

# 商务电子邮件与传统商务信函中礼貌策略的对比分析

彭林霞, 黄 莉

(武汉大学外国语言文学学院, 湖北武汉 430072)

**摘 要:** 以布朗和莱文逊的礼貌理论为框架, 对商务电子邮件与传统商务信函所使用的不同礼貌策略进行比较分析, 发现两者对礼貌的重视程度总体上没有显著差异, 但传统商务信函中的礼貌表达更客观、正式、程式化, 其消极礼貌策略的使用明显多于商务电子邮件。而商务电子邮件则更注重保持友好协作关系, 更倾向于采取积极礼貌策略, 且其礼貌策略的使用更具个性化、多样化特征。

**关键词:** 礼貌策略; 商务电子邮件; 传统商务信函

**中图分类号:** H030   **文献标识码:** A   **文章编号:** 1008-309(2006)04-0049-05

礼貌问题既是语用学研究的热点, 也是商务信函写作 5C 原则<sup>①</sup>中的首要原则<sup>[1]</sup>。当前, 对商务信函中礼貌的研究可谓硕果累累, 而针对商务电子邮件这一新兴商务交流方式的研究却少之又少, 且多限于其简明性、灵活性<sup>[2]</sup>、口语化、个性化和效益性<sup>[3,4]</sup>特征, 其研究范围也多限于语言句法层面。商务电子邮件是传统商务信函的一种变体, 在遵循以上原则的同时, 还具有很强的非正式性<sup>[5]</sup>。“商务书信的首要原则就是有礼有节, 然而, 商务书信简洁直白的原则又常常与礼貌背道而驰”<sup>[6]</sup>。商务电子邮件既然有别于传统商务信函, 那在礼貌策略的使用上与传统商务信函有何不同呢? 本文从语用学角度, 以布朗和莱文逊 (Brown and Levinson)<sup>[7]</sup>的“面子保全论”为理论框架, 对国际贸易实际操作中所使用的商务电子邮件和传统商务信函中的礼貌策略进行对比分析, 试图回答这一问题。

## 一、理论框架

“面子保全论”是布朗和莱文逊于 1978 年在戈夫曼 (Goffman)<sup>[8]</sup>的“面子”概念的基础上提出的, 布朗和莱文逊认为, 面子是每一个有理性和具有正常交际能力的人的一种公共的个人形象, 面子既可以赢得, 也可能丢失。面子有积极面子和消极面子: 积极面子指人们在交际中希望自我形象和个性得到维护, 自己的言行得到承认和肯定; 消极面子指人们希望自己的言行不受阻碍, 自由不受侵害。言语交际中对面子的威胁是无时不在的, 所以必须采取礼貌补救策略给交际双方都留点面子, 减少对面子的威胁程度。礼貌补救策略分为五个级别, 依次为 (1) 不使用补

收稿日期: 2005-11-10

作者简介: 彭林霞(1979-), 女, 湖北武汉人, 硕士研究生, 研究方向: 语用学, 商务英语

① 商务信函写作 5C 原则指: 礼貌(courtesy), 正确(correctness), 简明(conciseness), 清晰(clarity)和完整(completeness)

救策略、赤裸裸地公开施行面子威胁行为；(2) 积极礼貌策略；(3) 消极礼貌策略；(4) 非公开地施行面子威胁行为；(5) 不施行面子威胁行为。言语行为对面子的威胁程度越高，所需的礼貌补救策略级别越高。约尔 (Yule) [9] 以“借笔”为例，具体诠释了这五种礼貌策略，在此不赘述。

布朗和莱文逊认为，一般情况下，交际既要实现交际目的，又要讲求效率和礼貌。只有在情况十分紧急，对面子没有威胁或无需考虑对面子的威胁的情况下，才有可能不采取任何礼貌补救策略，公开施行面子威胁行为。对于商务信函这一特殊书面文体，礼貌是其首要原则，不采取礼貌补救策略的情况十分少见。但是，如果过度要求礼貌，在信函中采取间接或不实施威胁面子的行为，那在行文上势必会出现罗嗦、累赘的现象，这既违背商务信函的另外两项原则：简明和清晰，又难于实现预期的交际目的。因此，本文主要比较分析积极礼貌和消极礼貌两种礼貌补救策略在商务电子邮件和传统商务信函两种商务函件中的运用。

