感受到自己的誠意。例(54)中的「我覺得這個提議不錯」及例(55)中「장씨도 좋은 사원인데」(小張的確是很好的員工)則是藉由肯定對方看法，強調雙方共識，弱化拒絕者語說話者意見分歧的事實。

(51) 不好意思(,) **輔興趣**我很想幫你，但我身體不適，腦袋也不太清楚，可能沒辦法幫上忙。(M, RE-048)

(52) 很謝謝你的邀請，**輔興趣**我很想參加，但這週末我家裡剛好有事，必須回老家一趟，**輔興趣**不能參加真的很可惜...恭喜你新婚！
(M, IE-097)

(53) 아...(……) **輔興趣**도와드리고 싶은데 제가 약속이 있어서 바로 퇴근해봐야 될 것 같아요.(K, RE-009)(啊……**輔興趣**我很想幫你，但我還有約，可能得馬上下班。)

(54) **輔興趣**我覺得小張這個提議不錯，但是呢～我感覺他(另一個同事)應該會更好(。)(M, SE-047)

(55) **輔興趣**장씨도 좋은 사원인데 이 분야는 김씨의 재능이 프로젝트에 더 도움이 될 것 같다.김씨를 고려해보는 것은 어떨까요?(K, SH-042)(**輔興趣**小張的確是很好的員工，

但這部分用小金的才能來執行這個項目應該會有更大的幫助。考慮看看小金怎麼樣呢？)

(三) 尊稱對方

輔助策略小類中的尊稱對方表達內涵為拒絕者使用尊稱或通過再次稱呼對方的名字、職稱以弱化尷尬並使拒絕言語行為變得自然(王葳, 2019), 稱呼語的功能可以為引起聽者注意, 然而在拒絕言語行為研究中, 由於拒絕者為回應的一方, 而非發話者, 故稱呼語的功能並非如此, 稱呼語在拒絕言語行為研究中帶有修補面子損害程度的作用(蘆麗婷, 2014)。下列例(56)、(57)、(58)皆尊稱「主管」, 例(59)中也以「상사님」(上司)尊稱上司, 降低不禮貌的程度。例(60)中拒絕者以「김씨」(金先生)再次稱呼對方, 當發話者語拒絕者身分地位平等或發話者身分低於拒絕者時, 稱謂可增進雙方關係親密度, 緩解拒絕的帶來的負面影響(麻靜, 2020)。

(56) 謝謝輔尊稱主管, 我等等有事不會直接回去, 有機會再搭您的便車。

(M, OH-042)

(57) 可惜我和小張不太熟, 輔尊稱主管您是否要問問其他人的想法呢?

(M, SH-012)

(58) 輔尊稱主管(,) 不好意思, 我這個週六已經計畫要出門了, 沒辦法參加你的聖誕派對, 祝您步步高升、事業順利。(M, IH-047)

(59) 輔尊稱상사님 내일 해도되나요?? (K, RH-052) (輔尊稱老闆, 可以明天嗎?)

(60) 輔尊稱김씨, 죄송하지만 제가 저녁에 선약이 있어서요...

(.....)다음에 도와드릴일이 있으면 도와드릴게요 죄송합

니다... (……) (K, RE-009) (輔尊稱小金，雖然很抱歉，但我晚上已經有約了，下次我能幫的話一定幫你，對不起……)

(四) 結束對話

輔助策略小類中的結束對話所表達的內涵為拒絕者以祝福關懷、轉移話題或迂迴拖延的模糊詞語來結束該話題，此輔助策略可解讀為「顧左右而言他」，拒絕者不願在原先的話題上糾纏，意在結束該對話。祝福關懷如：例(61)與例(62)中拒絕者以「祝發表順利」、「玩得開心」釋出善意，例(63)中拒絕者將拒絕主體策略陳述完後，以「小心開車，注意安全」表達自身的關懷，並結束話題。轉移話題如：例(64)與(65)以「先下班了」回應來自說話者的請求，拒絕者以自身即將離開工作崗位來暗示自己並無加班意願，自己也因下班即將離去原本所處的對話場所，強制結束原先的話題；例(66)及例(67)中面對提供搭便車的發話者，拒絕者將拒絕主體策略陳述完後，以「請慢走」及「수고하셨습니다」(您辛苦了)作為輔助策略，將話語內容的主詞從拒絕者轉移至發話者。迂迴拖延的方式如：例(68)與例(69)拒絕者以模糊迂迴的方式回答，目的為減弱自身意願在該事件的佔比，以懸缺的結論拖延自身必須給出回應的時間，暗示自己沒有意願接受來自發話者的建議。

(61) 啊...很抱歉，我家裡有急事要處理，可能沒辦法幫忙，不好意思！

輔結束 祝您明天發表順利！ (M, RE-097)

(62) 미안해요 전 다른 선약속이 있어서. 輔結束 즐거운 시간

보내세요. (K, IE-078) (抱歉，我已經有約了，輔結束玩得開心。)

- (63) 不好意思，我朋友約了我要一起去聚餐，我朋友等等會開車過來載我，我在這裡等他們來就可以了，他們應該差不多要來了，**輔結束**
您開車回去時小心開車、注意安全。(M, OH-048)
- (64) 等等還有事要先處理，**結束**先下班囉！(M, RE-104)
- (65) 퇴근시간이네요.**輔結束**먼저 퇴근합니다~(K, RH-026)(下班時間到了呢，**輔結束**先下班了~)
- (66) 感謝你的好意，但是我待會在附近跟朋友有約，就不耽誤你時間了，
輔結束請慢走(。)(M, OE-078)
- (67) 감사합니다.근데 그냥..(……) 저는(……) 차 타고 갈게요.
輔結束수고하셨습니다.(K, OH-078)(謝謝，但……我……搭車就好，**輔結束**您辛苦了。)
- (68) **輔結束**哦這個我要回去跟主管討論餒，不是我能決定的，我會幫你推薦的(。)(M, SE-038)
- (69) **輔結束**물어보겠습니다 (K, SH-082)(**輔結束**會再問問看。)

以上為本研究拒絕策略架構及其內涵與例句說明，然而在職場語境中面對請求、提供、建議、邀請言語行為時，可能有難以拒絕對方的情況，考慮到此一可能性，本研究將「不會拒絕對方」獨立時為一種策略，藉此檢視華語及韓語受試者難以拒絕的職場情境為何。不會拒絕策略為受試者在問卷的答覆中明確表達自身不拒絕的意願，如華語受試者答覆：「好的。」、「不會拒絕」、「難以拒絕」、「會參加」等；韓語受試者答覆：「네.」(是的/好的。)、 「거절을 못할것 같아요.」(好像無法拒絕。)、 「태

위주신다니 감사합니다. 잘 부탁드립니다.»(感謝載我一程。那就拜託囉!)、「알겠습니다.»(我知道了。)等。

第四節 研究流程

本研究所發放的問卷以不記名方式作答，透過發放 Google 連結，尋找華語及韓語母語者，並限制受試者以其母語作答，避免蒐羅華語學習者或韓語學習者的作答。開始發放日為 2021 年 12 月 11 日，填答截止日為 2022 年 1 月 15 日。截止填答截止日期，本研究回收華語問卷 127 份，韓語問卷 104 份。

本文將回收得來的華語及韓語資料建檔於離線 Excel 中，進一步將此語料庫分成兩個版本，第一個版本為「樣本資訊」，意即原始語料的相關資料及內容，包含語料本體、受試者基本資料；第二個版本則為「分析項目」將語料內容擷取出來做為分析項目，並按照問卷種的問題排序，依序將語料以拒絕策略進行分類。問卷回收後第一階段將以質化分析逐一歸納語料之策略類型，在此階段研究者進行語料編碼。編碼按照母語（華語=M；韓語=K）、主題（請求=R；提供=O；建議=S；邀請=I）以及發話者的地位高低（高者=H；平者=E）等變因進行編碼。以編號 001 的華語為母語受試者為例，其針對來自社會權勢高者的請求言語行為而作出的拒絕策略語料即是 M, RH-001，同一位受試者針對來自社會權勢相同者的請求言語行為而作出的拒絕策略語料即是 M, RE-001，以此類推其餘筆語料之編碼，受試者編碼完成之後，將進行第二階段。第二階段進行語料標記，在語料標記中，本文引用語料皆保留其原貌，若其有缺漏或不合語法之字詞一律不予更動。

以下列語料為例，首行為其語料編碼，策略項目以字框標示，輔以底線標記策略相關特徵詞彙，說明如下：

實心字框：拒絕策略分類

中空字框：拒絕策略小類

底線：凸顯策略之特徵處

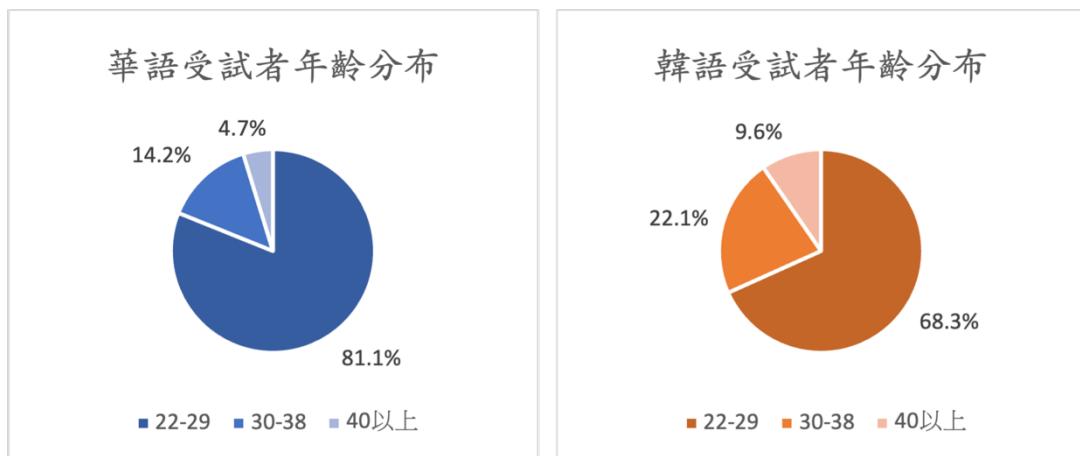
(M, RE-001)

輔緩和不好意思，**直**今天不行耶，**間外阻**我剛好今晚跟人有約了，**間**

替代如果你有問題我們可以下週上班時間再討論嗎？

第三階段以量化分析統計語料類型的數量，如若相同的拒絕策略類型重複出現在同一筆語料之中，將只計算一次以減少統計偏差。如上述舉例，間接拒絕策略出現兩種小類，在結果分析中統計討論策略內涵時將各自計算，「**間外阻**」為一次；「**間替代**」為一次。

本次回收華語受試者 127 名及韓語受試者 104 名的問卷受試者的年齡分布如下列表三-1，受試者大多為 22-29 歲的社會人士。



圖三-1 受試者年齡分布

若受試者對單一题目的回覆若持兩種不同的態度，如 (M, RE-091)：「不累的話，會幫他 (。) / 很累的話就說 (:) 不好意思！晚點有事和

別人約好了(。)」則研究者將之視為兩筆語料，分別為不會拒絕與使用間接策略拒絕對方。若受試者做出的答覆太過書面或簡短，如(M, SE-046)針對人力配置的建議所做的答覆：「說明不適合的原因(。)」，研究者雖然可以推斷受試者有意拒絕對方，卻無法明確掌握其使用的拒絕策略，研究者將此類答覆劃分為無效的語料。因此，本研究藉由語篇補全測試所獲得的研究語料筆數與〔受試人數 X 題目數量〕並不完全相同。經研究者檢視彙整兩份問卷、八種情境的語料樣本後，得到華語有效語料為 1013 筆；韓語有效語料為 817 筆。



第四章 結果分析與討論

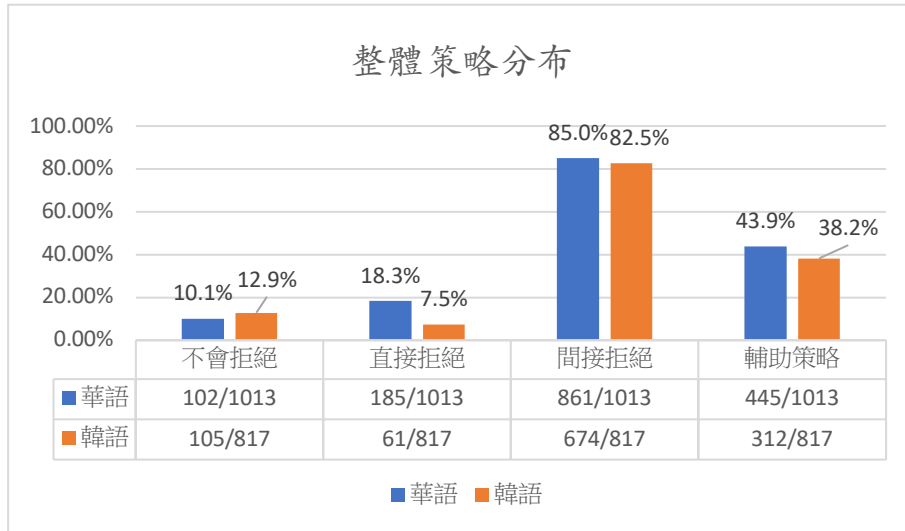
本章呈現華語受試者 127 名及韓語受試者 104 名所填答並經篩選後的有效語料華語 1013 筆與韓語 817 筆的分析結果，內容共分四節。第一節說明本文統計各項策略於兩種語言中出現的次數，推估受試者所偏好的拒絕策略傾向；第二節聚焦母語者於不同類型的情境中所偏好的拒絕策略分布情形；第三節比較華語、韓語母語者在社會權勢變因之下，使用拒絕策略的異同，並結合華語受試者及韓語受試者對問卷情境的反饋做論述；第四節為本章小結，歸納上述結果。

第一節 拒絕策略分布

按前一節所訂定之分類架構，本節統計華語及韓語職場中拒絕言語行為主體策略及輔助策略的出現頻率，藉以歸納兩個語言偏好使用的策略類型。由例句（3）至例句（69）可知單筆語料中常包含多種策略類型，為避免受試者個人使用策略之偏好影響總體分布，故該策略使用形式無論是多次連續或交替使用，本研究都將只計算為一次。

一、 華語及韓語整體拒絕策略分布

圖四-1 為本研究回收統計華語受試者及韓語受試者在各類職場情境主體中使用拒絕策略的分布情形，本文所蒐集所有語境中有效語料華語 1013 筆；韓語 817 筆，雖然單筆語料中可能同時出現主體策略及輔助策略，但在圖四-1 呈現的百分比為各項主體策略的使用與否，在此不計算主體策略及輔助策略中各項小類的筆數，故計算方式為〔主體策略〕除以分母〔該語言有效語料的數量〕：



圖四-1 整體策略類型及分布

依據上圖四-1，華語在職場情境主題中使用拒絕策略的分布按比例依序為：間接拒絕（85%）→輔助策略（43.9%）→直接拒絕（18.3%）→不會拒絕（10.1%）；韓語在職場情境主題中使用拒絕策略的分布按比例依序為：間接拒絕（82.5%）→輔助策略（38.2%）→不會拒絕（12.9%）→直接拒絕（7.5%）。

在整體有效語料中華語及韓語使用的拒絕策略分布相似，華語受試者使用間接策略完成拒絕言語行為的比例 85%略高於韓語受試者的 82.5%，但兩者使用間接拒絕策略的頻率皆過半，換言之，間接拒絕為使用分布最廣的拒絕策略。其次為輔助策略，華語受試者使用輔助策略支持拒絕言語行為的比例 43.9%略高於韓語受試者使用輔助策略的比例 38.2%，輔助策略仍為兩者使用頻率第二高的策略。整體而言，韓語受試者在職場情境主題下完成拒絕言語行為時使用直接拒絕的比例為 7.5%，遠低於華語受試者的 18.3%，由此可見，於職場中華語受試者使用直接拒絕策略的比例大於韓語受試者。

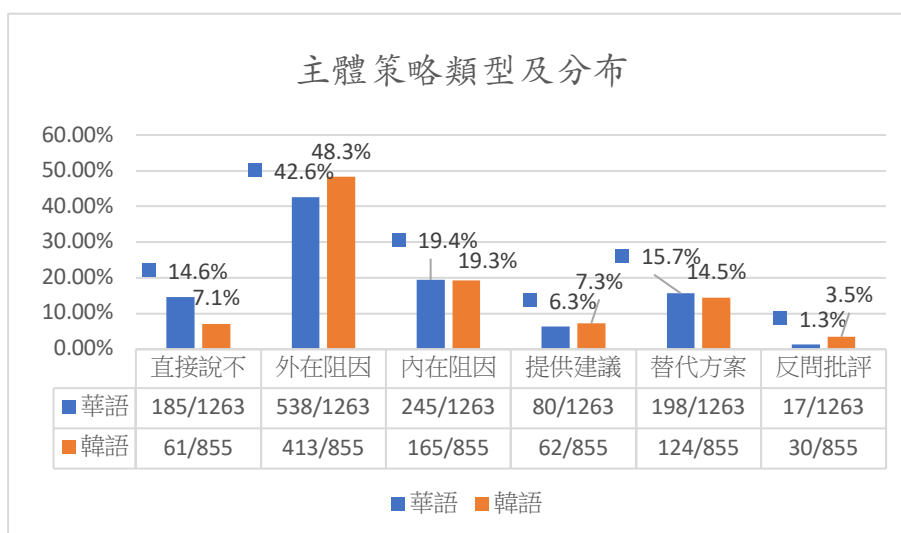
二、 主體策略分布

本文所蒐集所有語境中有效語料華語 1013 筆；韓語 817 筆，各筆語料中所出現單一策略類型之加總即為策略使用次數之總和。由於單筆語料中常包含多種策略，因此策略總數將大於語料筆數。華語主體策略次數為 1263 次；韓語主體策略次數為 855 次，其主體策略小類分布如圖四-2：

表四-1 主體策略小類次數統計表

	直接 說不	外在 阻因	內在 阻因	提供 建議	替代 方案	反問 批評	主體策略 總筆數
華語	185	538	245	80	198	17	1263
韓語	61	413	165	62	124	30	855

依據表四-1 中的數據，為了跨類別比較各策略小類，本研究將以〔各項策略類型數出現次數〕除以〔主體策略總數〕，得出各策略小類於主體策略中的佔比率。結果如圖四-2，策略類型按前一小節詳述主體策略各項小類內涵之編排排序。對比華語及韓語拒絕策略之分布，直接拒絕策略為華語及韓語在職場上所使用之拒絕策略類別中差異最大的小類，在職場拒絕言語行為中，華語相較於韓語使用直接拒絕策略的情形較常見，華語及韓語出現頻率最高的前三種策略依序皆為外在阻因策略、內在阻因策略及替代方案，而其中外在阻因策略佔比最高。



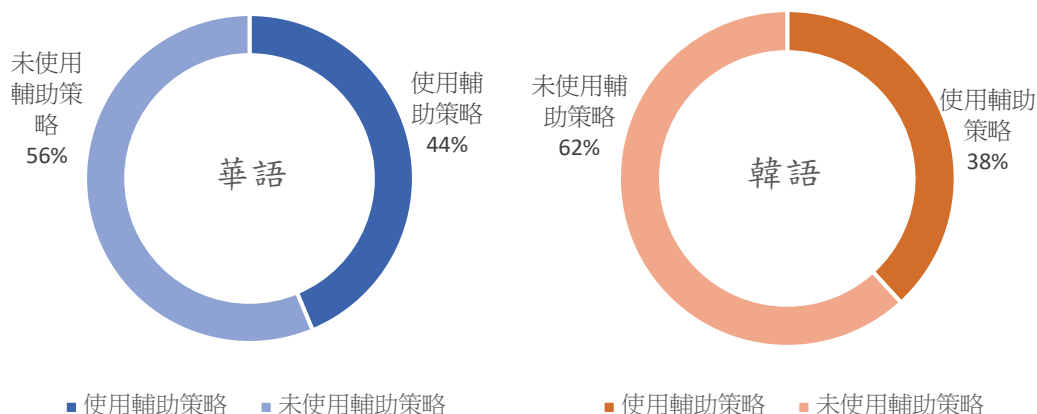
圖四-2 主體策略類型及分布

三、 輔助策略分布

在華語有效語料 1013 筆中，包含任一輔助策略的語料為 443 筆(56%)；韓語有效語料 817 筆中，包含任一輔助策略的語料為 312 筆(62%)，顯現在職場中的拒絕言語行為中，韓語為母語者傾向借助輔助策略完成拒絕言語行為的比例更高。然而未使用輔助策略即完成職場中拒絕言語行為在華語語料中為 570 筆(44%)；韓語語料中為 505 筆(38%)，由此可見在拒絕言語行為中輔助策略並非必要條件，拒絕者可使用主體策略完成拒絕言語行為，輔助策略之功能為支持主體行為。下列表四-2 與圖四-3 呈現華語及韓語在職場拒絕言語行為中使用輔助策略的情況：