积极礼貌策略是一种以“接近为基础的”礼貌补救策略，说话人往往强调共同之处，诉诸友谊或伙伴关系。布朗和莱文逊提出了十五个积极礼貌策略，包括：寻求一致，避免不和，假设有共同点，以伙伴关系著称，提高听话人的兴趣，注意听话人的需要和夸张自己对听话人的兴趣、赞同、同情等。消极礼貌策略主要是说话人意欲部分地满足听话人的消极面子，基本要求是保护听话人的隐私和自我决策的权利。消极礼貌策略主要是以“回避为基础的”，包含说话迂回，模棱两可，尊重对方，避免突出个人，表示悲观，道歉，减小对对方所施加的压力等十种具体的礼貌策略。商务信函中礼貌的表达，虽很少以面子保全论为出发点，却大体上都可归纳到积极礼貌和消极礼貌两种礼貌补救策略之中。譬如：恰当赞扬，真心致谢，热烈祝贺，深切慰问，使用肯定句，避免表示惊讶、怀疑、嘲笑、指责、批评语气等都属于积极礼貌补救策略；而间接表达，使用缓冲语、非人称、情态动词、过去时、虚拟语气、被动语态，诚恳道歉等则属于消极礼貌补救策略。

## 二、研究方法

作者首先从一些外贸公司以及生产企业中的出口部门收集到商务电子邮件 526 封，商务传真件 185 封，从中挑出中国人和英语为母语人士所撰写的商务函件，并根据斯图尔特和肯尼思 (Stewart and Kenneth) [10] 对商务信函的分类模式，将中外两组商务信函各自分为日常类信函、负面消息信函和说服类信函三小类，其中日常类信函指表达好消息、中性消息的信函，如咨询与回复、订货与提供等；负面消息信函包括拒绝信、投诉信、索赔信等；说服类信函包括销售函、收款函及其它说服性函件。然后从中外两组三小类中各任意抽取 5 封，即得商务电子邮件和传统商务信函（以传真件为代表）各 30 封。作者以这 60 封商务信函为研究资料，对商务电子邮件与传统商务信函中积极礼貌策略和消极礼貌策略的运用情况进行对比研究。研究从以下两方面进行：(1) 商务电子邮件与传统商务信函两组商务函件中积极礼貌策略和消极礼貌策略的总体使用特征，其零假设是两组商务函件中礼貌策略的运用没有显著差别；(2) 两组商务函件中不同类型信函礼貌策略分布情况的对比分析。

## 三、结果与分析

研究表明 30 封商务电子邮件共采用礼貌补救策略 191 个，其中积极礼貌策略 109 个，消极礼貌策略 82 个；30 封传统商务信函共采用礼貌补救策略 210 个，其中积极礼貌策略 93 个，消极礼貌策略 117 个。可见，商务电子邮件所采取的礼貌补救策略总体上略少于传统商务信函，

具体表现为其积极礼貌策略数量略多于传统商务信函，而其消极礼貌策略较少于传统商务信函。用 SPSS 独立样本 t 检验结果如下：

表 1 独立样本 t 检验结果

	组	例数	均数	标准差	均差	t 值	自由度	双侧检验 概率
积极礼貌策略	商务电子邮件	30	3.6333	2.23581	0.5333	1.012	58	0.316
	传统商务信函	30	3.1000	1.82606				
消极礼貌策略	传统商务信函	30	3.9000	2.13913	1.1667	2.237	58	0.029*
	商务电子邮件	30	2.7333	1.89251				
积极礼貌策略+	传统商务信函	30	7.0000	2.94782	0.6333	0.759	58	0.451
消极礼貌策略	商务电子邮件	30	6.3667	3.48873				