表四-2 主體策略小類次數統計表

	使用輔助策略	未使用輔助策略	有效語料
華語	443	570	1013
韓語	312	505	817



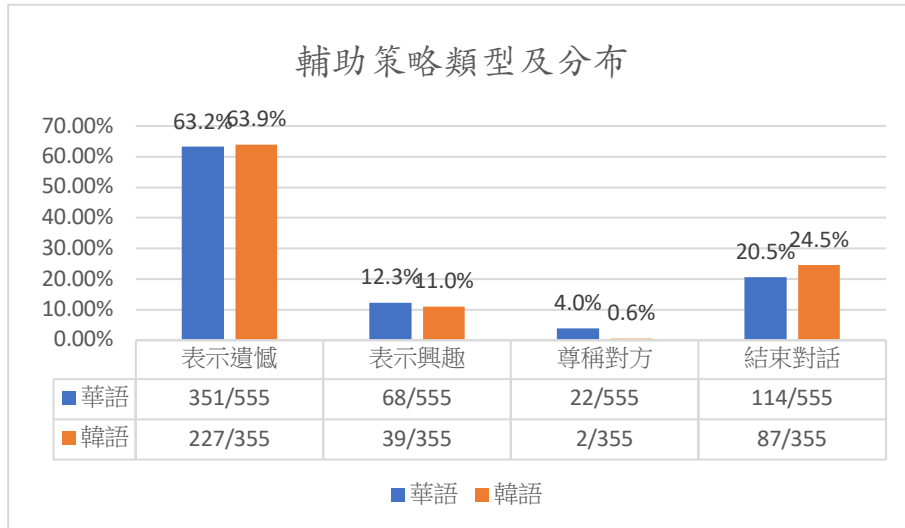
圖四-3 輔助策略使用情形

本研究所歸納的輔助策略共有四種小類，分別是心理緩和、表示興趣、尊稱對方及結束對話。依據回收的資料顯示，拒絕者於拒絕言語行為中所使用的輔助策略可能多於一種，各小類的使用分布如下列表四-4：

表四-3 輔助策略小類次數統計表

	心理緩和	表示興趣	尊稱對方	結束對話	輔助策略總數
華語	351	68	22	114	555
韓語	227	39	2	87	355

由表四-3 中可見，在職場拒絕言語行為華語語料中，使用次數最多的為心理緩和策略。由下圖四-4 中可見兩個語言在輔助策略的使用上偏好相似，心理緩和策略為佔比最高的輔助策略小類，兩種語言在心理緩和策略的使用上佔比極相近，僅有 0.7% 的差距；兩種語言使用傾向最低的為尊稱對方策略；使用傾向差距最大的為結束對話策略，華語拒絕者選擇結束對話策略的佔比為 20.5% (114/555)；韓語拒絕者相較於華語拒絕者使用該輔助策略小類的傾向較高，佔比為 24.5% (87/555)。



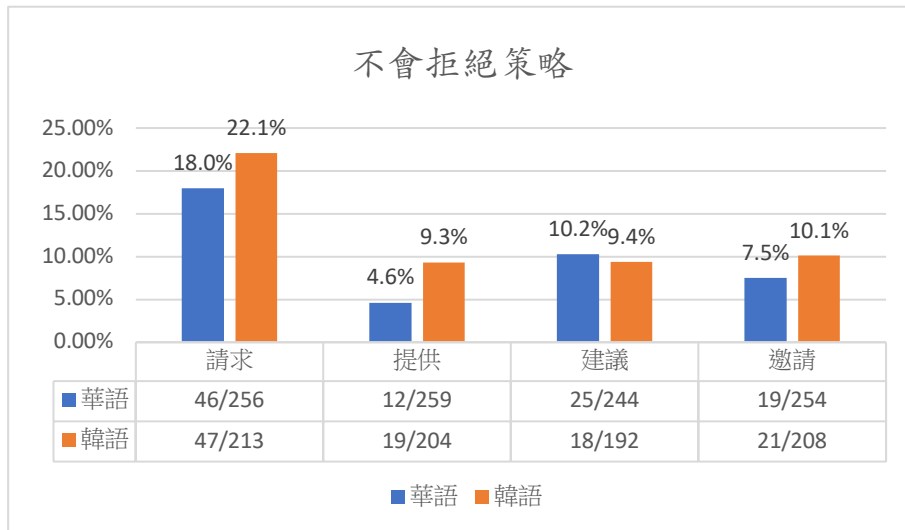
圖四-4 輔助策略類型及分布

第二節 不同情境下的拒絕策略分布

本研究旨在探討在華語及韓語面對來自發話者的請求、提供、建議、邀請四個主題情境下的拒絕言語行為，本節將以一、不會拒絕，二、主體策略，三、輔助策略三個部分呈現華語及韓語在各主題情境下的拒絕策略分布，於二、主體策略中將會探討受試者使用直接拒絕策略與間接拒絕策略的分布，因部分受試者同時使用直接拒絕策略與間接拒絕策略，故兩者相加的百分比會大於 100%。

一、 不會拒絕

本研究蒐集華語有效語料 1013 筆；韓語有效語料 817 筆，在此一小節中呈現回收語料中，受試者在職場上不會拒絕來自上司或同事的四種情境主題比例，計算方式為〔特定情境主題中使用不會拒絕策略的筆數〕除〔特定情境主題中有效語料的總筆數〕，如下列圖四-5：



圖四-5 主題分類下的不會拒絕策略分布

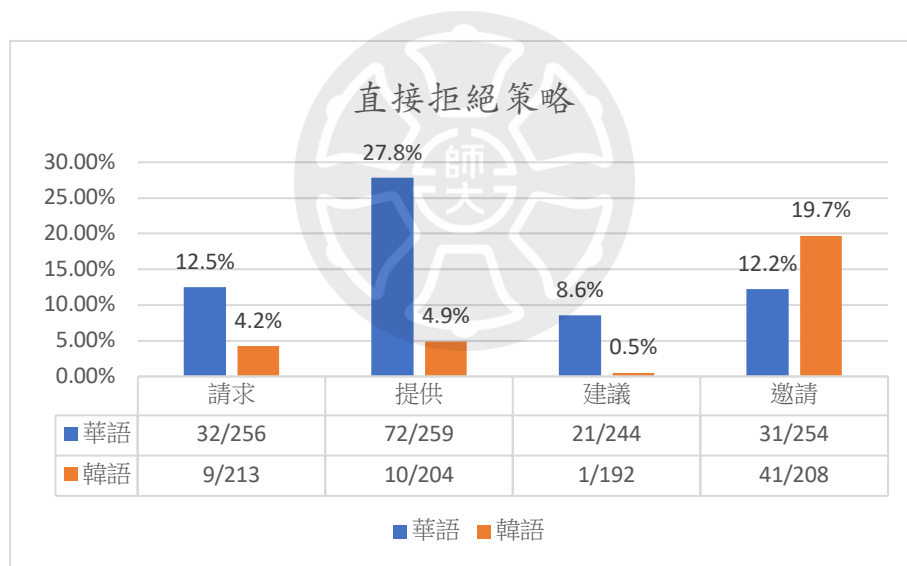
根據上述圖表顯示，韓語受試者使用不拒絕策略的比例普遍略高於華語受試者，唯有面對職場建議（人資遊說）的情境，韓語受試者使用不拒絕策略的比例略低於華語受試者。華語受試者使用不拒絕策略的情境按比例依序為：請求（18%）→建議（10.2%）→邀請（7.5%）→提供（4.6%），換言之，對華語受試者而言，最難適用拒絕策略的情境為加班請求，而負擔最小的拒絕言語行為情境為提供搭便車。在韓語受試者中，使用不拒絕策略的情境按比例依序為：請求（22.1%）→邀請（10.1%）→建議（9.4%）→提供（9.3%），與華語受試者相同，韓語受試者在加班請求情境中使用不拒絕策略的比例最高，然而韓語受試者在加班請求情境的比例的為 22.1%，高於華語受試者的 18%，其次為邀請聚會情境，而在提供搭便車情境與職場建議情境中，韓語受試者的佔比極為接近，相差不到 0.1%，換言之，韓語受試者在提供搭便車情境與職場建議情境中完成拒絕言語行為的負擔程度相當。

二、 主體策略

本研究蒐集華語有效語料 1013 筆；韓語有效語料 817 筆，在此一小節中呈現回收語料中，受試者在職場上以主體策略拒絕來自上司或同事的四種情境主題比例，本小節將以直接拒絕與間接拒絕劃分有效語料如下：

(一). 直接拒絕

華語及韓語受試者在不同職場情境主題下的直接拒絕分布計算方式為〔特定情境主題中使用直接拒絕策略的筆數〕除〔特定情境主題中有效語料的總筆數〕，如下列圖四-6：



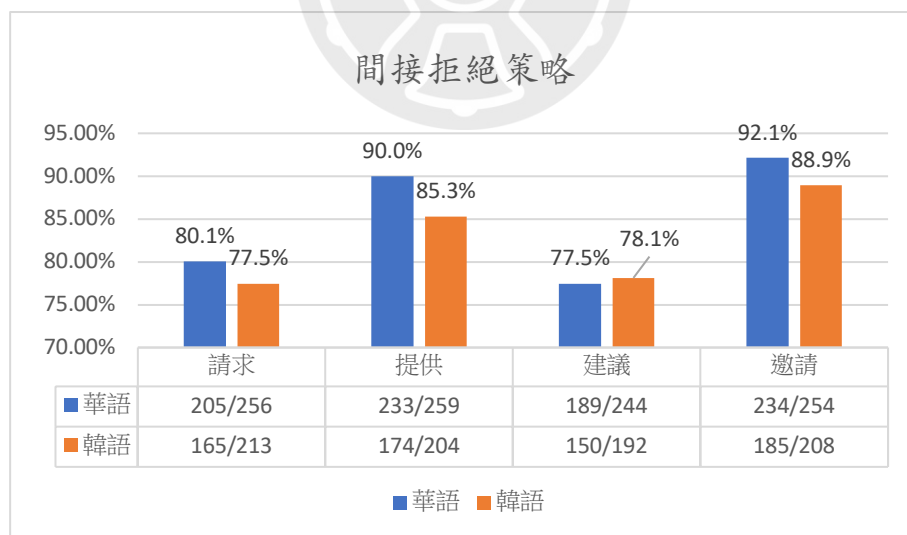
圖四-6 主題分類下的直接拒絕策略分布

根據上述圖表顯示，華語受試者使用直接拒絕策略的比例普遍略高於韓語受試者，唯有邀請聚會的情境，華語受試者使用直接拒絕策略的比例低於韓語受試者。華語受試者使用直接拒絕策略的情境按比例高低依序為：提供（27.8%）→請求（12.5%）→邀請（12.2%）→建議（8.6%），其

中，華語受試者在提供搭便車情境使用直接拒絕策略的頻率，高於其他情境主題，在請求加班情境與邀請聚會情境中，華語受試者使用直接拒絕策略的比例相近，兩者差距為 0.3%。韓語受試者使用直接拒絕策略的情境，按比例依序為：邀請(19.7%)→提供(4.9%)→請求(4.2%)→建議(0.5%)，其在邀請聚會情境中使用直接拒絕策略的比例遠高於其他情境主題。

(二). 間接拒絕

本文所蒐集所有語境中有效語料華語 1013 筆；韓語 817 筆，由於單筆語料中常包含多種策略，故單筆語料中無論出現幾種間接拒絕策略小類，皆計算為一次。華語及韓語受試者在不同職場情境主題下的間接拒絕計算方式為〔特定情境主題中使用間接拒絕策略的筆數〕除〔特定情境主題中有效語料的總筆數〕，分布如下列圖四-7：



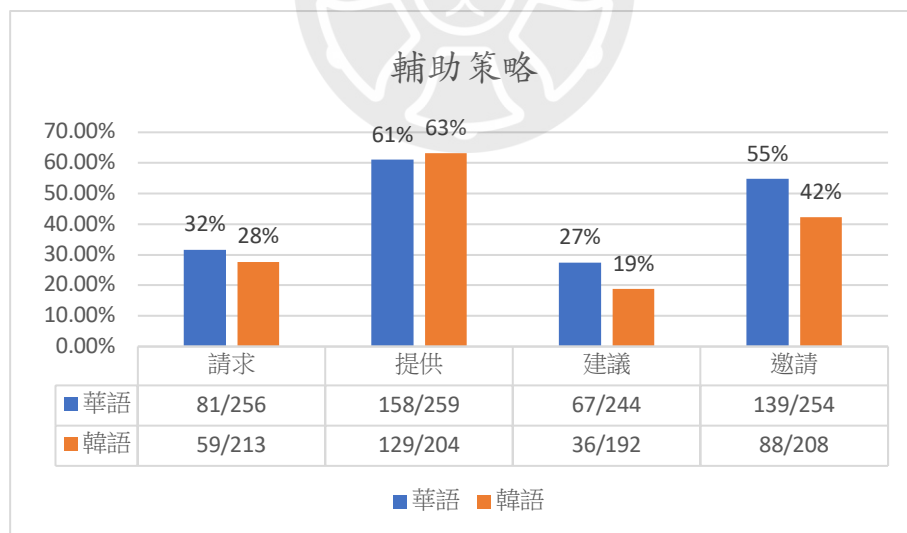
圖四-7 主題分類下的間接拒絕策略分布

根據上圖，華語受試者使用間接拒絕策略的情境按比例依序為：邀請(92.1%)→提供(90%)→請求(80.1%)→建議(77.5%)。在韓語受試

者中，使用間接拒絕策略的情境按比例依序為：邀請（88.9%）→提供（85.3%）→建議（78.1%）→請求（77.5%），在各職場情境主題中華語及韓語受試者選用間接拒絕策略的比例差距最大的為提供搭便車情境，華語受試者在該情境中使用間接拒絕策略的比例為90%；韓語受試者在該情境中使用間接拒絕策略的比例為85.3%。在各職場情境主題中華語及韓語受試者選用間接拒絕策略的比例差距最小的為職場建議情境，華語受試者在該情境中使用間接拒絕策略的比例為77.5%；韓語受試者在該情境中使用間接拒絕策略的比例為78.1%，兩者相距不到0.1%。

三、 輔助策略

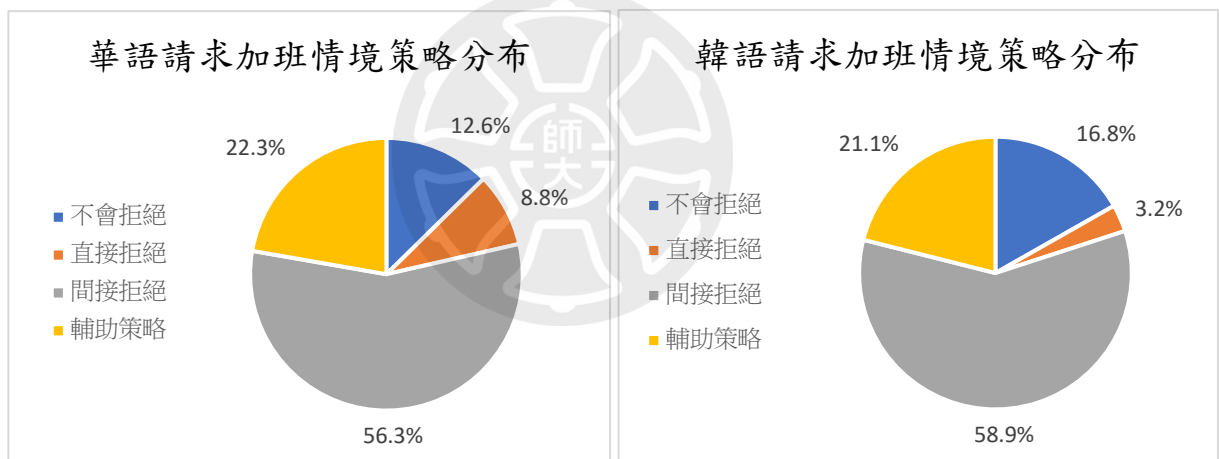
此部分將以圖四-8 呈現華語及韓語受試者於四種職場情境中使用輔助策略的分布情形：



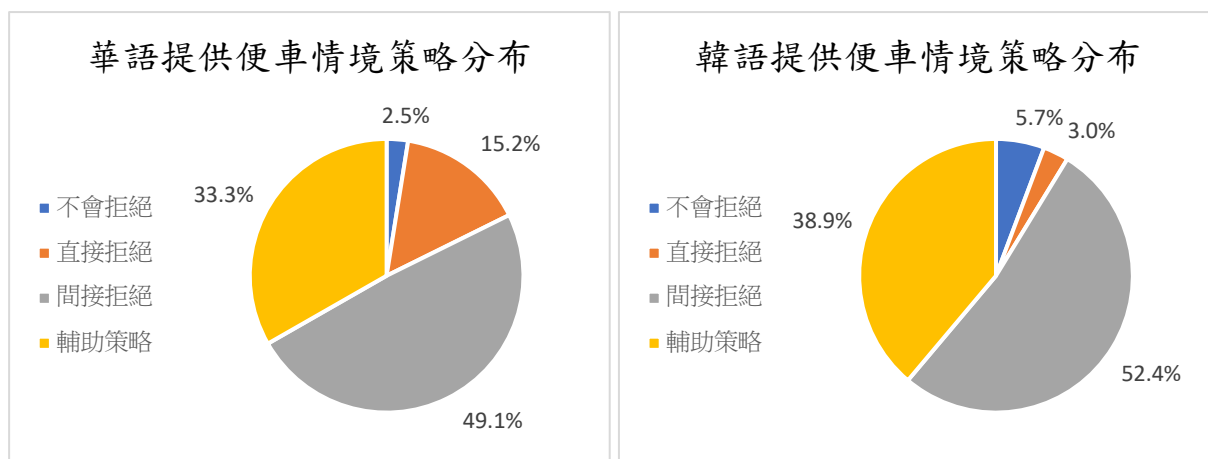
圖四-8 主題分類下的輔助策略分布

華語及韓語受試者於職場情境主題中使用輔助策略的分布情形相近，兩者使用輔助策略的比例由高至低依序皆為：提供搭便車→邀請聚會→請求加班→職場建議。

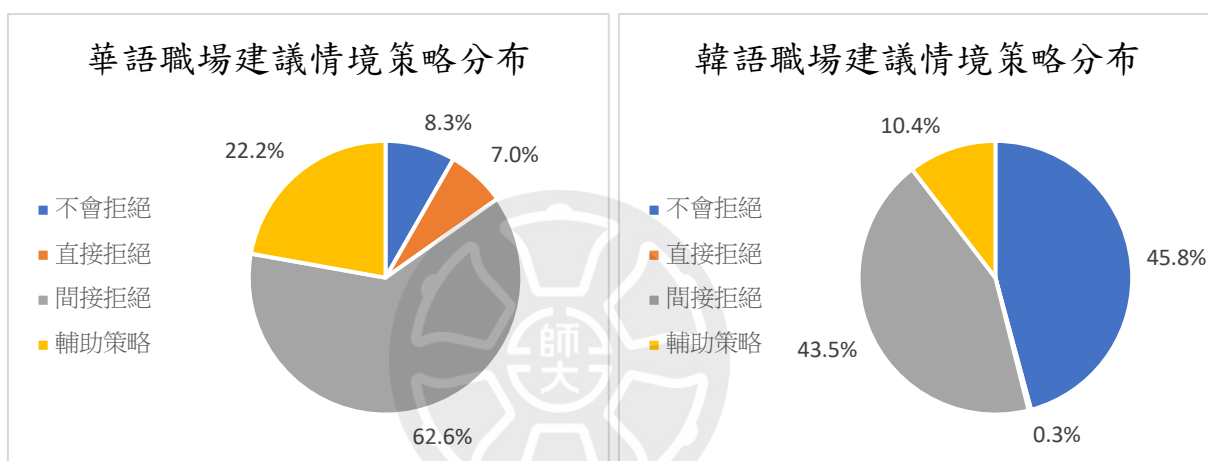
由上列圖表依序參閱可以發現，韓語受試者在面對來自發話者的請求、提供、建議與邀請四個主題情境下所使用的不會拒絕策略比例普遍高於華語受試者，故其直接拒絕策略、間接拒絕策略及輔助策略的使用比例大多低於華語受試者。下列圖四-9 至圖四-12 將揭示四個主題情境中華語及韓語使用拒絕策略之分布，計算方式為〔特定情境主題中使用特定策略的筆數〕除〔特定情境主題中使用各項策略的總筆數〕：



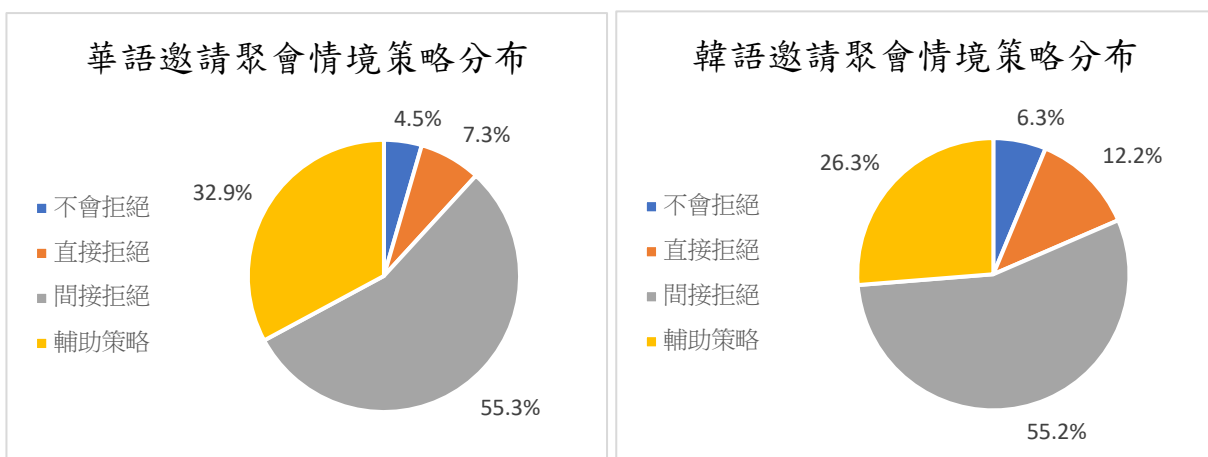
圖四-9 請求加班情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布



圖四-10 提供便車情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布



圖四-11 職場建議情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布



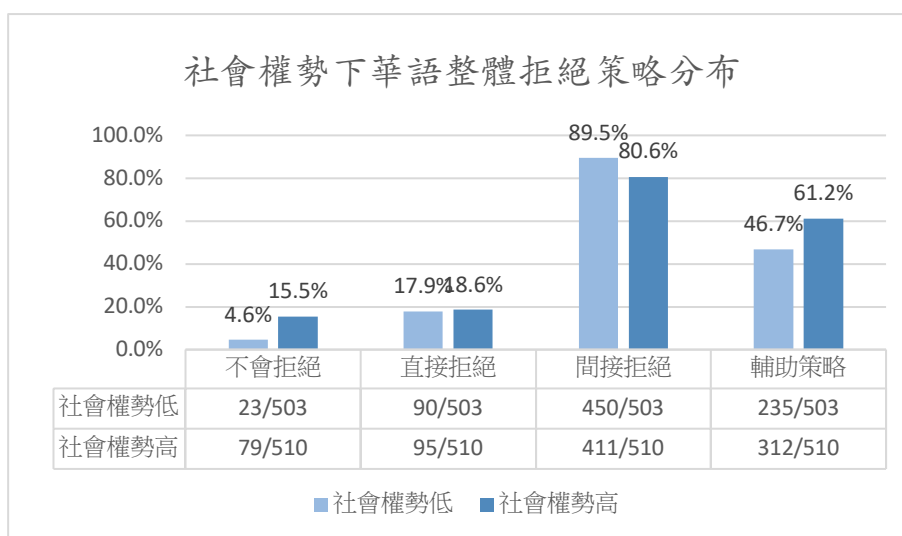
圖四-12 邀請聚會情境主題中華語及韓語的拒絕策略分布

第三節 社會權勢對拒絕策略分布的影響

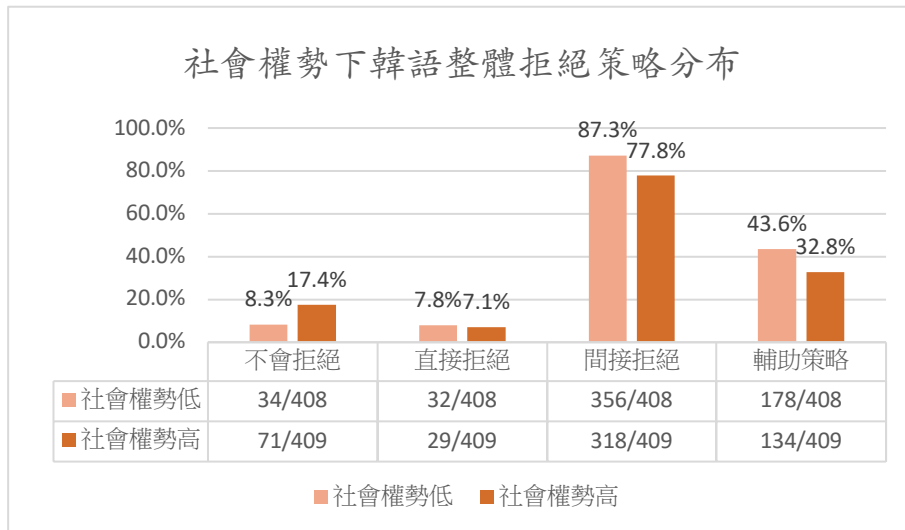
前一節討論不同情境主題中華語及韓語使用各個拒絕策略之分布，本節將深入探討華語及韓語受試者於社會權勢及親疏關係的影響下，於各情境主題中選用拒絕策略的情形。拒絕者因應不同的情境會使用不同的拒絕方法，在面對社會地位與自身相異者也是如此，本節將呈現社會權勢影響下的華語及韓語拒絕策略分布。

一、 社會權勢下華語及韓語整體拒絕策略的分布

下列圖四-13 與圖四-14 將呈現華語及韓語在社會權勢之影響下選用拒絕策略之分布，由於部分受試者使用多種間接拒絕策略及輔助策略，計算間接拒絕策略及輔助策略使用分布時將以有無使用作為計數之判斷，故儘管受試者使用三種間接策略小類，在此只計為一次。計算方式為〔面對社會權勢相當者時使用的特定策略數量〕除〔四種情境中面對社會權勢相當者時的有效語料總筆數〕。



圖四-13 社會權勢影響下華語整體拒絕策略的分布



圖四-14 社會權勢影響下韓語整體拒絕策略的分布

由上圖可見華語及韓語受試者在職場情境中，兩者使用最多的拒絕策略仍為間接拒絕策略。在社會權勢影響之下，華語受試者不會拒絕社會權勢高者的比例（15.5%）高於不會拒絕社會權勢相當者的比例（4.6%），顯示在社會權勢影響下，華語受試者對於拒絕來自社會權勢高的對象負擔程度較大；同樣地，在韓語受試者的測驗結果中也有相似的發現，韓語受試者不會拒絕社會權勢高者的比例（17.4%）同樣高於不會拒絕社會權勢相當者的比例（8.3%）。

社會權勢於華語受試者使用直接拒絕策略的分布中，雖無顯著的差距，但華語受試者直接拒絕社會權勢高者的比例（18.6%）仍略高於直接拒絕社會權勢相當者的比例（17.9%）；而社會權勢於韓語受試者使用拒絕策略的分布中無顯著的差距，韓語受試者直接拒絕社會權勢高者的比例（7.1%）高於直接拒絕社會權勢相當者的比例（7.8%），顯示韓語受試者面對社會權勢高者時用直接拒絕策略的意願仍略低於面對社會權勢相當者時使用直接拒絕策略。華語及韓語受試者在使用直接拒絕策略上受到社會權勢影響的走向相反，華語受試者在直接拒絕社會權勢較高者的比例是略

高於拒絕社會權勢相當者，然而韓語受試者卻相反，韓語受試者在直接拒絕社會權勢較高者的比例是略低於拒絕社會權勢相當者。

華語受試者受到社會權勢影響前後使用輔助策略之分布分別為 46.7% 及 61.2%，且華語受試者直接拒絕社會權勢高者的比例略高於直接拒絕社會權勢相當者，由此可見，在職場情境中華語受試者面對社會權勢高者時傾向以輔助策略作為緩解彼此心理負擔之手段，而非直接拒絕策略。反觀韓語受試者，整體而言，韓語受試者直接拒絕社會權勢相當者的比例略高於直接拒絕社會權勢較高者的比例，且於輔助策略的使用分布中，韓語受試者面對社會權勢相當者使用輔助策略的比例為 43.6%，面對社會權勢較高者使用輔助策略的比例為 32.8%，由此可見，在職場情境中韓語受試者面對社會權勢高者時，與華語受試者不同，韓語受試者並不傾向以直接拒絕策略及輔助策略來完成拒絕行為。

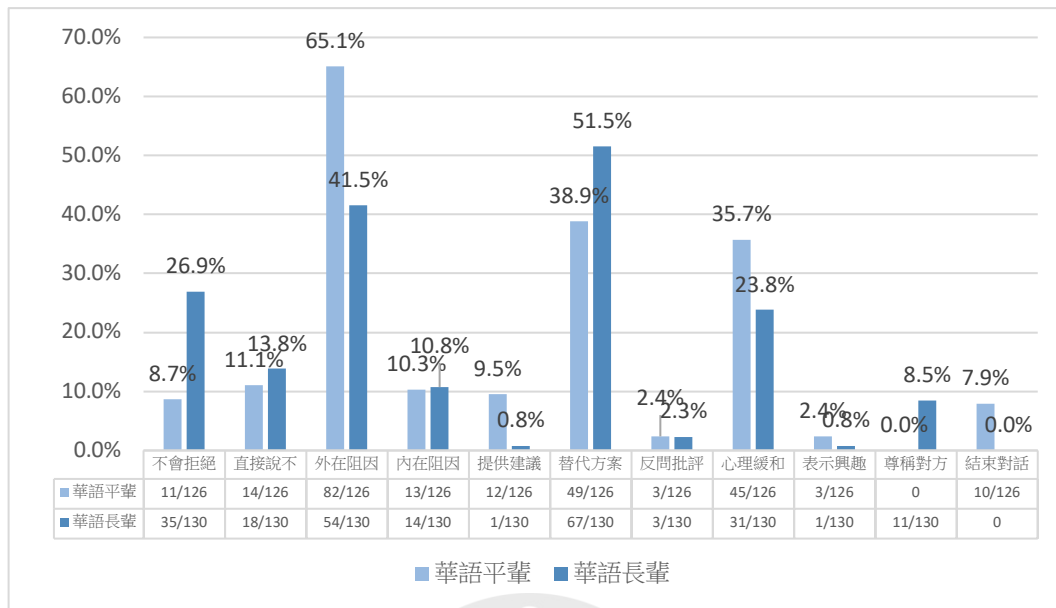
二、 社會權勢影響職場情境中拒絕策略的分布

本小節將著眼於華語及韓語受試者於各個職場情境中面對相同及相異社會權勢地位者時，選用的拒絕策略傾向，以下將依照問卷中的情境主題順序依序探討拒絕策略之分布。本研究於四個情境中，加入社會權勢高低此一變因，並將親疏關係限制為疏遠關係（不熟悉 / 新來的），計算方式為〔特定情境主題中使用特定拒絕策略 / 小類的筆數〕除〔特定情境主題中有效語料總筆數〕，藉此檢視各個策略的使用情形。

一、 請求加班情境

本研究於請求加班情境中，加入社會權勢高低此一變因，並將親疏關係限制為疏遠關係（不熟悉 / 新來的），計算方式為〔請求加班情境主題中

使用特定拒絕策略 / 小類的筆數〕除〔請求加班情境主題中有效語料總筆數〕，下列圖四-15 為各個拒絕策略在華語請求加班情境的分布：



圖四-15 社會權勢影響下華語於請求加班情境中的拒絕策略分布

於請求加班情境中，受試者受到來自社會權勢相當者提出可否加班的準備性詢問，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→替代方案→直接說不→內在阻因→提供建議→反問批評；受試者接收到來自社會權勢較高者提出可否加班的準備性詢問，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：替代方案→外在阻因→直接說不→內在阻因→反問批評→提供建議。

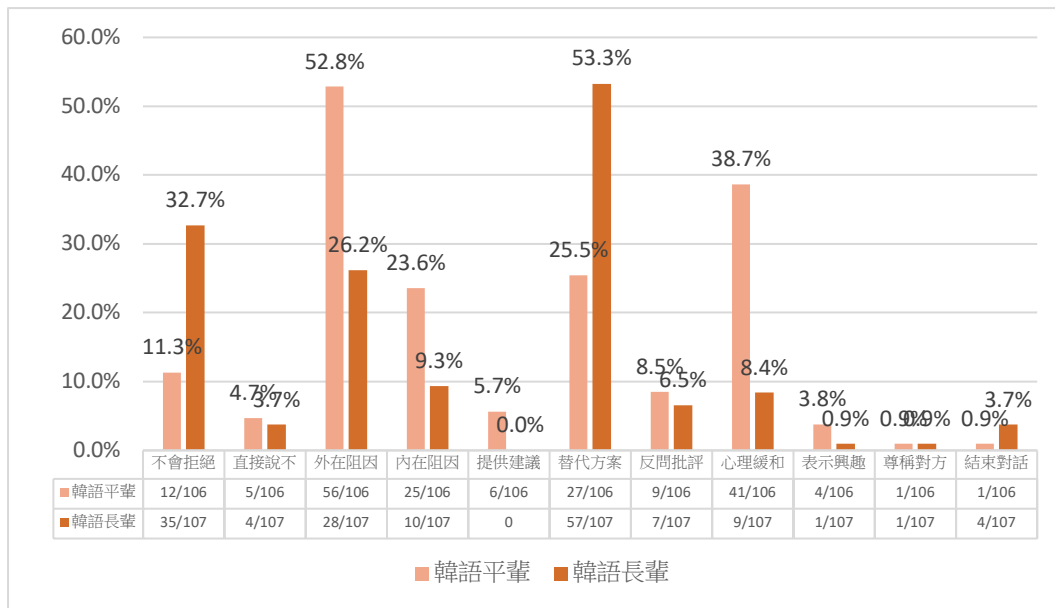
於請求加班情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提出可否加班的準備性詢問，華語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩→結束對話→表示興趣，無人使用尊稱對方輔助策略小類；受試者接收到來自社會權勢較高者提出可否加班的準備性詢問，華語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→尊稱對方→表示興趣，無人使用結束對話輔助策略小類。

於請求加班情境中，華語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者提出可否加班的準備性詢問的比例為 8.7%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提出可否加班的準備性詢問的比例為 26.9%。

由上述研究數據可知，在社會權勢影響下的請求加班情境中，為不會拒絕的分布，由 8.7%提高至 26.9%，顯示華語受試者在請求加班情境中拒絕社會權勢較高者的負擔明顯高於拒絕社會權勢相當者。

然而，於主體拒絕策略的使用，華語受試者以直接拒絕策略拒絕社會權勢較高者提出加班要求的比例 13.8%高於以直接拒絕策略完成拒絕社會權勢相當者提出加班要求的比例 11.1%。社會權勢相當者提出加班要求的行為因來自同輩，故請求行為的義務性與強制程度較低，受試者在完成拒絕行為時也選用較為模糊且間接的策略，而面對社會權勢較高者提出加班要求的行為，受試者感受到的強制性及義務性隨之提高，不會拒絕的比例提升，但於決定拒絕對方要求的受試者而言，直接拒絕策略造成的心理負擔儘管較大，明確性卻更高，在選擇使用直接拒絕策略完成拒絕來自社會權勢較高者的加班請求語料中，並無單一使用直接拒絕策略而未使用間接拒絕策略小類及輔助策略的語料。

在間接拒絕策略的各項小類中，華語受試者面對社會權勢相當者的加班請求，以外在阻因（65.1%）作為最大宗的拒絕策略；反觀面對社會權勢較高者的加班請求，華語受試者使用間接策略中的替代方案的比例（51.5%）最高，替代方案為拒絕者自身必須身體力行提供補償、有條件性地允諾及妥協性的表現。在請求加班情境中，華語受試者間接拒絕策略中外在阻因的使用，由 65.1%下降至 41.5%，替代方案的使用由 38.9%提升至 51.5%，顯示拒絕策略的分布受社會權勢影響，從外在阻因轉移至替代方案。下列圖四-16 為各個拒絕策略在韓語請求加班情境的分布：



圖四-16 社會權勢影響下韓語於請求加班情境中的拒絕策略分布

於請求加班情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提出可否加班的準備性詢問，韓語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→替代方案→內在阻因→反問批評→提供建議→直接說不；受試者接收到來自社會權勢較高者提出可否加班的準備性詢問，韓語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：替代方案→外在阻因→內在阻因→反問批評→直接說不，無受試者選用間接策略中的提供建議小類。

於請求加班情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提出可否加班的準備性詢問，韓語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→表示興趣→尊稱對方/結束對話；受試者接收到來自社會權勢較高者提出可否加班的準備性詢問，華語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→結束對話→表示興趣/尊稱對方。

於請求加班情境中，韓語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者提出可否加班的準備性詢問的比例為 11.3%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提出可否加班的準備性詢問的比例為 32.7%。

由上述研究數據可知，在請求加班情境中，韓語受試者針對對方社會權勢之差異，不會拒絕對方請求的比例從社會權勢相當者 11.3% 提升至 32.7%，差異較相同情境中的華語受試者高，顯示韓語受試者面對在請求加班情境中拒絕社會權勢高者的心理負擔比華語受試者來得高。

於主體拒絕策略的使用，韓語受試者傾向以直接拒絕策略完成拒絕社會權勢相當者提出加班要求的比例為 4.7 % 略高於以直接拒絕策略完成拒絕社會權勢較高者提出加班要求的比例 3.7%，說明社會權勢高低對韓語受試者於職場請求加班情境中使用直接拒絕策略上影響不大，但直接拒絕策略的分布受到社會權勢影響仍下降。在間接拒絕策略的各項小類中，與華語受試者相同，韓語受試者面對社會權勢相當者的加班請求，以外在阻因（52.8%）作為最大宗的拒絕策略；在面對社會權勢較高者的加班請求，同樣於華語受試者相同，韓語受試者使用間接策略中替代方案的比例最高（53.3）。以下將以表四-4 的數據呈現華語及韓語受試者於請求加班情境中受到社會權勢影響後所選用拒絕策略之分布：

表四-4 社會權勢影響請求加班情境中拒絕策略的分布

	不會 拒絕	直接 說不	外在 阻因	內在 阻因	提供 建議	替代 方案	反問 批評	心理 緩和	表示 興趣	尊稱 對方	結束 對話
華語 平輩	8.7%	11.1%	65.1%	10.3%	9.5%	38.9%	2.4%	35.7%	2.4%	0.0%	7.9%
華語 長輩	26.9%	13.8%	41.5%	10.8%	0.8%	51.5%	2.3%	23.8%	0.8%	8.5%	0.0%
韓語 平輩	11.3%	4.7%	52.8%	23.6%	5.7%	25.5%	8.5%	38.7%	3.8%	0.9%	0.9%
韓語 長輩	32.7%	3.7%	26.2%	9.3%	0.0%	53.3%	6.5%	8.4%	0.9%	0.9%	3.7%

由上列表四-4 可見，在請求加班情境中，除了直接拒絕策略，社會權勢對於華語及韓語受試者在拒絕策略選用分布上的影響是相同的，在面對社會權勢相當者時，華語及韓語受試者皆偏好以間接拒絕策略中的外在阻因完成拒絕行為；而面對社會權勢較高者時，韓語及華語受試者在間接拒絕策略的選用上則是一致偏好替代方案小類。於輔助策略的使用分布中，華語及韓語受試者皆偏好以心理緩和與表示興趣的小類作為輔助策略，在社會權勢影響下，兩者使用心理緩和與表示興趣的比例降低，華語受試者使用尊稱對方小類的比例由 0.0% 提升為 8.5%；韓語受試者則是在結束對話小類有較為顯著的改變，由 0.9% 提升至 3.7%。

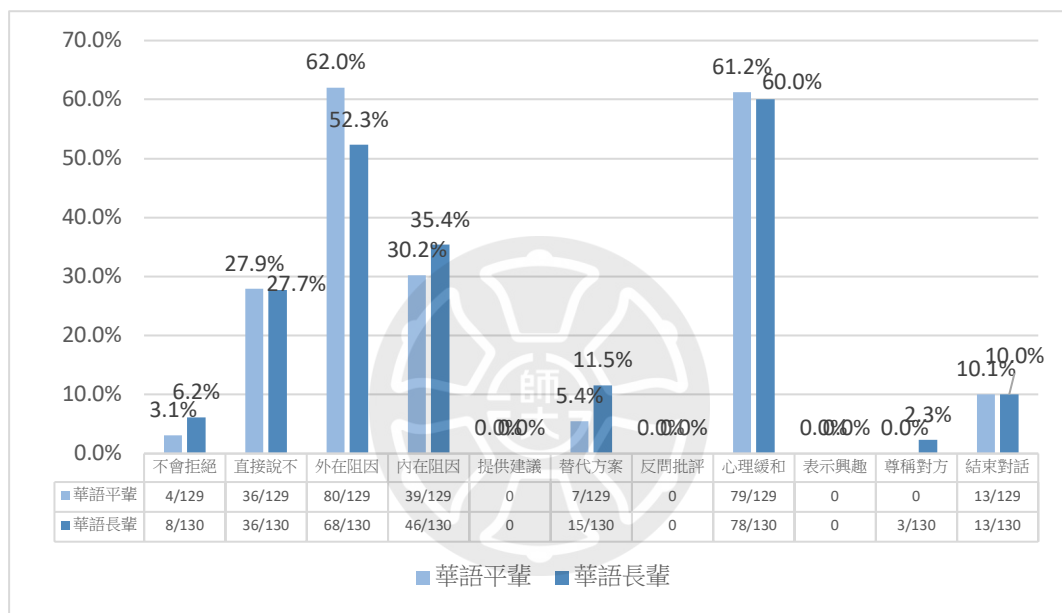
華語受試者針對請求加班情境的反饋主要論點有三：一. 難以拒絕，多數受試者認為請求加班的情境讓人進一步思考該請求是否與自身的職務、職責相關，因此受試者會對於拒絕對方感到「猶豫」、「為難」或「糾結」。二. 社會權勢使人畏懼，多數華語受試者覺得拒絕同事比拒絕主管容易，同事需要幫助可能是自身能力不足或是對業務不熟悉，華語受試者在此前提之下更在乎自己的時間規劃，然而當加班請求來自於主管，華語受試者則認為主管與同事的階級不同，請求強制性也不同，主管的請求等同

於命令，因此受試者會擔憂拒絕主管是否會「得罪」長官。三. 權衡利弊，華語受試者認為當新進員工需要幫助，作為公司內的前輩，理應提拔協助，擔憂自己若拒絕對方是「不負責任」的行為，此種想法與 Triandis (1995) 闡述的集體文化主義者思維不謀而合，集體文化主義社會成員常以「我們」作為思考的出發點，傾向於效力群體，但華語受試者同時也認為，若自己分內之事已經完成，下班時間沒有理由不能離開，且會擔憂自己若是答應協助對方，日後會常有此情形發生。

韓語受試者針對請求加班情境的反饋主要論點有二：一. 感到不悅，韓語受試者認為提出此請求的行為本身令人感到不愉快，針對同事需要協助時，並未先詢問自己是否有時間，而是直接提出需要幫助的話，會增加想拒絕對方的意願，且受試者認為需要幫助本身並不會讓人不舒服，但是在下班時間快到時尋求幫助讓人不高興，鄭E子 (2018) 提到韓國職場有所謂的「忙內文化」(菜鳥文化)，且韓國社會對於前後輩之分的概念較為重視，故初來乍到的新同事在請求協助時態度柔軟、措辭得當與否更為關鍵。二. 社會權勢難以反抗，安珠延 (2021) 對韓國職場文化的闡述之一正是下屬無力反抗上司下達的命令，面對來自主管的請求，為了贏得老闆青睞，或避免老闆的不悅，多數受試者認為拒絕主管是極其困難的舉動。韓國受試者多數選擇以替代方案作為拒絕策略，受試者認為拒絕對方太過困難，寧可先妥協答應，再找時間離開辦公室。

二、 提供搭便車情境

本研究於提供搭便車情境中，加入社會權勢高低此一變因，並將親疏關係限制為疏遠關係(不熟悉/新來的)，計算方式為〔提供搭便車情境主題中使用特定拒絕策略/小類的筆數〕除〔提供搭便車情境主題中有效語料總筆數〕，下列圖四-17為各個拒絕策略在華語提供搭便車情境的分布：

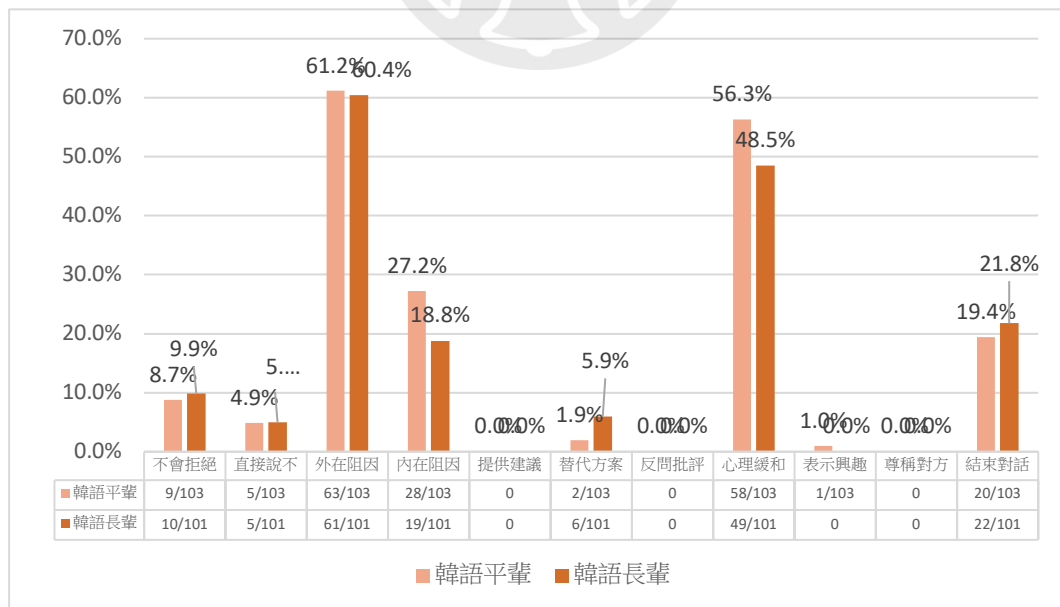


圖四-17 社會權勢影響下華語於提供便車情境中的拒絕策略分布

於提供便車情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提供接送的詢問，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→內在阻因→直接說不→替代方案，無人使用提供建議與反問批評小類；受試者接收到來自社會權勢較高者提供搭便車一事，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→內在阻因→直接說不→替代方案，無人使用提供建議與反問批評小類。

於提供便車情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提供搭便車的意願，華語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→結束對話，無人使用表示興趣與尊稱對方輔助策略小類；當社會權勢較高者提供搭便車，華語受試者使用輔助策略完成拒絕行為的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→結束對話→尊稱對方，無人使用表示興趣輔助策略小類。在職場中提供搭便車的情境下，唯有尊稱對方小類的使用比例些許提高，顯示出社會權勢對華語受試者在輔助策略的選用上並無顯著的影響。

於提供便車情境中，華語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者的比例為 3.1%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提供便車的比例為 6.2%。在提供搭便車情境中，社會權勢對於華語拒絕行為雖無顯著的影響，但在此情境中，拒絕社會權勢較高者的負擔仍比拒絕社會權勢相當者來得高。下列圖四- 18 為各個拒絕策略在韓語提供搭便車情境的分布：



圖四- 18 社會權勢影響下韓語於提供便車情境中的拒絕策略分布

於提供便車情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提出可否加班的準備性詢問，韓語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→內在阻因→直接說不→替代方案，無人使用提供建議與反問批評小類；受試者接收到來自社會權勢較高者提供搭便車一事，韓語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→內在阻因→替代方案→直接說不，無人使用提供建議與反問批評小類。

於提供便車情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提供搭便車的意願，韓語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→結束對話→表示興趣，無人使用尊稱對方輔助策略小類；當社會權勢較高者提供搭便車，韓語受試者使用輔助策略完成拒絕行為的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→結束對話，無人使用表示興趣及尊稱對方輔助策略小類。

於提供便車情境中，韓語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者的比例為 8.7%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提供便車的比例為 9.9%。在提供搭便車情境中，社會權勢對於韓語拒絕行為的影響雖非顯著，但在此情境中，韓語受試者拒絕社會權勢較高者的負擔仍比拒絕社會權勢相當者來得高。

表四-5 社會權勢影響提供便車情境中拒絕策略的分布

	不會 拒絕	直接 說不	外在 阻因	內在 阻因	提供 建議	替代 方案	反問 批評	心理 緩和	表示 興趣	尊稱 對方	結束 對話
華語 平輩	3.1%	27.9%	62.0%	30.2%	0.0%	5.4%	0.0%	61.2%	0.0%	0.0%	10.1%
華語 長輩	6.2%	27.7%	52.3%	35.4%	0.0%	11.5%	0.0%	60.0%	0.0%	2.3%	10.0%
韓語 平輩	8.7%	4.9%	61.2%	27.2%	0.0%	1.9%	0.0%	56.3%	1.0%	0.0%	19.4%
韓語 長輩	9.9%	5.0%	60.4%	18.8%	0.0%	5.9%	0.0%	48.5%	0.0%	0.0%	21.8%

由上列表四-5 可看出華語及韓語受試者於間接拒絕策略小類的選用上一致偏好外在阻因 > 內在阻因 > 替代方案，兩種語言的受試者受到社會權勢影響後選擇使用替代方案之比例皆提升，華語受試者由 5.4% 提高至 11.5%，而韓語受試者則由 1.9% 提升至 5.9%。然而華語受試者面對社會權勢較高者時，選用外在阻因的比例降低，使用內在阻因的比例提升；韓語受試者選用內在阻因的比例降低，顯示出在社會權勢影響之下，華語受試者比韓語受試者更傾向使用內在阻因作為拒絕策略；而韓語受試者並未受到太大影響，依舊傾向使用外在阻因。華語及韓語受試者於各類輔助策略中皆偏好使用心理緩和策略，且兩者受社會權勢的影響後使用心理緩和策略的比例皆下降，華語受試者由 61.2% 下降至 60%，而韓語受試者則由 56.3% 下降至 48.5%。華語受試者於社會權勢影響下，使用輔助策略中尊稱對方小類的傾向些許提高；韓語受試者則是在選用結束對話策略的佔比上有提升。

華語受試者針對提供搭便車情境的反饋主要論點有二：一. 感謝之情，多數華語受試者認為對方提供搭便車的舉動是「窩心」、「客氣」、「好意」，且認為在此情境中，拒絕者的選擇餘地較大，不如請求加班情境來得強勢，

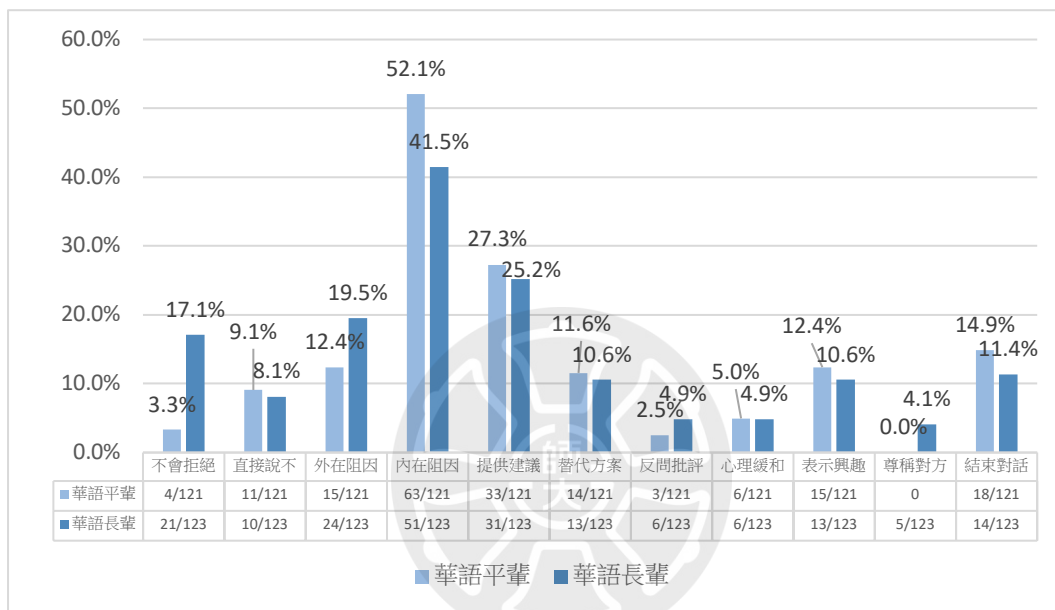
也因為提供搭便車是對方客氣的表現，受試者也選擇客氣拒絕，避免欠下人情。二. 親疏有別，部分受試者認為不熟悉的對象提供便車不免讓人心，例如：「太熱心很奇怪」、「接送涉及隱私」、加上車子是密閉空間，受試者會考慮對方與自己是否有性別差異及自身的戀愛狀態，多數受試者為了避免尷尬，拒絕共乘。故華語受試者在此情境中選擇直接拒絕對方的比例較高。

韓語受試者針對提供搭便車情境的反饋主要論點如下：一. 不喜歡欠人情，此特點與華語受試者相同，部分韓語受試者認為雖然感激對方，但不想給人添麻煩又欠人情。二. 做人要實際，韓語受試者選擇不拒絕對方的原因在於自身體力的衡量，若是下班時間，自己累了一天，若對方提出此等美事（「달콤한 제안」，甜蜜的提議），儘管怕尷尬，也傾向選擇搭便車。



三、 職場建議情境

本研究於職場建議情境中，加入社會權勢高低此一變因，並將親疏關係限制為疏遠關係（不熟悉／新來的），計算方式為〔職場建議情境主題中使用特定拒絕策略／小類的筆數〕除〔職場建議情境主題中有效語料總筆數〕，下列圖四-19 為各個拒絕策略在華語職場建議情境的分布：



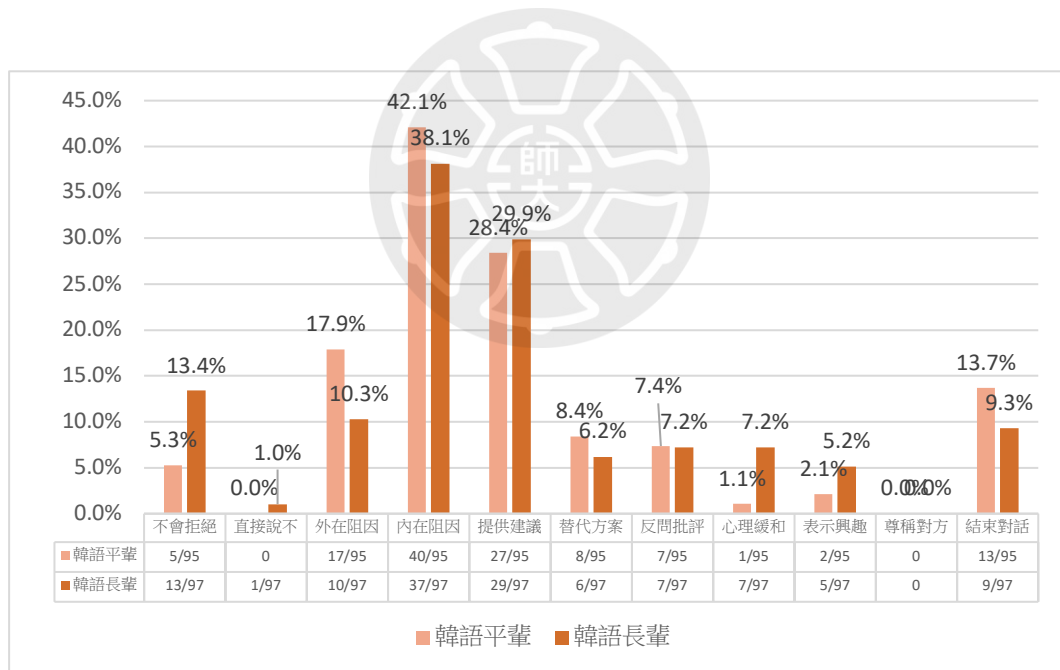
圖四-19 社會權勢影響下華語於職場建議情境中的拒絕策略分布

於職場建議情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提出可否安置人員的準備性詢問，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：內在阻因→提供建議→外在阻因→替代方案→直接說不→反問批評；受試者接收到來自社會權勢較高者建議人員安置時，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：內在阻因→提供建議→外在阻因→替代方案→直接說不→反問批評。

於職場建議情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者的人員配置提議，華語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：結束對話→

表示興趣→心理緩和，無人使用尊稱對方輔助策略；當社會權勢較高者提出人員配置的建議，華語受試者使用輔助策略完成拒絕行為的分布依佔比由高至低依序為：結束對話→表示興趣→心理緩和→尊稱對方。在職場建議的情境中，唯有尊稱對方小類的使用比例提高，由面對社會權勢相當者的 0%提高至面對社會權勢較高者的 4.1%。

於職場建議情境中，華語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者的比例為 3.3%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提供便車的比例為 17.1%，顯示華語受試者面對社會權勢較高者提出的職場建議，相較於面對社會權勢相當者更難以拒絕。下列圖四- 20 為各個拒絕策略在韓語職場建議情境的分布：



圖四- 20 社會權勢影響下華語於職場建議情境中的拒絕策略分布

於職場建議情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者提出人員安置的建議，韓語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：內在阻因→提供建議→外在阻因→替代方案→反問批評，無人使用主體策略

中的直接說不策略；受試者接收到來自社會權勢較高者建議人員安置時，韓語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：內在阻因→提供建議→外在阻因→反問批評→替代方案→直接說不。

於職場建議情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者的人員配置提議，韓語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：結束對話→表示興趣→心理緩和，無人使用尊稱對方輔助策略；當社會權勢較高者提出人員配置的建議，韓語受試者使用輔助策略完成拒絕行為的分布依佔比由高至低依序為：結束對話→心理緩和→表示興趣，無人使用尊稱對方輔助策略。

於職場建議情境中，韓語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者的比例為 5.3%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提供便車的比例為 13.4%。

表四-6 社會權勢影響職場建議情境中拒絕策略的分布

	不會 拒絕	直接 說不	外在 阻因	內在 阻因	提供 建議	替代 方案	反問 批評	心理 緩和	表示 興趣	尊稱 對方	結束 對話
華語 平輩	3.3%	9.1%	12.4%	52.1%	27.3%	11.6%	2.5%	5.0%	12.4%	0.0%	14.9%
華語 長輩	17.1%	8.1%	19.5%	41.5%	25.2%	10.6%	4.9%	4.9%	10.6%	4.1%	11.4%
韓語 平輩	5.3%	0.0%	17.9%	42.1%	28.4%	8.4%	7.4%	1.1%	2.1%	0.0%	13.7%
韓語 長輩	13.4%	1.0%	10.3%	38.1%	29.9%	6.2%	7.2%	7.2%	5.2%	0.0%	9.3%

由上列表四-6 可看出華語及韓語受試者在面對權勢相當者時使用的拒絕策略皆以內在阻因策略為佔比最高的拒絕策略小類，其次為提供建議策略，但在提供建議策略小類中韓語受試者的選用比例（28.4%）略高於華

語受試者 (27.3%)，再次為外在阻因策略，於外在阻因策略小類中韓語受試者的選用比例 (17.9%) 同樣高於華語受試者 (12.4%)。華語及韓語受試者在面對權勢較高者時使用的拒絕策略仍然以內在阻因作為佔比最高的拒絕策略小類，但在華語受試者受到社會權影響後使用的內在阻因、提供建議及替代方案策略皆減少，外在阻因與反問批評策略提升；而韓語受試者受到社會權影響後使用的各項間接策略皆減少，唯有提供建議策略小幅提升。

韓語受試者在職場建議情境中使用直接拒絕策略的佔比極低，且受到社會權勢影響後的直接拒絕策略佔比還些許提升；反觀華語受試者在直接拒絕策略中的使用分布，則是受到社會權勢影響後些許下降。然而，綜觀來說，韓語受試者在職場建議情境中直接拒絕對方的負擔，相較華語受試者來說更大，社會權勢對其影響的程度不顯著，在拒絕對方提議的策略選用上，韓國受試者高度傾向以間接拒絕作為主體策略；社會權勢對華語受試者選用不會拒絕策略上的影響程度相較韓國受試者來的高，華語受試者受到社會權勢影響前後的不會拒絕策略為 3.3% 與 17.1%，韓語受試者受到社會權勢影響前後的不會拒絕策略為 5.3% 與 13.4%；而社會權勢對華語受試者在間接拒絕策略中各項小類的選用上，以外在阻因及內在阻因受到的影響最大，使用內在阻因策略的比例降低，傾向以外在阻因來完成拒絕行為的比例提升，社會權勢對韓語受試者在間接拒絕策略中各項小類的選用上為各間接策略小類的比例降低。

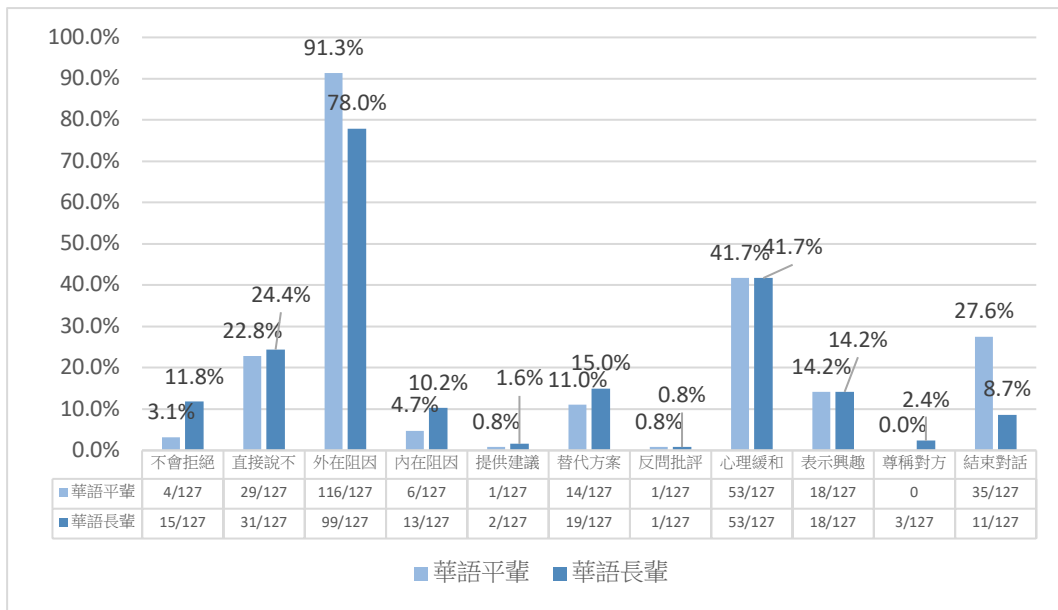
於職場建議情境中，華語受試者及韓語受試者使用輔助策略之分布以結束對話策略為主，受到社會權勢影響後，華語受試者在心理緩和、表示興趣及結束對話輔助策略的使用比例皆降低，唯有尊稱對方策略的使用比例提升；韓語受試者在結束對話輔助策略的使用比例降低，心理緩和與表示興趣兩種輔助策略小類的使用比例提升。

華語受試者針對職場建議情境的反饋主要論點分成對立兩派：一. 以自身職務為考量，華語受試者若以長期發展為視角，傾向依照被舉薦人員的能力、適任與否據理力爭，受試者擔憂若在此時未加以嚴格審視，被舉薦人員的無能會禍害到自身。二. 以自身形象為考量，華語受試者若以短期利益作為視角，大多數認為評斷他人能力頗有「在背後嚼舌根」的意味，大多支持緩解眼前為難的情況先行答應，反正該職員並非自己舉薦的，行事好壞與自己無關，且主管舉薦人選可能有其考量，故面對社會權勢，不拒絕對方的傾向提高。

韓語受試者針對職場建議情境的反饋主要聚焦以下兩個面向：一. 群體和諧，韓語受試者認為群體生活中和諧很重要，如果個人看法太過突出會遭受到來自群體的批評，如同安珠延（2021）提到「個人主義」在韓國人心中是帶有負面意義的詞彙，有著自私自利只顧自己的意涵，故保持自身與群體的關係順暢更為重要。二. 社會權勢，大多數韓語受試者認為若主管已經開口舉薦，則自己能改變對方想法的機率不大，考慮到階級不同，儘管自己不樂見此職場人員配置的情境，也會選擇默默忍受。因此韓語受試者在直接說不小類及內在阻因小類的選用比例皆低於華語受試者。

四、 邀請聚會情境

本研究於邀請聚會情境中，加入社會權勢高低此一變因，並將親疏關係限制為疏遠關係（不熟悉 / 新來的），計算方式為〔邀請聚會情境主題中使用特定拒絕策略 / 小類的筆數〕除〔邀請聚會情境主題中有效語料總筆數〕，下列圖四- 21 為各個拒絕策略在華語邀請聚會情境的分布：



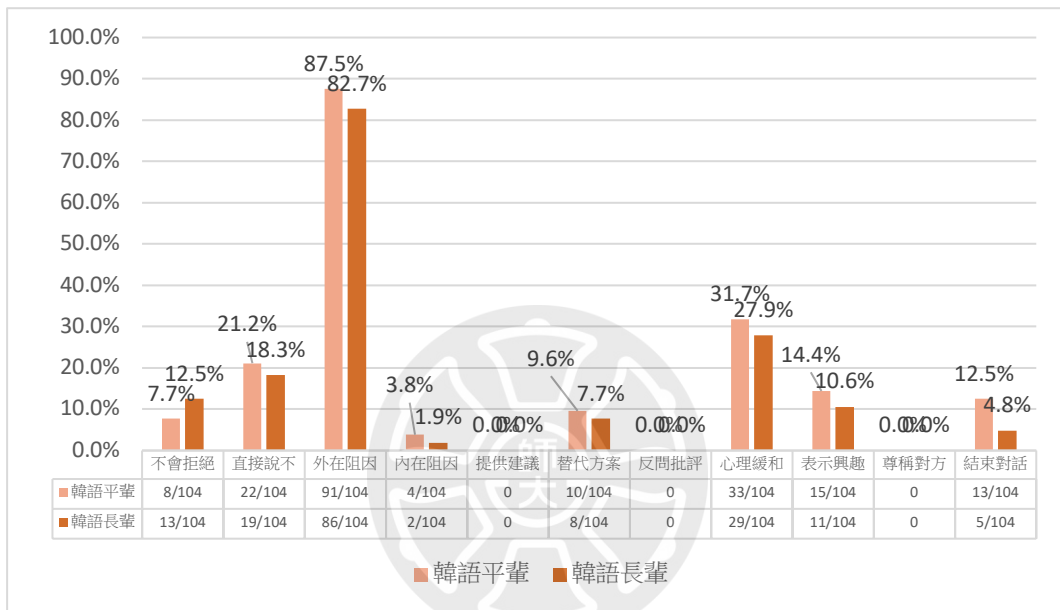
圖四-21 社會權勢影響下華語於邀請聚會情境中的拒絕策略分布

於邀請聚會情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者的聚會邀請，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→直接說不→替代方案→內在阻因→提供建議 / 反問批評；受試者接收到來自社會權勢較高者的邀約時，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→直接說不→替代方案→內在阻因→提供建議→反問批評。

於職場邀請聚會情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者的人員配置提議，華語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→結束對話→表示興趣，無人使用尊稱對方輔助策略；當社會權勢較高者提出聚會邀約，華語受試者使用輔助策略完成拒絕行為的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→表示興趣→結束對話→尊稱對方。在職場聚會邀約的情境中，受到社會權勢影響，結束對話小類的使用比例降低，由面對社會權勢相當者的 27.6%降低至面對社會權勢較高者的 8.7%，尊稱對方

策略由無人使用提升至 2.4%，而心理緩和與表示興趣策略並未受到社會權勢影響。

於職場聚會邀請情境中，華語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者的比例為 3.1%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提供便車的比例為 11.8%。下列圖四-22 為各個拒絕策略在韓語邀請聚會情境的分布：



圖四-22 社會權勢影響下韓語於邀請聚會情境中的拒絕策略分布

於邀請聚會情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者的聚會邀請，韓語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→直接說不→替代方案→內在阻因，無人使用提供建議與反問批評小類；受試者接收到來自社會權勢較高者的邀約時，華語受試者使用拒絕主體策略的分布依佔比由高至低依序為：外在阻因→直接說不→替代方案→內在阻因，無人使用提供建議與反問批評小類。

於職場邀請聚會情境中，受試者接收到來自社會權勢相當者的人員配置提議，韓語受試者使用輔助策略的分布依佔比由高至低依序為：心理緩

和→表示興趣→結束對話，無人使用尊稱對方輔助策略；當社會權勢較高者提出聚會邀約，韓語受試者使用輔助策略完成拒絕行為的分布依佔比由高至低依序為：心理緩和→表示興趣→結束對話，無人使用尊稱對方輔助策略。

於職場聚會邀請情境中，韓語受試者使用不會拒絕策略應對社會權勢相當者的比例為 7.7%；使用不會拒絕策略應對社會權勢較高者提供便車的比例為 12.5%

表四-7 社會權勢影響聚會邀請情境中拒絕策略的分布

	不會 拒絕	直接 說不	外在 阻因	內在 阻因	提供 建議	替代 方案	反問 批評	心理 緩和	表示 興趣	尊稱 對方	結束 對話
華語 平輩	3.1%	22.8%	91.3%	4.7%	0.8%	11.0%	0.8%	41.7%	14.2%	0.0%	27.6%
華語 長輩	11.8%	24.4%	78.0%	10.2%	1.6%	15.0%	0.8%	41.7%	14.2%	2.4%	8.7%
韓語 平輩	7.7%	21.2%	87.5%	3.8%	0.0%	9.6%	0.0%	31.7%	14.4%	0.0%	12.5%
韓語 長輩	12.5%	18.3%	82.7%	1.9%	0.0%	7.7%	0.0%	27.9%	10.6%	0.0%	4.8%

由上列表四-7 可看出華語及韓語受試者在職場聚會邀請中使用間接策略及輔助策略的分布相似，於間接策略的選用中兩者皆以外在阻因為主要間接策略，華語受試者受到社會權勢影響後選用外在阻因作為間接策略的比例降低，其他間接策略小類的選用比例皆提升；韓語受試者受到社會權勢影響後選用外在阻因作為間接策略的比例同樣下降，然而與華語受試者不同，韓語受試者在其他間接策略小類的選用比例皆降低。

華語及韓語受試者在職場聚會邀請情境中受到社會權勢影響後，使用直接拒絕策略之分布呈現相反的分布，華語受試者受社會權勢影響後直接

拒絕的選用比例提升，由 22.8% 上升至 24.4%；韓語受試者受社會權勢影響後選用直接拒絕的比例則是些微下降，由 21.2% 下降至 18.3%。

華語及韓語受試者受到社會權勢影響後使用輔助策略中心理緩和策略的分布一致，顯示社會權勢對與華語及韓語受試者在心理緩和策略的使用影響不顯著。然而華語受試者在社會權勢影響下使用表示興趣與尊稱對方策略小類的比例增加，使用結束對話策略的比例明顯下降，換言之，在職場聚會邀請情境中面對社會權勢高者時，華語受試者使用結束對話策略的負擔程度較大。韓語受試者使用心理緩和策略的傾向並未受到社會權勢之影響，使用表示興趣及結束對話策略的比例皆下降，表示對韓語受試者而言，面對社會權勢較高者時使用表示興趣及結束對話策略的負擔較大。

華語受試者針對邀請聚會情境的反饋主要論點如下：大部分的華語受試者認為上班時間與個人時間必須分割清楚，週末並非自己的職務時間，事先已有安排是合理的，拒絕對方的負擔較小，加上不想浪費寶貴的休假日應酬社交，且考量到對方的邀約可能只是出自客套，拒絕難度不高。但華語受試者提到，此類的邀約情境若是再再發生，則會選擇赴約，避免多次拒絕對方造成自身給人的印象不好或雙方關係不和諧。

韓語受試者針對邀請聚會情境的反饋主要論點有二：一. 工作跟生活須分開，部分韓語受試者與華語受試者想法相近，認為重要節日（聖誕節）邀請參加派對是不識相的舉動，雖然邀約來自於上司，但自己事先有安排也合理，拒絕難度不高。二. 人際關係的體現，部分韓語受試者認為被邀請至派對是自身人際關係優良的展現，因此拒絕對方會顯得更加困難，部分受試者擔憂若是拒絕邀約，以後在職場中的社交地位會下降。Ahrens (2016) 提到：「融入韓國職場生活靠的不只喝酒，還有其他必須參加的非

上班時間活動。」猶如本研究第二章第三節中所述，韓國職場有其獨特的社交文化，在上班時間之外與上司、同事的應酬飯局有其必要性。

第四節 小結

本章呈現華語及韓語在職場情境中拒絕行為的策略使用傾向。首節就兩個語言所使用的拒絕策略與輔助策略，檢視其整體偏好及分布；第二節由職場情境主題切入，檢視華語及韓語在四個情境主題中行使拒絕行為的策略偏好及分布；第三節更進一步檢視社會權勢下華語及韓語受試者於四個職場情境主題中的拒絕策略分布，並結合華語及韓語受試者針對問卷情境設計的反饋做出歸納；第四節為本章研究成果的綜和論述。

第一節中的結果顯示華語及韓語在整體拒絕行為中皆傾向以間接拒絕中的外在阻因完成拒絕行為，韓語受試者整體而言無法拒絕對方的情形較多，反觀華語受試者，整體而言以直接拒絕行使拒絕行為的比例較韓語受試者高。但兩者於其他間接策略類型及輔助策略的使用分布相近。在文獻回顧中提到在 Triandis (1995) 文化類別中，臺灣與韓國同屬集體文化主義，故華語受試者及韓語受試者都傾向以間接拒絕策略作為主體策略。

第二節於各個情境主題中，令華語及韓語受試者最難以拒絕的主題為請求加班情境；而最能夠使用直接拒絕策略的主題情境，華語受試者的語料顯示為提供搭便車情境，部分華語受試者認為與不熟的同事或上司共乘會感到尷尬，還有部分受試者認為疫情之下應該儘量不與不熟悉的人共乘，也有受試者提到若是對方為異性，本身想要拒絕的念頭會更強烈，針對此情境，部分韓語受試者認為搭便車屬於比較私人非商務的場合，雖然內心會感激對方，但同時也感到負擔，因此拒絕起來還是會比跟職務直接相關的請求加班情境來得容易，韓語受試者最能夠使用直接拒絕策略的主題情境則為邀請聚會情境，大部分受試者想拒絕的原因在於邀約本身並非

在辦公時間，在假日與同事社交讓人感到疲憊，也因為是假日，找推託的理由會更容易，整體而言，在各情境主題中，華語受試者使用直接拒絕比例皆高於韓語受試者，唯有在邀請聚會情境中，華語受試者使用直接拒絕策略的比例低於韓語受試者；而在使用間接拒絕策略上，華語及韓語受試者的分布極為相近，使用間接策略比例最高的情境主題為邀請聚會，其次為提供搭便車；於輔助策略的使用上，兩者偏好一致，使用輔助策略最多的為提供搭便車情境，最少為職場建議情境。

第三節接續檢視在各個職場情境主題中，社會權勢是否影響華語及韓語受試者選用拒絕策略的偏好，並探討各策略分布的情形。

整體而言，兩者在社會權勢影響下，選擇不拒絕社會權勢高者的比例提升，使用間接拒絕完成拒絕行為的比例皆下降。華語受試者在社會權勢影響下，使用直接拒絕策略比例提升的為要求加班情境與邀請聚會情境，部分華語受試者認為，加班與否必須取決於加班的事由跟自己有無相關，若非自己的職務，則答應加班的意願降低，直接拒絕策略比例下降的為提供便車情境與職場建議情境，部分華語受試者認為若是由上司親自舉薦的人選，該人選有可能與上司有些交情或受到上司極大肯定，受試者擔心拒絕對方會對自己造成實質利益損害；韓語受試者在社會權勢影響下，使用直接拒絕策略比例提升的為提供便車情境與職場建議情境，直接拒絕策略比例下降的為要求加班情境與邀請聚會情境，韓語受試者大多認為加班是令人不愉快的要求，但若來自於上司，則難以拒絕，也有受試者認為對方需要幫忙，若拒絕的話可能導致對方不開心，所以選擇盡力協助，在邀請聚會情境的反饋中，部分韓語受試者認為在上班時間之外的職場社交有利於職場發展，在社會權勢影響直接拒絕策略的使用上，華語受試者與韓語受試者呈現截然不同的分布。

在社會權勢影響下，華語受試者與韓語受試者在各情境中外在阻因的使用分布皆相似，唯有職場建議情境中，華語受試者受到社會權勢影響使用外在阻因的比例提升，由 12.4% 提升至 19.5%；相反地，韓語受試者受到社會權勢影響使用外在阻因的比例下降，由 17.9% 下降至 10.3%。部分華語受試者認為，在職場建議情境中闡述自己的意見會有「嚼舌根」之嫌。

在社會權勢影響下，華語受試者與韓語受試者在職場建議情境與邀請聚會情境中使用內在阻因的分布相似，皆為使用比例下降。然而在要求加班情境與提供便車情境中，兩者的分布走向相反，華語受試者在上述兩個職場情境中受到社會權勢影響後使用內在阻因的比例提升；韓語受試者則相反。

在社會權勢影響下，華語受試者與韓語受試者在要求加班情境與提供便車情境中使用提供建議策略的分布相似，在要求加班情境中華語及韓語受試者使用提供建議策略的比例皆下降，由於建議言語行為是說話者忽視聽話者的行為自由或意志，根據 Brown & Levinson (1987) 的禮貌補救策略，建議言語行為會威脅到聽話者的消極面子，故受到社會權勢影響後，受試者選用此一策略小類的傾向降低；提供便車情境中兩者皆未使用提供建議策略。然而，在職場建議情境與邀請聚會情境中，華語及韓語受試者使用提供建議策略的分布相異，華語受試者受到社會權勢影響後使用提供建議的比例提升，韓語受試者使用該策略比例則是下降及未使用。

華語受試者與韓語受試者於要求加班情境、提供便車情境及職場建議情境中使用替代方案策略的分布相似，受到社會權勢影響後，兩者使用替代方案策略的比例皆下降，唯有邀請聚會情境中，華語受試者受社會權勢影響後使用替代方案的比例提升，由 0.8% 提升至 1.6%；而韓語受試者於此情境中使用替代方案的傾向與其他情境相同，皆為使用比例下降。

華語受試者與韓語受試者受到社會權勢影響，要求加班情境與提供便車情境中使用反問批評策略的分布相似，於要求加班情境中兩者使用反問批評策略的比例皆下降，於提供便車情境中兩者皆未使用反問批評策略。於職場建議情境中，兩者受到社會權勢影響後使用反問批評策略的分布相反，華語受試者使用反問批評策略的比例提升，由 2.5% 提升至 4.9%；韓語受試者使用反問批評策略的比例則是下降，由 7.4% 下降至 7.2%，受到的影響並不顯著。而於邀請聚會情境中，兩者使用反問批評策略的分布並未受到社會權勢影響。

華語受試者與韓語受試者在要求加班情境與提供便車情境中使用心理緩和策略的分布相似，兩者受到社會權勢影響後的使用比例皆下降。心理緩和乃是藉由說話者向對方道謝或道歉，此種行為在 Brown & Levinson (1987) 的禮貌補救策略中，屬於說話者忽視自身行為自由或意志，藉由威脅自身的消極面子來維持對話的禮貌程度。於職場建議情境中華語受試者受到社會權勢影響後使用心理緩和的比例下降 0.1%，社會權勢的影響並不顯著，然而韓語受試者受到社會權勢影響後使用心理緩和的比例則上升，由 1.1% 上升至 7.2%。在邀請聚會中，華語受試者使用心理緩和的比例並未受到社會權勢的影響；韓語受試者受到社會權勢影響後使用心理緩和的比例則下降，如同要求加班情境與提供便車情境。

華語受試者在受到社會權勢影響後於要求加班情境與職場建議情境中使用表示興趣策略的比例下降，而於提供便車情境與邀請聚會情境中使用表示興趣策略的分布並未受到社會權勢的影響。韓語受試者受到社會權勢影響後使用表示興趣策略的比例普遍下降，唯有在職場建議情境中，使用表示興趣策略的比例由 2.1% 提升至 5.2%。換句話說，唯有在職場建議情境中華語受試者與韓語受試者使用表示興趣策略的分布走向相反。

尊稱對方策略的使用對韓語受試者來說並非高頻使用的輔助策略，韓語受試者唯有在要求加班情境中使用該輔助策略，而社會權勢並未造成該策略的使用分布。華語受試者則是受到社會權勢影響，在各個職場情境中使用尊稱對方的比例皆由未使用的 0% 提高。此現象能夠以顧曰國（1992）對華人禮貌原則的闡述中得到解釋，顧曰國（1992）認為稱呼準則與禮貌原則中的貶己尊人相互呼應，「上下有義，貴賤有份，長幼有等，稱呼語代表了人與人之間的社會關係。」其說明華人社會中，稱呼他人的行政職稱是禮貌的，因為無論工作性質為何，職稱都代表一個特定的身分地位，然而，稱呼他人的職業名稱卻不全然是禮貌的，只因職業在理論上無貴賤之分，但在說話者心中卻有高低不同。本研究成果中，華語受試者受到權勢影響後使用尊稱對方小類的比例提升，此現象可謂華人社會對禮貌原則的體現。

輔助策略中的最後一小類別——結束對話策略對華語受試者來說，在各個情境中受到社會權勢的影響，使用比例皆下降，受影響最顯著的未邀請聚會情境，最不顯著的為提供便車情境；韓語受試者於要求加班情境與提供便車情境中使用結束對話策略的傾向與華語受試者相反，韓語受試者受到社會權勢影響後使用該策略的比例提高，而在職場建議情境與邀請聚會情境中的使用分布則與華語受試者相同，使用該策略的比例皆降低。

綜觀四個職場情境受到社會權勢的影響後，要求加班情境與提供便車情境為華語及韓語受試者拒絕策略使用分布最相似的情境，接續為邀請聚會情境，而兩者拒絕策略使用分布相異最大的為職場建議情境。

綜合上述語料結果分析，以下針對本文研究問題提出回應，總結華語及韓語職場情境中拒絕行為的慣用行使及特色。

1. 在職場生活中，華語及韓語母語者傾向使用何種拒絕策略？其策略分布有何特徵？

職場情境中的拒絕行為由主體策略與輔助策略共同組成。主題策略分為六種類型，分別為直接說不、外在阻因、內在阻因、提供建議、替代方案及反問批評策略。輔助策略則有四種類型，分別為心理緩和、表示興趣、尊稱對方及結束對話策略。由此可見，華語及韓語受試者在職場情境中完成拒絕行為時須採取多樣的語用策略。

上述六種主體策略及四種輔助策略皆出現於華語及韓語的職場拒絕行為語料中，然而於不同情境中，兩者在策略選用上呈現不同偏好。綜合所有職場情境，就主題策略而言，兩者以外在阻因作為間接拒絕策略完成拒絕行為的分布最廣，外在阻因為具體因他人產生的理由，在此策略中，華語受試者常以「我家裡有事」、「待會已經有約」、「跟朋友約好了」等理由；而韓語受試者常以「선약이 있어서요……」(有約了)、「근처에 약속이 있어서」(在附近有約了)、「이미 다른 일이 있다고」(已經安排其他事情)等。

除了外在阻因，接續為內在阻因與替代方案，內在阻因為受試者個人包含生理與心理上的任何因素，華語受試者常以「身體不舒服」、「想回家休息」、「我想去 XX 地方」等理由；而韓語受試者常以「너무 피곤해서 오늘은 쉬고싶다」(太累了，今天想休息)、「저는 혼자 다니는게 편합니다」(我自己走比較自在)、「바쁘다고」(很忙)等。而替代方案為由受試者提供允諾、補償或妥協性表現，華語受試者常以「明天早上/晚點我再幫你看」、「下次再麻煩你」、「下次一定參加」等理由；而韓語受試者常以「내일 출근하면 도와줄게여~」(明天上班時再幫

你)、「나중에 필요하다면 말씀드릴게요」(若下次有需要的話，再麻煩您)、「다음에 꼭 참석하겠습니다」(下次一定參加)等。

兩者於主體策略中分布差異最大的策略為直接拒絕策略，華語受試者以直接說不作為拒絕策略的分布大於韓語受試者，兩者差異為 7.5%。上述為兩者在主體策略選用的異同，且顯示出華語及韓語受試者皆傾向以間接拒絕策略作為行使拒絕行為，此研究結果與王葳（2019）研究中韓拒絕言語行為所得到的研究結論相似，華語受試者及韓語受試者皆偏好以間接拒絕策略達成溝通功能，且兩者皆傾向使用說明緣由的策略。

綜合所有職場情境，華語受試者運用輔助策略協助拒絕行為的分布較韓語受試者廣，兩者差異為 6%。然而，兩者整體而言選用輔助策略的分布相似，皆以心理緩和為最主要的輔助策略，心理緩和指受試者利用表達歉意、感謝或安慰來緩和雙方的心理負擔。華語受試者常以「不好意思」、「謝謝」、「沒關係」等詞彙作為輔助策略；而韓語受試者常以「죄송해요」(很抱歉)、「정말 감사하지만」(雖然真的很感謝)、「괜찮습니다」(沒關係)等語詞作輔助策略降低拒絕行為帶來的負擔。華語受試者與韓語受試者未使用任何輔助策略的百分比分別為 56%與 62%，可見輔助策略並非完成拒絕行為的必要策略。

回應第一個研究問題：華語母語者及韓語母語者在職場情境中皆傾向使用外在阻因、內在阻因及替代方案作為間接拒絕策略，且兩者所使用的輔助策略以心理緩和為最主要的輔助策略。兩者相距最大之處為韓語母語者使用直接拒絕策略的比例遠低於華語受試者，且相較於華語受試者，韓語受試者也較不傾向使用輔助策略。

2. 社會文化對於華語及韓語母語者在職場情境中選用拒絕策略時有何影響？

兩者相似的文化背景反映在不同情境主題下的不會拒絕比例，在社會權勢影響下，華語及韓語受試者受到影響最小的皆為提供搭便車情境，受到影響最大的皆為請求加班情境。在社會權勢影響下，華語受試者於提供搭便車情境中選擇拒絕對方的比例由社會權勢相當的 96.9% 降至 93.8%，兩者相距 3.1%；韓語受試者於提供搭便車情境中拒絕對方的比例由社會權勢相當的 94.7% 降至 86.6%，兩者相距 8.1%；而華語受試者於請求加班情境中選擇拒絕對方的比例由社會權勢相當的 91.3% 降至 73.1%，兩者相距 18.2%；韓語受試者於請求加班情境中拒絕對方的比例由社會權勢相當的 88.7% 降至 67.3%，兩者相距 21.4%。由此可見社會權勢對於受試者拒絕提供搭便車一事並未造成顯著影響；對韓語受試者造成些微影響。然而在請求加班一事上對華語受試者造成顯著影響；對韓語受試者的影響更是加劇。此策略分布情形與本研究於第二章統整的臺灣及韓國職場文化不謀而合，針對來自上司的要求，員工通常需要使命必達。整體而言，本研究結果顯示，社會權勢依然對華語及韓語受試者選用拒絕策略的分布造成影響，此現象與王燕（2007）探究華語間接拒絕言語行為原因後，認為社會地位在母語者拒絕策略的選用上具有顯著影響的結論相似。

在四種情境中兩者的拒絕策略選用分布大致相似，但仍有其相異處。就間接策略的選用分布來看，兩者在職場建議情境中的分布相異性最高，在此情境中，華語受試者與韓語受試者使用比例最高的雖然皆是內在阻因小類，但兩者受到社會權勢影響後，多達三種間接拒絕小類的使用分布走向相反，首先是外在阻因小類，華語受試者受到社會權勢影響後，從面對社會權勢相當者的 12.4% 上升至 19.5%；韓語受試者則是從面對社會權勢相當者的 17.9% 下降至 10.3%。接著為提供建議小類，華語受試者受到社

會權勢影響後，從面對社會權勢相當者的 27.3%下降至 25.2%；韓語受試者則是從面對社會權勢相當者的 28.4%小幅上升至 29.9%。最後是反問批評小類，華語受試者受到社會權勢影響後，從面對社會權勢相當者的 2.5%上升至 4.9%；韓語受試者則是從面對社會權勢相當者的 7.4%些微下降至 7.2%。言語行為及策略選用能夠代表母語者的在社會中的思維脈絡，由本研究的結果數據可知，臺灣及韓國母語者在職場情境中的思維脈絡雖然相似，但在職場建議情境中兩者的拒絕策略選用傾向差異不小。

在間接拒絕策略的選用分布上，兩者還有一特性，除了職場建議情境之外的所有職場情境中，華語受試者及韓語受試者在內在阻因小類的選用分布上，呈現相反的走向。華語受試者在請求加班情境中使用內在阻因策略的比例受社會權勢影響後由 1.3%些微上升至 10.8%，在提供搭便車情境中使用內在阻因策略的比例受社會權勢影響後由 30.2%上升至 35.4%，在邀請聚會情境中使用內在阻因策略的比例受社會權勢影響後由 4.7%上升至 10.2%；然而，韓語受試者使用內在阻因策略的傾向在受到社會權勢影響後反而降低，韓語受試者在請求加班情境中使用內在阻因策略的比例受社會權勢影響後由 23.6%大幅下降至 9.3%，在提供搭便車情境中使用內在阻因策略的比例受社會權勢影響後由 27.2%下降至 18.8%，在邀請聚會情境中使用內在阻因策略的比例受社會權勢影響後由 3.8%下降至 1.9%。

在輔助策略的使用分布上，韓語受試者選用輔助策略的比例普遍較低。華語受試者及韓語受試者在受到社會權勢影響後的使用分布相異最大的為輔助策略中的尊稱對方小類，華語受試者在四種不同的職場情境中，受到社會權勢影響之後，在面對社會權勢較高者時選用此輔助策略小類的比例皆提升；反觀韓語受試者選用此輔助策略小類的比例皆未受到社會權勢影響，除了在請求加班情境中有 0.9%的受試者使用此輔助策略，其餘情境中，韓語受試者並未選擇此一輔助策略小類。此研究結果與王蕙（2019）

比較華語及韓語受試者受到社會權勢影響後使用的拒絕策略相相符，其歸納華語母語者相較韓語受試者更喜歡使用「稱呼策略」。



第五章 教學應用

本章旨在以第四章的研究成果為基礎，提出相關的教學應用。首先藉由現行教材的回顧瞭解拒絕言語行為相關的教學材料，再統彙其策略的安排設計，最後以可補充之處，提出本研究構想的教學應用設計。

第一節 現行教材檢視

本研究探討旨在探討職場情境中華語及韓語的拒絕行為，故著眼於商務華語教材，以下將檢視《遠東商務漢語》、《各行各業說中文》及《商用華語》其中拒絕行為及策略的安排設計。

一、《遠東商務漢語》

《遠東商務漢語》為響應國際潮流趨勢，針對經濟與貿易文化，進一步提供具體且實用的生活化商業用語，其詞彙標準以海峽兩岸通行使用者為準則，為了配合商場，其溝通交際內容仍以中國大陸使用者為主，臺灣流行者為輔，適合 CEFR 分級中的 B1 學生選修。每課的結構內容以語法及詞彙並重，包括經典佳句、對話、生詞、重點詞彙、詞語練習、文法練習、聽力測驗、閱讀理解與商業文化智庫。經過檢視，僅有《遠東商務漢語 I》及《遠東商務漢語 III》中各一處設計拒絕行為之對話，如下所示：

表五-1 《遠東商務漢語 I》第一冊第五課場景對話節錄

陳總經理：對了，另外請幫我整理要拜訪的客戶名片，我得帶著。

秘書：好的，要通知分公司的人接機嗎？

陳總經理：直不用了，間建議請他們到飯店來就行了。

第五課〈出差〉，課文內容為秘書替總經理安排出差事宜時的對話。就社會權勢來說，秘書為社會權勢較低者，總經理則為社會權勢較高者，同時，總經理為拒絕行為的行使者，故在此對話場景中出現的拒絕行為是上對下的拒絕。總經理針對來自秘書的提供行為使用的拒絕策略為【直接拒絕+提供建議】，總經理並未使用任何的輔助策略。由學習者的角度，若能以母語者拒絕行為的使用偏好來補充下位者拒絕上位者，或社會權勢相當者之間的拒絕行為範本，能使學習者更加熟悉華語拒絕行為的策略。

表五-2 《遠東商務漢語 I》第一冊第二課聽力理解文本節錄

男：完全正確。你一聽就懂，這麼聰明，跟我們合夥吧，獲利不錯呢！

女：謝謝你的誇獎，不過，間內阻我擔心自己忙不過來，輔結束改天再詳細談吧！

上述文本為第二課聽力理解，供學習者進行聽力練習，對話背景為男性說話者邀請女性說話者一同投資某以投資項目，雙方正釐清該投資項目的運作，男性說話者解釋完畢後，稱讚女性說話者的理解十分正確並再次進行邀約。對話中二人應為朋友，社會距離接近且權勢相當，女性說話者針對來自友人的投資邀約，使用的拒絕策略為【內在阻因+結束對話】。

研究者認為，《遠東商務漢語 I》為此商務華語系列的首冊，其課文情境設計流於生活化，唯有詞彙與人物設定貼近商務華語，然而此現象隨著接續兩冊的難度提升而減少。此系列的商業文化智庫，不單是職場情境中的交際文化，還包含與各類職業相關的中國文化，然而《遠東商務漢語》系列的溝通交際內容仍以中國大陸使用者為主，故在臺灣學習商務華語的學習者可能會對教材中的文化背景感到陌生。

二、 《各行各業說中文》

《各行各業說中文》分為上下兩冊，為針對有初級商務華語基礎、程度為 B2-C1 的學習者訂作的進階商務華語教材，經《各行各業說中文》編輯團隊調查總結，學習者關心個人社交能力甚於專門商務技能，故《各行各業說中文》聚焦於學習者在商務環境中使用中文的能力而非商業知識，其商務情境之產業別多樣。第一冊著重於公司內部交流或同事、朋友的工作情形；第二冊則著眼於公司於外部的交流。每課的結構內容包含一至二個對話、生詞、語法點、個案分析、課室活動及文化點。經過檢視，《各行各業說中文》第一冊有四個提供學習者熟悉拒絕策略之處；《各行各業說中文》第二冊則有兩處：

表五-3 《各行各業說中文》第一冊第四課情境對話節錄

<p>組長：敏華，剛接到一個新案子，需要你來做煌經評估及施工報告，應該不會花很多時間，明天一早再交給我就好。</p> <p>敏華：啊！<u>間外阻</u>可是我待會約了人了，恐怕<u>直</u>不能加班。</p>
<p>組長：可以找個藉口推掉嗎？最近同業競爭很激烈，我們在同一條船上，不能輸給別人啊！</p> <p>敏華：如果還不是太急，<u>間替代</u>我明天一早來就處理，<u>間建議</u>或是<u>您請其他同事支援一下</u>，好嗎？<u>輔緩和</u>實在很抱歉，<u>直</u>今天真的不方便。</p>
<p>組長：唉！怡君，那交給你，留下來加個班吧！</p> <p>怡君：<u>間內阻</u>可是我目前手頭上還有老闆交代的工作，<u>直</u>恐怕也沒辦法。</p>

組長：但是，這個報告也是很急的，得先評估過環境才能施工，你也知道上頭給我的壓力很大，我需要你們呀！你能力那麼強，這點工作難不倒你的。

怡君：不然，間替代我帶回家做吧！在家工作比較自由。

上述對話為《各行各業說中文》第一冊第四課對話二，其學習目標為學習者能夠婉轉拒絕不合理的要求，示範職場中遇到來自社會權勢較高者的加班要求，學習者能以什麼策略得體的拒絕對方。第四課中，編者於課室活動安排學習者運用句型及生詞拒絕不想去的邀約，其課室活動以明確的情境引導學生利用課本提供的句型及生詞，利於學生主動發想拒絕策略的運用；本課的文化點說明臺灣人使用拒絕策略時習慣使用拖延策略，常以「再說吧！」、「考慮一下」回應，表面看似不立刻決定或推給第三人，實則為拒絕對方。

表五-4 《各行各業說中文》第一冊第六課個案分析對話節錄

李主任：簡單。我誰也不得罪，直接讓他們之間互評，看看打擊覺得誰對部門貢獻最大。

王主任：間反批這樣客觀嗎？間內阻如果他們之間有什麼嫌隙或私人恩怨，這個分數恐怕會失準吧？

上述對話情境為幾位主管思考如何給員工考績才公平的討論，面對李主任的建議，王主任以【反問批評+內在阻因】表達自身的不認同。對話雙方社會權勢相當，然而該情境為幾位主管的私人聚會，故應為較親密的社會距離。

表五-5 《各行各業說中文》第一冊第九課個案分析對話節錄

老闆：我要你們設計一份可以套用在每個程度、每個班的教案。

Vivian：間內阻不太可能設計得出這種教案，老師得根據每個學生的特質教學。

老闆：那讓 Naomi 跟志中來做吧！你們比較專業，我每個人每星期多給你們兩個小時的鐘點費來做教案，以後每個老師都按照那份教案上課，就連教室裡玩的遊戲都得一樣。

Naomi：間內阻我認為兩小時鐘點費根本不夠，智慧財產也許要算進去。畢竟好的教案可是一所學校的靈魂呢！間反批只有兩個小時？輔緩和對不起，間內阻我難以接受。

上述對話為英文補習班裡幾位外籍老師、本國籍老師與老闆夫婦開會討論學生成績不佳的問題。由對話中可見，補習班老闆正指派任務，面對來自老闆的要求，外籍教師 Vivian 以個人見解否定老闆的想法，以間接策略中的內在阻因完成拒絕行為，在此對話之中，相較於表五-4 的例子，社會權勢較高者提出的請求強制程度較低，因其並非尚未指定任一名教師完成任務；然而，Naomi 作為被指定者，面對社會權勢較高者的要求，以【內在阻因+反問批評+心理緩和+內在阻因】作為拒絕策略。

表五-6 《各行各業說中文》第二冊第二課個案分析對話節錄

旅客家長：小姐，兩位旅客都到了，我們要報到。

地勤人員：輔緩和對不起，間外阻這班飛機已經額滿了，直不能補位了。

旅客家長：沒有位子是你們公司的事。我們是 OK 票，你就得給我們位子。叫你們督導還是經理出來，給我們兩個機位，否則今天沒完沒了。

地勤人員：**輔結束**（不再回答客人，轉身向內低聲跟貼行李條碼的人員說）問一下督導是不是要關行李艙了？

地勤督導：對不起，今天幾位真的很滿。這樣好不好，公司付給你們……。另外，我們幫您轉到另一家航空公司，他們在八個小時後，也就是今晚十一點五十分，有一班飛往一樣目的地的班機，你們覺得如何呢？

旅客家長：**輔緩和****抱歉**，**直**我們不能接受。**間內阻**這兩個旅客不是成人，而是兩個十三、四歲的孩子。何況他們是第一次去奧克蘭，**間外阻**我們當地已經安排好了接機的親友，現在臨時更改根本不可能。**間反批**你們怎麼可以在兩個小時以前提前開放補位呢？
喔！等等，我懂了，不是提前補位的問題，你們超賣了機位，是吧？

表五-6 的對話背景為兩位已訂位的未成年旅客的因抵達機場時間不同，告知地勤人員要等另一位到齊再一同辦理報到，一起報到時，家長要辦理報到卻被告知班機額滿。可以確定對話雙方的社會距離為疏遠，在服務業中，旅客應為社會權勢較高者，地勤人員拒絕旅客要求報到的策略為【心理緩和＋外在阻因＋直接說不】；而旅客進一步提出強硬要求（威脅）後，地勤人員作為拒絕者使用的拒絕策略為【結束對話】；當地勤督導提供補償金與替代方案時，旅客家長選擇拒絕對方的提供，以【心理緩和＋直接說不＋內在阻因＋外在阻因＋反問批評】完成拒絕行為。

表五-7 《各行各業說中文》第二冊第七課對話一節錄

江秘書：報告副總，因為受到市場搶料……。什麼都漲了，在採購鋰電池方面，您看我們是否要再觀望一下？

沈副總：**問外阻**現在我們鋰電池庫存吃緊，需要補貨，**問反批**怎麼還能觀望呢？何況現在全球都提倡節能環保，在大家都這麼重視環保的今日，**問內阻**我認為電動車的市場前景大好，而且我預測將來還會出現爆發性的成長，要是延誤了生產進度，可能會錯失市場先機啊！

上述對話背景為電動車製造廠的零件採購部副理與其秘書針對市場原物料漲價的情形作討論，由於價格上漲，秘書提出延遲採購的建議，沈副總拒絕該提議，策略為【外在阻因+反問批評+內在阻因】。

《各行各業說中文》系列的課文情境由小至大，首要著重於公司內部交流或同事、朋友的工作情形，接著聚焦於公司於外部的交流，此番安排能讓學習者全面性地循序漸進，拓展交際範圍及能力，且文化點以臺灣社會為基礎，教材內容包含在地俗諺、熟語，其語言面向多元。

三、《商用華語》

《商用華語》是基於職場及商務環境為主軸之教材，適用於華語中級、程度 B1 以上的學生宣讀，全書共有十四課，前四課為求職至應聘過程，分別為：求職、面試、應聘與辦公環境，接續十課為獨立職場情境，依序為：參加會議、商務表單、商務出差、參加商展、商務宴請、產品行銷、客戶服務、洽談生意、國際貿易、商務談判。每課的結構包括對話、生詞

短語、文法句型、閱讀材料、情境活動。《商用華語》一書中安排拒絕行為的分布較廣：

表五-8 《商用華語》第二課句型練習節錄

語法一對……有興趣

Q：你要不要來我們餐廳打工？

A：輔緩和不好意思，_____。

此處為學習者練習使用語法點「對……有興趣」的填空練習，《商用華語》對該語法點的說明為：「對……有興趣」表示開始喜歡、注意或想了解更多「對」的賓語，「對」的後面接名詞或動詞賓語，「有興趣」的前面可加程度副詞來增強，或加「沒」表示否定。在此處《商用華語》使用心理緩和輔助策略引導學習者，暗示學習者填寫後續的預訂答案，以對該份工作不感興趣作原因，而學習者本身不感興趣，則接近本研究中定義的內在阻因策略小類。然而此設定並非為職場中情境，而為踏入職場前的求職情境。

表五-9 《商用華語》第七課對話節錄

秘書：經理，上次訂的那家飯店，您覺得還可以嗎？

王經理：輔興趣上次那家飯店，好是好，間內阻就是離我們工廠太

遠了！如果能的話，間建議這次訂一家交通方便一點的吧！

上述對話由第七課〈商務出差〉節錄而來，與表五-1《遠東商務漢語 I》第一冊第五課場景對話節錄相似，課文內容為秘書替總經理安排出差事

宜時的對話。就社會權勢來說，秘書為社會權勢較低者，總經理則為社會權勢較高者，同時，總經理為拒絕行為的行使者，故在此對話場景中出現的拒絕行為是上對下的拒絕。總經理使用的拒絕策略為【表示興趣+內在阻因+提供建議】。

表五-10 《商用華語》第十一課情境句式節錄

客戶：如果你們不……，恐怕對你們的公司有很大的影響。

客服人員/負責人：輔緩和不好意思，間內阻您的要求超出我們能力所及範圍間替代可是我們可以……。

上述對話為第十一課〈客戶服務〉中的情境練習句式，情境設定為客服人員面對客戶的要求時需得當應對。此教材將協商技巧囊括為課程活動設計的一環，客戶的社會權勢在此職場情境中為較高者，而服務人員則為社會權勢較低者，面對來自社會權勢較高者提出的強硬要求（威脅），客服人員作為拒絕者使用的拒絕策略為【心理緩和+內在阻因+替代方案】。

表五-11 《商用華語》第十二課情境句式節錄

代銷商 / 客戶要求產品降價	業務拒絕變動價格
<p>比較以前跟現在價格： 今年跟去年比起來好像貴了2%？</p>	<p>說明成本變高的原因： <u>問外阻</u>因為材料上漲、新的設計、品質提升，所以我們只好適當地提高一點價格。</p>
<p>抱怨價格： 這樣的價格有一點貴 / 高過預算太多。</p>	<p>強調產品的好，給數據： 我們的產品在市場上是很有國際競爭力的。</p>
<p>強調合作關係： 我們合作了那麼多年是不是可以給……折扣？</p>	<p>拿主管 / 公司 / 成本當理由： <u>問反批</u>這個折扣太大了，<u>問外阻</u>我的主管可能不會同意。</p>
<p>說出想要的折扣： 因為……，可不可以給我們5%的折扣？</p>	<p>有條件的折扣： <u>問替代</u>如果貴公司買1000個以上，那我們可以給您95折的折扣。</p>
<p>比較價格、表示有其他賣家： 其他公司的價錢比貴公司便宜3%到5%。</p>	<p>跟其他公司交易情形： 上個月我們跟一家美國公司合作，也是用這樣的價格。</p>
<p>具體討論價錢： 我們在一個月內付錢，方便再給我們一點折扣嗎？</p>	<p>不清楚的回答： <u>輔結束</u>這個部分，我得先回去跟老闆討論以後，才能告訴您。</p>

以上表格節錄自第十二課〈洽談生意〉中的情境練習句式，研究者僅節錄各句式的其中一個例句。《商用華語》提供多樣的句型模板供學習者練習使用，然而在此情境中，對話雙方的社會權勢相當，由於例句提及「合作多年」的關係，表明社會距離則可能親密可能疏遠。相似的情境對話還出現在《商用華語》第十四課〈商務談判〉中，如下列表-12 所示：

表五-12 第十一課對話節錄

<p>李承業：我們已經是長期的合作夥伴了，下一季的訂單金額很可觀，<u>我們希望能爭取百分之十的折扣。</u></p> <p>吳天欣：間反批你們知道這項產品的生產作業有多複雜嗎？間內阻 <u>要是再打折，我們根本沒有利潤。</u></p> <p>李承業：非常抱歉，但是我們公司得考慮很多因素。如果您能提供折扣，我們將預付三成的貨款。</p> <p>吳天欣：直不行！要是再給百分之十的折扣，根本連成本都不夠，不是付款時間的問題，間內阻沒有人會做賠本的生意。</p>

面對來自社會權勢相當者李承業提出的折扣要求，吳天欣作為拒絕者使用的拒絕策略為【反問批評＋內在阻因】。當李承業再次提出要求，吳天欣以【直接說不＋內在阻因】作為拒絕策略。

《商用華語》的課文情境介於先前兩個商務系列，其部分情境平易近人，部分情境著重於專業領域，如：談判、協商。練習活動的設計活潑，多以任務型教學活動搭配生動的圖片給予引導，研究者認為學習者能從中獲得較多趣味。《商用華語》並未提供文化相關知識，研究者雖可以藉由教學示例看見其工具性的設計，如：提供中文履歷表格式、商務會議開場模

板例句，然而，文化與言語行為的表現息息相關，若缺失文化點的補充，可能導致學習者在實際商務情境中誤用言語行為策略。

四、 小結

經研究者檢視，以上三個商務系列教材中的拒絕行為以《各行各業說中文》系列出現的佔比最廣，共有 11 處相鄰配對的對話；其次為《商用華語》，其中包含 5 處相鄰配對的對話，而表五-11 為其於第十二課情境句式提供學習者數個協商策略；《遠東商務漢語》系列則有兩處相鄰配對的對話。下列表五-13 為三個商務華語系列出現的拒絕行為中，對話雙方的社會距離及社會權勢統計：

表五-13 現有教材中拒絕雙方的社會距離及社會權勢統計

發話者 拒絕者	親近/ 權勢高	親近/ 權勢低	疏遠/ 權勢高	疏遠/ 權勢低
親近/ 權勢高	表 4	表 1、7、9		
親近/ 權勢低	表 3、5、11	表 2、12		
疏遠/ 權勢高				表 6
疏遠/ 權勢低			表 6、8、10	

由上述圖表可見，多數拒絕行為著重於社會距離小的親近關係，換句話說，拒絕者行使拒絕行為的對象多為原先已有交情的舊識或合作過的商業夥伴；而於對話雙方社會距離遠的教學範例中，大多為服務業者及客人的對話，而表五-8 中的語境為職位的提供，仍是商務情境，但屬於踏入職場前的拒絕行為。下列表五-14 為檢視上述教材後的拒絕行為話輪統整：

表五-14 現有教材中拒絕行為話輪統整

	言語行為	社會距離	社會權勢	拒絕策略
表五-1	提供接機	親近	高拒絕低	直+間建議
表五-2	邀請投資	親近	平拒絕平	間內阻+輔結束
表五-3	要求加班	親近	低拒絕高	間外阻+直
表五-3	要求加班	親近	低拒絕高	間替代+間建議+輔緩和+直
表五-3	要求加班	親近	低拒絕高	間內阻+直
表五-3	要求加班	親近	低拒絕高	間替代
表五-4	方案建議	親近	平拒絕平	間反批+間內阻
表五-5	職務要求	親近	低拒絕高	間內阻
表五-5	職務要求	親近	低拒絕高	間內阻+間反批+輔緩和+間內阻
表五-6	要求服務	疏遠	低拒絕高	輔緩和+間外阻+直
表五-6	要求服務	疏遠	低拒絕高	輔結束
表五-6	提供補償	疏遠	高拒絕低	輔緩和+直+間內阻+間外阻+間反批
表五-7	決策建議	親近	高拒絕低	間外阻+間反批+間內阻
表五-8	提供工作	疏遠	低拒絕高	輔緩和+間內阻

表五-9	提供飯店	親近	高拒絕低	輔興趣 + 間內阻 + 間建議
表五-10	要求服務	疏遠	低拒絕高	輔緩和 + 間內阻 + 間替代
表五-12	要求折扣	親近	平拒絕平	間反批 + 間內阻
表五-12	要求折扣	親近	平拒絕平	直 + 間內阻

研究者統計現有教材中的情境設計，以要求言語行為作為情境設計的有十一例；提供言語行為有四例；建議言語行為有兩例；邀請言語行為僅有一例，由此可見在現有的商業華語教材中，並未平衡地使用拒絕行為常遇到的四種言語行為作為情境設計。而現有教材中的拒絕策略選用安排與本研究訂立的拒絕策略相呼應，本研究中建構的主體策略能夠涵蓋現有教材中出現的拒絕策略，然而在輔助策略中，現有教材著重於心理緩和及結束對話小類。研究者認為此種現象與本研究成果呈現的華語受試者拒絕策略分布相符，但考慮到華語母語者仍會使用表示興趣及尊稱對方小類作為輔助策略，故研究者認為，教材除了展現華語拒絕策略的主要傾向，也應該提供學習者多元的拒絕策略情境及策略，減少學習者在實際情境中誤用或誤解的狀況。

第二節 教學啟示與應用

本研究第四章研究結果之分析闡述了華語及韓語在職場拒絕行為中的策略選擇傾向，策略選用大致相似，於特定的策略小類使用分布上，兩者的相異之處反映出不同語言母語者的思想差異。本節將歸納整理職場情境中華語拒絕行為之策略，並根據上一節呈現的教材現況，設計補充教材，並提供情境 4 與拒絕情境範例。

一、 教學啟示

由第四章的研究結果可見，華語母語者及韓語母語者在職場情境中皆傾向使用外在阻因、內在阻因及替代方案作為間接拒絕策略，且兩者所使用的輔助策略以心理緩和為最主要的輔助策略。而韓語受試者與華語受試者在拒絕策略的使用傾向上差異最大的首先為韓語受試者的直接拒絕策略選用遠低於華語受試者，其次，與華語受試者相反，韓語受試者普遍來說選用內在阻因策略的比例會隨社會權勢影響而降低，最後為韓語受試者選用尊稱對方小類作為輔助策略的比例普遍低於華語受試者。而華語母語者於各職場情境中的拒絕策略具不同的使用分布，主要策略如表-15：

表五-15 本研究中各職場情境常見的華語拒絕策略

情境	常見策略（社會權勢相當）	常見策略（社會權勢較高）
要求 加班	直 + 外在 / 替代 + 緩和 / 結 束	直 + 外在 / 替代 + 緩和 / 尊 稱
提供 便車	直 + 外在 / 內在 + 緩和 / 結 束	直 + 外在 / 內在 + 緩和 / 結 束
職場 建議	內在 / 建議 + 結束 / 興趣	內在 / 建議 / 外在 + 結束 / 興趣
邀請 聚會	直 + 外在 / 替代 + 緩和 / 興 趣	直 + 外在 / 替代 + 緩和 / 興 趣

前一節的教材回顧中提到，現有教材有關拒絕言語行為的情境安排多以要求言語行為為主，在此前提之下，現有教材中的主體拒絕策略使用平均，各個主體策略小類皆被安排至情境中，然而在輔助策略的安排上卻偏重於心理緩和及結束對話小類，縱使上述兩個小類的確與本研究中的研究成果相互呼應，本研究結果顯示，華語母語者使用心理緩和小類作為輔助策略的比例極高，故研究者贊同現有教材立意旨在呈現華語拒絕言語行為的指標性策略。然而本研究的研究成果中，華語受試者使用表示興趣小類作為輔助策略的比例與教材中所使用的結束對話小類不相上下，且收到社會權勢影響後，華語母語者使用尊稱對方的傾向提升，因此研究者認為，根據不同的真實語境，學習者需要藉由教材模擬更多元的情境設計與拒絕策略的使用。

二、 教學應用

透過先前的教材回顧，可以發現在各類商務華語教材中，《各行業說中文》第一冊第四課針對拒絕行為策略做說明及應用得最詳盡，除了明確訂定學習目標為學習者能夠婉轉拒絕不合理要求之外，以華語文化為出發點說明拒絕策略中拖延策略的應用。然而，其課文及課室活動情境為主管要求加班與職場中的邀約，故本研究將以這一課作為教學範本，設計輔助課程，在語言核心課程之後，藉由輔助課程將學習內容應用至職場生活中。本研究將搭配《各行業說中文》第一冊，預設學習者程度達 CEFR 的 B2-C1 等級。本研究將在輔助課程中增添並著重於教材中未包含的兩種情境（提供與建議），列舉出四種情境—要求、提供、建議、邀約來設計課室活動。教學目標有二，其一為提高華語學習者辨別拒絕策略之能力，其二為應用多種語用策略完成拒絕行為。以上預設內容整理如表五-16：

表五-16 拒絕策略教學對象

課程名稱	輔助課程—如何說不？	教學時數	一堂 / 共 90 分鐘
使用教材	《各行業說中文 I》	學生程度	B2-C1
教材進度	第四課—說話的藝術	學生人數	兩人以上
教學目標	1. 熟悉教材中提供的協商相關詞彙及句式。 2. 理解並整合多種拒絕策略。 3. 根據情境對象靈活使用拒絕策略。		

本研究將以第三章中出現過的表三-5 以內容為導向的拒絕策略分類表格>做說明，請學習者在個案分析中，針對其中的拒絕行為策略進行分類，請見下列表五-17：

表五-17 以內容為導向的拒絕策略分類表格

策略小類	策略內涵	範例關鍵詞句
Aa. 直接說不要	直接說不 以「不」為回應首句 以情態詞表達自身的不願意	我 <u>不要</u> 吃晚餐。 <u>不</u> ，我 <u>不去</u> 那種地方。 我 <u>不想</u> 參加。 關鍵詞： <u>不要</u> 、 <u>不想</u> 、 <u>不能</u> <u>沒辦法</u>
Ba. 大理由	跟別人有關係的理由 模糊的理由 客觀事實	我今天 <u>跟朋友有約</u> 了。 等等有 <u>急事</u> 。 目前 <u>人手足夠</u> 。
Bb. 小理由	個人因素 個人能力不足 個人主觀想法	我最近工作 <u>太忙</u> 了。 我今天 <u>很累</u> 。 我覺得他 <u>不適合</u> 。
Bc. 提供建議	替對方想解決方法 提供建議 (但自己不加入)	你 <u>先去參考</u> 看看以前的 <u>資料</u> 。 你去問問 <u>別人</u> 吧。
Bd. 想個辦法	(自己要加入) 補償對方 有條件的答應對方 自己妥協	以後找時間 <u>請您吃個飯</u> 。 <u>待他能力提升之後</u> 再邀請他一起合作。 <u>載我到捷運站或火車站</u> ，不用送到家。
Be. 反問批評	提問或以抱怨及批評回應	你 <u>不知道嗎</u> ? 你 <u>太晚</u> 告訴我了。

Ca. 心理緩和	說抱歉 安慰他/她 感謝他/她	關鍵詞： <u>不好意思、抱歉</u> <u>沒關係、沒事的</u> <u>感謝、謝謝</u>
Cb. 表示興趣	表示自己的興趣及意願 強調與對方有相同共識	我真的很想 <u>V</u> 。 <u>我也</u> 希望可以 <u>V</u> 。
Cc. 尊稱對方	再次稱呼對方 使用尊稱	<u>經理</u> ，……。 <u>小美</u> ，……。
Cd. 結束對話	結束對話 祝福關懷 給自己時間	目前先 <u>這樣</u> 。 <u>週末愉快！辛苦了！</u> <u>我再想想</u> 。

透過以上對拒絕策略的分類，在學習者理解個別策略意義後，利用下列活動熟悉策略的內涵及練習如何判別各類拒絕策略：

(一) 策略判讀

I. 情境一

(下班時間快到了，新來的組長最近常在下班前安排工作)

組長：家瑜、銘富，這份文件需要翻譯，你們兩個今天花一點時間整理，下班前做成簡報交給我。

銘富：啊……但是我待會兒要去拜訪客戶，約了6點，沒辦法留下來。

家瑜：組長，很抱歉，我今天下班也要趕著去看醫生，如果不急，是不是可以明天再處理？

組長：好吧，明天下午要跟客戶開會，最慢明天中午前交給我吧！

1. () 請問組長做的是下列哪一種行為？

A. 要求 B. 建議 C. 邀約 D. 提供

2. 請圈選出下列句子使用的拒絕策略：

「啊……但是我待會兒要去拜訪客戶，約了6點，沒辦法留下來。」

Aa.	Ba.	Bb.	Bc.	Bd.
直接說不要	大理由	小理由	提供建議	想個辦法
Be.	Ca.	Cb.	Cc.	Cd.
反問批評	心理緩和	表示興趣	尊稱對方	結束對話

3. 請看下列句子，並寫出你找到的拒絕策略代號：

「組長，很抱歉，我今天下班也要趕著去看醫生，如果不急，是不是可以明天再處理？」

()

II. 情境二

(禹謀剛進公司不久，表現良好，主管們都對他肯定有加。)

處長：禹謀，是這樣的，上頭希望我們研發組能選一名優秀的員工支援越南分公司的新專案。你若能深入了解海外市場，能力應該也會有所提升。

禹謀：您的意思是建議我到越南分公司去嗎？

處長：是阿，原則上，有海外工作經驗的員工要升經理會快一些。

禹謀：謝謝處長的肯定，我從以前就很希望能到海外提升視野，可惜計畫趕不上變化，我女兒上個月確診，到現在身體都還沒完全康復，我認為我這段時間必須留在臺灣照顧她。

1. () 請問處長做的是下列哪一種行為？

A. 要求 B. 建議 C. 邀約 D. 提供

2. 請圈選出下列句子使用的拒絕策略：

「謝謝處長的肯定，我從以前就很希望能到海外提升視野，可惜計畫趕不上變化，我女兒上個月確診，到現在身體都還沒完全康復，我必須留在臺灣照顧她。」

Aa. 直接說不要

Ba. 大理由

Bb. 小理由

Bc. 提供建議

Bd. 想個辦法

Be. 反問批評

Ca. 心理緩和

Cb. 表示興趣

Cc. 尊稱對方

Cd. 結束對話

III. 情境三

(隔壁部門的經理喜歡打高爾夫球，健恆雖然也喜歡打高爾夫球，但他認為工作與私人時間應該分開來。)

經理：健恆，聽說你也喜歡打高爾夫，不如下班後我們一塊兒去？

健恆：哎呀，真可惜，我今天晚上安排行程了，不好意思跟人家臨時取消，下次有機會我一定去！預祝經理今天一桿進洞！

1. () 請問經理做的是下列哪一種行為？

A. 要求 B. 建議 C. 邀約 D. 提供

2. 請看下列句子，並寫出你找到的拒絕策略代號：

「哎呀，真可惜，我今天晚上安排行程了，不好意思跟人家臨時取消，下次有機會我一定去！預祝經理今天一桿進洞！」

()

IV. 情境四

(午休時間到了，新來的主任看見幼寧懷孕七個月了，於是主動提議幫幼寧買午餐回來)

主任：幼寧，你肚子那麼大，還是別跑來跑去，午餐想吃什麼？我順路幫你買回來！

幼寧：不用啦，不用麻煩了，我自己去買就可以了！坐了一個上午，我也想趁午休動一動。

1. () 請問主任做的是下列哪一種行為？

A. 要求 B. 建議 C. 邀約 D. 提供

2. 請圈選出下列句子使用的拒絕策略：

「不用啦，不用麻煩了，我自己去買就可以了！坐了一個上午，我也想趁午休動一動。」

Aa.
直接說不要

Ba.
大理由

Bb.
小理由

Bc.
提供建議

Bd.
想個辦法

Be.
反問批評

Ca.
心理緩和

Cb.
表示興趣

Cc.
尊稱對方

Cd.
結束對話



(二) 腦力激盪

請學生兩人為一組，針對 Aa.直接說不要到 Cd.結束對話共十種策略小類，各自提出 1-2 個例句，並依序填入下列空格中：

Aa. 直接說不要

你的同事邀請你午餐一起去吃烤肉，但你最近在節食，不想吃那麼油膩的食物，你該怎麼拒絕他？

1. 我不能吃那麼油的食物。
2. 不用了，我不去。

Ba. 大理由

主管要求你今天留下來幫忙訓練新來的同事，但你最近工作很累，今天想回家休息，你該怎麼拒絕他？

1. 我今天要帶我媽媽去看醫生。
- 2.

Bb. 小理由

老闆覺得最近生意變好，是因為你工作態度親切又積極，想讓你當組長，但是當組長很累，你不想當組長，你該怎麼拒絕他？

1. 我覺得這是大家的努力，不是我的功勞。
- 2.

Bc. 提供建議

新來的同事不小心將電腦用壞了，他跑來跟你尋求幫助，但是你也不會修電腦，你該怎麼拒絕他？

- 1.
- 2.

Bd. 想個辦法

你的同事邀請你午餐一起去吃烤肉，但你最近在節食，不想吃那麼油膩的食物，你該怎麼拒絕他？

- 1.
- 2.

Be. 反問批評

主管要求你今天留下來幫忙訓練新來的同事，但你最近工作很累，今天想回家休息，你該怎麼拒絕他？

- 1.
- 2.

Ca. 心理緩和

老闆覺得最近生意變好，是因為你工作態度親切又積極，想讓你當組長，但是當組長很累，你不想當組長，你該怎麼拒絕他？

- 1.
- 2.

Cb. 表示興趣

新來的同事不小心將電腦用壞了，他跑來跟你尋求幫助，但是你也不會修電腦，你該怎麼拒絕他？

- 1.
- 2.

Cc. 尊稱對方

主管要求你今天留下來幫忙訓練新來的同事，但你最近工作很累，今天想回家休息，你該怎麼拒絕他？

1. _____ 2. _____

Cd. 結束對話

老闆覺得最近生意變好，是因為你工作態度親切又積極，想讓你當組長，但是當組長很累，你不想當組長，你該怎麼拒絕他？

1. _____ 2. _____

(三) 拒絕策略練習

請閱讀下列情境，從表五-17〈內容導向之拒絕策略分類表〉中選出你想使用的拒絕策略，最少必須使用 B 與 C 類各一項策略。拒絕策略的使用順序可以依照自己的想法安排：

A. (新來的主管聽聞你上班都要搭一個半小時的車，告訴你他在公司附近有一間空房要租人，如果你想要的話，可以當他的租客。)

李主任：那間空房放著也是放著，裝潢好到現在都還沒有人住過，你需要的話就租給你吧！租金少算你 2000 元如何？

你：_____

_____。

B. (昨天剛來的新同事邀你這週日和他一起到教會參加他們舉辦的義賣活動。)

鈺婷：這週日我們教會辦了義賣會，你可以把你不需要的物品捐出來賣，也可以和其他人交換物品喔！

你：_____。
_____。

C. (隔壁部門的同事聽說你的部門要負責今年的中秋節晚會，建議你們把舉辦晚會的預算拿來買禮品送給大家。)

王經理：中秋節剛好是連假，很多人有自己的計劃，根本就不會參加公司活動，辦晚會還不如把錢拿來買東西送大家嘛！

你：_____。
_____。

D. (你和合作公司的人員初次見面，談完案子後，剛好到了下班時間，他說能順路送你回家。)

文鈞：今天謝謝你特地來我們公司簽約，你住附近嗎？需要的話我可以順道載你一程。

你：_____。
_____。

第六章 結論

本研究第一章首先敘述研究動機並提出研究問題，接著以名詞釋義交代本研究中的重要名詞，最後呈現本文架構；第二章介紹並回顧相關領域之研究成果，其中包含語用學理論與拒絕言語行為理論，並以文化角度檢視臺灣及韓國的社會背景；第三章說明本研究的語料來語及研究方法；第四章為本研究的研究成果，呈現語料回收後的數據分析；第五章回答本研究的研究問題，並以之為基礎提出教學應用設計；本章為最終章，將回顧本研究對於職場中的華語與韓語拒絕策略作對比分析的研究成果，並提出總結與結論。第一節總述研究成果及教學應用之內容；第二節為本研究的研究限制與未來展望。

第一節 研究結論

本文分析在職場溝通中華語及韓語母語者在特定情境下使用拒絕策略的傾向，旨在探討職場情境中兩種語言所使用的拒絕策略異同，並檢視文化因素於策略選用的影響。

研究者參照前人的研究成果，擬定本研究中的拒絕策略分類架構。為了探究華語及韓語母語者在特定職場情境中所使用的拒絕策略分布，將研究情境分為：要求加班、提供搭便車、職場建議及邀請聚會四種職場情境，控制社會距離為疏遠且不親近的關係，並加入社會權勢此一變因，欲檢視社會權勢為華語及韓語母語者帶來的影響。本文以線上問卷施測話語完成測驗，華語回收 127 份問卷；韓語回收 104 份問卷，兩種語言有效語料總計 1830 筆。

主體策略共有六種類型，分別為：外在阻因策略、內在阻因策略、提供建議策略、替代方案策略及反問批評策略。輔助策略共有四種類型，分

別為心理緩和策略、表示興趣策略、尊稱對方策略及結束對話策略。上述十種策略相互搭配，其組合形式繁多且順序不依，然而研究結果顯示，華語及韓語母語者於職場情境下的拒絕言語行為策略分布相似，兩者雖然皆仰賴主體策略完成在特定職場情境中的拒絕言語行為，但就研究結果來看，華語受試者仰賴輔助策略的程度較韓語母語者高。於主體策略的選擇上，兩者皆高度傾向以外在阻因作為行使拒絕言語行為的策略，換言之，華語及韓語母語者於職場情境下皆偏好以因他人產生的事由、客觀事實或模糊未詳述的理由作為間接拒絕他人的理由，可參照本文第四章中的圖四-2。輔助策略的選用上，兩者皆偏好心理緩和策略，顯示雙方皆傾向藉由向被拒絕者表達表達自身歉意或感謝來緩解拒絕行為來帶的心理負擔。

而兩者差異最大之處在於韓語受試者直接拒絕策略的比例遠低於華語受試者，但韓語受試者使用輔助策略的比例卻又略低於華語受試者，說明韓語受試者仰賴間接拒絕策略完成拒絕言語行為的程度比華語受試者高。

在本文第二章第三節的第二小節中提及 Triandis (1995) 以權勢距離及個人主義兩面向繪製而成的圖表中，臺灣及韓國的定位相似，但韓國受到社會權勢影響的程度高於臺灣。在本研究中特定職場情境下的華語及韓語母語者，在受到社會權勢影響後所選用的拒絕策略分布相同之處為：不會拒絕比例上升，華語受試者上升 10.9%，韓語受試者上升 9.1%；間接拒絕比例下降，華語受試者下降 8.9%，韓語受試者下降 9.5%。若單就不會拒絕策略的比例來看，華語受試者受到社會權勢影響的程度似乎比韓語受試者更深，與過往對兩者在集體主義文化中的定位並不完全相符。然而 Triandis (1995) 所提出的量表並未限定情境，而本研究卻是聚焦於職場情境中的拒絕言語行為，且華語受試者在直接拒絕策略與輔助策略上的使用分布，與韓語受試者的走向相反，華語受試者面對社會權勢高者時選用直

接拒絕策略的比例小幅提升，選用輔助策略的比例大幅提升；韓語受試者面對社會權勢高者時選用直接拒絕策略的比例則是小幅降低，選用輔助策略的比例大幅降低。華語受試者仰賴輔助策略來行使拒絕言語行為，韓語受試者則不，由此處可見，儘管兩者在社會文化類型中，雖同為集體主義文化，但在職場溝通上，雙方受到社會權勢影響後的拒絕策略分布存在著差異。

在本文第五章第一節中提到，在輔助策略的選用上，差異最大的為尊稱對方策略，華語受試者在四種不同的職場情境中，受到社會權勢影響後選用此輔助策略小類的比例皆提升；反觀韓語受試者選用此輔助策略小類的比例皆未受到社會權勢影響，且韓語受試者選擇此一輔助策略小類的比例極低。本文推論這與第二章第三節中提到的韓國職場文化相關，雖然在韓國職場文化中，「稱謂」有其重要性，本研究中的數據成果僅能說明，韓國人並不傾向以尊稱作為在職場中拒絕對方的輔助策略，反之，尊稱代表著被拒絕者的社會權勢，韓語母語者在拒絕言語行為中傾向以不提到稱謂來減弱其拒絕的不禮貌程度。以上述論述為基礎，本文認為拒絕言語行為的確能反映出集體主義社會的特色，但在職場溝通的特定語境之下，華語及韓語雖同為集體主義社會，但在拒絕策略的選用上仍各具不同特性，故韓語母語者在華語學習或在職場情境下使用華語的過程中，仍須注意華語拒絕策略的選用分布。

第二節 研究限制與展望

本文研究限制有二，首先，在研究設計上，本研究的範圍僅限制在職場中的特定情境，雖盡力涵蓋職場溝通上會出現的言語行為並以之設計情境，但若更能更全面地獲取職場溝通的真實情境，便能以更加貼切的研究方法做出具代表性的研究成果。其次，在研究工具上，研究者在問卷回收之後的檢視語料的過程中，發現本研究使用的語篇補全測試的確有其侷限性，部分受試者仍然使用帶有書面語的語氣敘述其拒絕策略。

本研究聚焦於職場溝通來針對華語及韓語的拒絕策略做對比分析，然而生活中使用拒絕策略的情境繁多，建議後續的研究能針對不同語境中的華語及韓語拒絕策略進行研究，以更全面性地了解兩者選用拒絕策略的偏好及分布；而針對華語及韓語在職場溝通中使用的拒絕策略研究，研究者建議能使用更加質性的研究方法探討母語者選擇拒絕策略的動機及思維邏輯，藉以得到更精確的拒絕策略公式。最後，建議後續研究將研究成果實際運用至課堂之中，若日後能將此教學設計及任務經由實作並蒐羅學生反饋，將有助於職場溝通相關的教材編寫，以及增強教學中的拒絕略相關的教學實用性。

參考文獻

中文文獻

- Voicetube BLOG (2021)。職場文化差異不可怕！一起認識臺灣與世界各國的職場文化差異！擷取日期：2021年10月21日，取自 <https://bit.ly/3pW0Z7x>
- 尹恩美(2004)。韓國人和韓國學習者拒絕行為中禮貌策略的比較研究：以保全面子的應對方式為中心。對外韓國語教育，29，117-145。
- 尹悅(2011)。儒家文化在韓國。赤峰學院學報(漢文哲學社會科學版)，32(9)，104-105。
- 王愛華(2001)。英漢拒絕言語行為表達模式調查。外語教學與研究，33(3)，178-185。
- 王葳(2019)。中韓拒絕言語行為對比研究。碩士論文，黑龍江大學。
- 王燕(2007)。漢語間接拒絕言語行為實施原因變相探析。聊城大學學報，(2)，295-296。
- 安珠延(2021)。我做了什麼會產生職業倦怠。大塊文化。
- 曲禹宣(2012)。現代漢語拒絕言語行為與策略及其教學探究。碩士論文，國立政治大學。
- 朱明愛(2010)。韓國語的儒家文化特徵。延邊大學學報社會科學版，43(4)，5。
- 朴淑子(2009)。韓國語語法教程。北京語言大學出版社。
- 李宗勛、張曉宇(2007)。中韓日三國語言文化比較—以一般性特點及歷史視角為中心。東疆學刊，24(4)，6-14。
- 李明彥、林柏豪、楊子儀、葉羿廷(2018)。華人職場文化探討：場面話的探索研究。文化研究季刊，164，68-91。

- 林文凱 (2021 年 7 月 6 日)。臺灣與韓國的歷史比較 (一): 韓/美關係初探。歷史學柑仔店。https://bit.ly/3t0bubT
- 林堅 (2008)。韓國企業管理與企業文化特色。北京行政學院學報, 3, 67-68。
- 姜春玉 (2014)。淺談韓國語中的敬語。遼寧師專學報 (社會科學版), 93 (3), 27-28。
- 段遠鵬 (2007)。企業是追求幸福的手段—以奇美為例看臺灣企業獨特的“幸福文化”。商場現代化, 11, 310。
- 孫雪岩 (2009)。“韓流”探源—解讀韓國的融合文化。聊城大學學報社會科學版, 1, 78-81。
- 徐盛桓 (1992)。禮貌原則新擬。外語學刊, 2, 1-7。
- 高杰 (2014)。職場日語拒絕表達研究。碩士論文, 遼寧師範大學。
- 張絮茵 (2012)。商務漢語拒絕言語行為研究。華語文教學研究, 9 (1), 73-98。
- 梁慧 (2020)。禮貌原則視角下職場交往中的會話拒絕策略。北方文學, 30, 139-140。
- 許春華 (2010)。儒文化對韓國經濟的影響。安順學院學報, 12 (2), 66-68。
- 許哲源 (2013)。對於韓國語拒絕言語行為的研究。博士論文, 黑龍江大學。
- 麻靜 (2020)。現代漢語拒絕言語行為及其回應研究。碩士論文, 渤海大學。
- 彭喬渝 (2019)。華語回應拒絕之語用策略分析及其教學應用。碩士論文, 國立臺灣師範大學。
- 黃海金 (2019)。拒絕言語行為中自我防衛策略的文化內涵。現代語文, 168 (3), 175-179。

- 楊芳 (2010)。言語行為研究的歷史，現狀及啟示。赤峰學院學報：漢文哲學社會科學版，4，124-126。
- 賈玉新 (1997)。跨文化交際學。上海外語教育出版社。
- 網路溫度計 (2021 年 4 月 9 日)。工作做得好，不如馬屁拍得好！10 大學校沒教的「職場潛規則」。取自 <https://bit.ly/3JNgBT0>
- 趙元任 (1968)。中國話的文法。香港中文大學。
- 劉紅艷、駱莉 (2006)。淺析韓國現代化模式中的文化因素。湖北社會科學，2，138-140。
- 劉森林 (2003)。語用策略與言語行為。外語教學，3，10-15。
- 劉森林 (2007)。語用策略。社會科學文獻出版社。
- 劉葆 (2006) 漢語誠意拒絕和虛假拒絕言語行為的禮貌性研究。碩士論文，東北師範大學。
- 蔡伊婷 (2018)。中韓請求禮貌語言表現研究：以臺灣韓語學習者為例。博士論文，文化大學。
- 蔣為文 (2010)。《訓民正音》語文政策與韓國文字之崛起。臺灣國際研究季刊，6 (4)，53-69。
- 鄭E子 (2018)。韓國職場為何那樣?!。橙實文化。
- 鄭妮妮 (2019)。中法文化差異之研究：以拒絕策略為例。碩士論文，文藻外語大學。
- 鄭鳳霞、張順興 (2009)。中國儒家傳統文化對韓國社會發展的影響。延邊大學學報社會科學版，42 (4)，62-66。
- 賴紋萱 (2012)。拒絕言語行為之難點分析及教學應用-以澳大利亞籍學生為例。碩士論文，國立臺灣師範大學。

- 謝佳玲 (2010)。華語拒絕請求的策略分析：語體與語境的作用。臺灣華語教學研究，1，111-137。
- 謝佳玲、賴紋萱 (2010)。華語拒絕策略與情境因素之互動。載於國立政治大學 (主編)，第四屆美國國際教育交流協會華語文教學研討會論文集 (1-26 頁)。國立政治大學。
- 謝國平 (1985)。語言學概論。三民書局。
- 魏岩軍、王建勤、朱雯靜 (2015)。不同文化背景漢語學習者跨文化認同研究。華文教學與研究，4，38-47。
- 羅玉玲 (2016)。臺灣職場拒絕策略之社會語用學研究。碩士論文，國立雲林科技大學。
- 龐德美 (2007)。中英拒絕言語行為對比研究。碩士論文，揚州大學。
- 蘆麗婷 (2014a)。漢英職業交往中的拒絕言語行為研究。博士論文，華中師範大學。
- 蘆麗婷 (2014b)。職業交往中的拒絕藝術——基於中美職場劇的拒絕言語行為對比。信陽師範學院學報：哲學社會科學版，34 (2)，105-108。
- 蘭曉霞 (2013)。中國學習者韓國語“請求—拒絕”對話研究。博士論文，上海外國語大學。
- 顧曰國 (2010)。顧曰國語言學海外自選集語用學與話語分析研究。外語教學與研究出版社。

外文文獻

- Ahrens, F. (2016). *Seoul Man: A Memoir of Cars, Cultures, Crisis, and Unexpected Hilarity Inside a Korean Corporate Titan*. Harper Business.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words?* The Clarendon Press.
- Bardovi-Harlig, K., & Hartford, B. S. (1991). Saying “no” in English: Native and nonnative rejections. *Pragmatics and Language Learning*, 2, 41-57.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. *Developing communicative competence in a second language*, 55-73. Newbury House.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1978). *Politeness: Some universals in language usages*. Cambridge University Press.
- Chen, X., Ye, L., & Zhang, Y. (1995). Refusing in Chinese. In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Chinese as native and target language* (pp. 119-163). University of Hawaii Press.
- Cook, A. B. (1969). *Introduction to the English language: Structure and history*. Ronald.
- De Rycker, A. (2007). *Should business students be taught how to say ‘no’? A comparison of Flemish and US rejection letters in English*. ABLA Conference.
- Edward, R., D., & David F. (1990). *Planning strategies for world evangelization*. Wm. B. Eerdmans-Lightning Source.
- Hsieh, C.-L. (2006). Different pragmatic orientations, different conceptualizations of politeness: A crosscultural inquiry into refusing strategies. *Proceedings of the 31st International LAUD Symposium, Series A: General and Theoretical Paper No. 682* (pp. 1-25). Essen, Germany: LAUD Linguistic Agency.
- Hussein, T. M. H. (2018). Strategies of refusal in American English and Egyptian Arabic discourse. *CDELTA Occasional Papers in the Development of English Education*, 64(1), 365-385.

- Inook, L. (1994). A comparison of Korean and American refusal strategies. *English Teaching*, 49, 221-251.
- Liao, C.-C. (1994). *A Study on the strategies, maxims, and development of refusal in Mandarin Chinese* (Unpublished master's thesis). National Taiwan Normal University.
- Lii-Shih, Y. E. (1994). What do “yes” and “no” really mean in Chinese? In James E. Alatis (Ed.), *Georgetown University round table on languages and linguistics: educational linguistics, crosscultural communication, and global interdependence* (pp.128-149). Georgetown University Press.
- Lyuh, I. (1992). *The art of refusal: comparison of Korean and American cultures* (Unpublished master's thesis). Indiana University.
- Mey, J. (1993). *Pragmatics: An introduction*. Oxford, U.K., Blackwell.
- Mitkova, P. (2018). Refusal strategies in business communication of native English Speakers. *Knowledge International Journal*, 23(5), 1451-1456.
- Rubin, J. (1983). How to tell when someone is saying “no”? In N. Wolfson and E. Judd (eds), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp. 10-17). Newbury House.
- Searle, J. (1969). *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Shoshana, B. K., & Elite O. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns. *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Triandis, H. C. (1995). Horizontal and vertical dimensions of individualism and collectivism: A theoretical and measurement refinement. In Richard E. Nisbett (Eds.), *Individualism and collectivism* (pp. 240-275). Routledge.
- Wolfson, N. (1986). The bulge: A theory of speech behavior and social distance. In J. Fine (Ed.), *Second Language discourse: A textbook of current research* (pp. 21-38). Norwood: N.J.: Ablex.
- Yule, G., & Widdowson, H. G. (1996). *Pragmatics*. Oxford University Press.



附錄一

華語職場生活中的拒絕行為

親愛的參與者您好：

本問卷是為了瞭解臺灣人和韓國人使用拒絕的異同而設計的，填寫本問卷約需要十至十五分鐘。問卷內容僅做研究用途，請放心作答。

第一部分：填寫說明

下方的題目會有八個情境，請針對情境寫出口語化的回答。如果您的回應並非語言形式，也請用文字敘述的方式寫出可能會有的反應。請仔細閱讀每一題的說明，作答將不限時間，不具標準答案。

第二部分：基本資料

基本資料僅為本研究使用，請安心作答。

性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性		
年齡	<input type="checkbox"/> 22-29	<input type="checkbox"/> 30-39	<input type="checkbox"/> 40-49	<input type="checkbox"/> 50-59
學歷	<input type="checkbox"/> 學士	<input type="checkbox"/> 碩士	<input type="checkbox"/> 博士	

第三部分：問卷題目

1. 請針對以下四種情境（請求、提供、建議、邀請）思考，面對與您「不熟」的人，你要如何以拒絕來回應他們？回應沒有字數限制，請依照自己的想法如實回答。
2. 如若針對來自對方的請求、提供、建議、邀請，您無論如何都不會拒絕，而是會排除萬難答應他，也請照實填寫。

1. 請求協助（請求）：「新來的同事」對公司的業務還不熟悉，他看到你正準備下班，請求你留下來幫他修改明天要發表的簡報，但是隔天並非假日，你想下班回家休息，你會怎麼拒絕他的請求？

2. 加班（請求）：你在辦公室跟「新上任的主管」開會，已經超過下班時間了，新上任的主管請求你留下來幫忙把企劃書寫完，但是隔天並非假日，你想下班回家休息，你會怎麼拒絕他的請求？

3. 搭便車（提供）你和「合作公司的業務」初次見面，談完案子後，剛好到了下班時間，他說能順道載你一程送你回家，但是你怕尷尬且不想麻煩他，你會怎麼拒絕他的好意？

4. 搭便車（提供）：你和「合作公司的主管」初次見面，談完案子後，剛好到了下班時間，他說能順道載你一程送你回家，但是你怕尷尬且不想麻煩他，你會怎麼拒絕他的好意？

5. 人資遊說 / 安插職位（建議）：公司有一個新案子，你正在跟「合作部門的同事」商討細節，他向你建議讓另一位同事小張加入此次合作，你覺得小張並不適合，你會怎麼拒絕他的建議？

6. 人資遊說 / 安插職位（建議）：公司有一個新案子，你正在跟公司「新上任的主管」開會，他向你建議讓另一位同事小張加入此次合作，你覺得小張並不適合，你會怎麼拒絕他的建議？

7. 單身派對（邀請）：你剛進入一間公司，有位「同事」要結婚了，邀請你這週六參加他的單身派對，你覺得跟他還不熟，也不想把珍貴的週末拿來應酬，你會怎麼拒絕他的邀請？

8. 參加聚會（邀請）：公司新上任的「主管」家裡要辦聖誕派對，邀請你這週六來參加，你覺得跟他還不熟，也不想把珍貴的週末拿來應酬，你會怎麼拒絕他的邀請？



附錄二

한국어조사 설문지-직장생활중에 거절하기

대만과 한국 직장생활의 거절전략 연구피험자 여러분 안녕하십니까?

이 설문조사는 대만인들과 한국인들이 직장생활에 사용하는 거절전략의 차이를 알아보고자 하기 위하여 설계된 설문조사입니다.

작성 시간이 약 10-15 분 걸립니다.

응답해 주신 모든 내용은 학술적 연구목적으로만 사용할 예정이어서 편하게 응답해 주시길 바랍니다.

제 1 부분 작성 설명

다음 질문은 총 8 개의 상황이 있습니다. 상황을 보고 어떻게 대답 할지를 구어체로 쓰세요. 각 상황설명을 자세히 읽으시기 바랍니다. 본 설문지는 작성 시간에 제한이 없고 질문에 대한 정답도 없습니다.

제 2 부분 기본 자료

귀하의 성별은 남 여

귀하의 연령은 29 세이하 39 세이하 49 세이하 59 세이하

귀하의 학력은 학사 석사 박사

제 3 부분 설문 질문

1. 다음 4 가지 상황 속에서 귀하가 “친하지 않은 사람”의 부탁을 어떻게 거절 할지 생각해 보세요. 대답의 글자수는 제한이 없습니다. 귀하의 솔직한 생각대로 대답해주시면 됩니다.

2. 상대방의 요구, 제공, 조언 그리고 초대에 대해, 귀하가 거절하지 않고 무조건 받아드릴 거라면 어떻게 대답할 지를 그대로 쓰시면 됩니다.

1.도움 요구: 친하지 않은 입사 동기 김씨는 아직 업무가 익숙하지 않다. 퇴근 준비하고 있는 당신을 보고 김씨가 내일 발표할 브리핑을 수정 해달라고 부탁한다. 다음 날은 휴일이 아니라서 퇴근해서 쉬고 싶은데 어떻게 거절 할까?

2.잔업: 최근에 이직한 상사와 회의를 하고 있다. 이미 퇴근시간이 지났는데 상사가 계획서를 쓰고 가라고 하셨다. 다음 날은 휴일이 아니라서 퇴근해서 쉬고 싶은데 어떻게 거절 할까?

3.카풀: 협력 회사의 영업직 사원과 처음 만나는데 일이 끝나고 태워주겠다고 한다. 당신은 어색할까 걱정하고 또 폐를 끼치기 싫으니까 거절을 하겠다. 어떻게 거절 할까?

4.카풀: 협력 회사의 상사를 처음 본다. 마침 퇴근 시간이라 태워주시겠다고 한다. 당신이 어색할까봐 걱정하고 또 폐를 끼치기 싫으니까 거절을 하겠다. 어떻게 거절 해드릴까?

5.직무배치: 회사에서 새로운 프로젝트가 있는데 타 부서의 사람들과 회의하고 있다. 동료가 장씨도 같이 이 프로젝트에 참여 하라고 제안을 하는데 당신의 생각에는 장씨가 어울리지 않다. 이 제안을 어떻게 거절할까?

6.직무배치: 회사에서 새로운 프로젝트 있는데 최근에 이직한 상사와 회의하고 있다. 상사가 장씨도 같이 이 프로젝트에 가입하라고

제안을 하셨는데 당신이 생각에는 장씨가 어울리지 않다. 이 제안을 어떻게 거절 해드릴까?

7.싱글 파티: 당신은 회사에 입사한지 얼마 안됐다. 동료가 곧 결혼을 하는데 이번 토요일에 싱글 파티에 초대를 했다. 아직 친하지도 않고 소중한 주말에 회사 사람들을 만나기 싫다. 어떻게 거절 할까?

8.모임 초대: 새로 부임한 상사가 이번 토요일에 집에서 열릴 크리스마스파티에 나오라고 초대를 한다. 아직 상사와 친하지도 않고 소중한 주말에 회식 같은 것을 가기 싫다. 어떻게 거절 해드릴까?