\* 表示差异在 0.05 水平上显著

以上 t 检验的结果表明，两组商务函件中，商务电子邮件所使用的积极礼貌策略数虽略高于传统商务信函（3.6333 vs. 3.1000），但两者并不存在显著性差异（ $p > 0.05$ ）；而传统商务信函所使用的消极礼貌策略数较高于商务电子邮件（3.9000 vs. 2.7333），且其双侧检验概率为 0.029（ $p < 0.05$ ），因此，拒绝其零假设，证明两者消极礼貌策略使用具有显著差异。然而，把积极礼貌策略和消极礼貌策略结合起来综合考虑时，两者总的礼貌策略数并不存在显著性差异（ $p > 0.05$ ）。这说明，商务电子邮件与传统商务信函对礼貌的关注程度总体上差别甚微，但又更有所侧重，具体说来，商务电子邮件更注重维护对方的积极面子，重视保持友好合作关系，倾向于采用“以接近为基础”的积极礼貌策略，而传统商务信函则更客观正式，注重维护对方的消极面子，倾向于采用“以回避为基础”的消极礼貌策略。譬如两样本中，同样是还盘，传统商务信函表达方法如：“May I suggest that you could perhaps make some allowance on your quoted prices which would help to introduce your goods to my customers”，多次使用疑问（may I suggest）与模糊限制语（could perhaps, would）等消极礼貌策略，而商务电子邮件中的表达方法如：“I met with my customer today on both of the bags, unfortunately the price is still not very competitive, thanks for your help”，则是采取了假设共同点（unfortunately）和关注对方（thanks for your help）等积极礼貌策略。

从两组商务函件中礼貌策略的使用频率来看，传统商务信函中礼貌策略的分布比较集中，使用达 15 次以上的策略有 5 种，分别为非人称（36 次）、疑问与模糊限制语（32 次）、解释或询问原由（25 次）、关注对方（23 次）和表达歉意（17 次），这 5 种策略的使用总数占全部策略使用数的 63% 以上，而有一些礼貌策略则基本上没有使用；商务电子邮件中使用达 15 次以上的则只有关注对方（36 次）、疑问与模糊限制语（33 次）和提供与承诺（17 次）三种，占总策略使用数的 45%，其它礼貌策略的分布也较为平均、分散。两者最为频繁使用策略的数量之差别说明，传统商务信函中的礼貌表达更加程式化、规约化，商务电子邮件中的礼貌表达则更加个性化、多样化；两者使用最频繁的策略种类之差别说明，传统商务信函中的礼貌表达更加客观、正式、以理服人，而商务电子邮件则更强调友好关系、承诺回报。

两组商务函件的三小类中，传统商务信函中礼貌策略使用最多的是说服类商务信函（87 次），礼貌策略使用最少的是负面消息类商务信函（58 次），这似乎印证了利奇（Leech）<sup>[11]</sup>的观点——竞争类言语行为需要礼貌补救，而冲突类言语行为本质上无法礼貌表达；然而礼貌是商务信函写作中的首要原则，传统商务信函中负面消息信函较少使用礼貌策略，是因为其更加客观正式，强

调权利义务关系。与之相反,商务电子邮件中负面消息类信函使用的礼貌策略最多(71次),而说服类商务信函中使用的礼貌策略最少(52次),这说明商务电子邮件在表达负面消息时,会更加努力去维护对方的面子,保持友好和谐的商务关系,而在表达说服类信函时,或许是因为有良好的关系基础,商务电子邮件倒不如传统商务信函重视对方消极面子的维护。

具体到两组样本中三类函件使用最为频繁的礼貌策略,传统商务信函中,三类信函中使用最频繁的礼貌策略皆集中于非人称、疑问与模糊限制语、解释或询问原由、关注对方、表达歉意五种,但又各有侧重,如日常类商务信函使用最多的是疑问与模糊限制语和非人称,其次是关注对方策略;负面消息类商务信函使用最多的是非人称和解释或询问原由,其次是表达歉意策略;说服类商务信函使用最多的是疑问与模糊限制语和解释或询问原由,其次是关注对方策略。与之相比,商务电子邮件中使用最频繁的礼貌策略则在一定程度上呈现出多样性:虽然三类电子邮件都频繁使用了关注对方、疑问与模糊限制语,除此之外又都各不相同,如日常类较多使用追求一致策略,负面消息内较多使用表达歉意策略,说服类较多使用供给与承诺策略。可见,两组样本中三类信函礼貌策略的使用有着不同的规律,但又都体现着各样本的总体特征。

#### 四、结论

本研究表明,商务电子邮件作为一种新兴的现代商务交流工具,其采用的礼貌策略与传统商务信函有着不同的特点。总体上,商务电子邮件对礼貌的重视程度与传统商务信函没有显著差异,但传统商务信函的礼貌表达更客观、正式,倾向于采用“以回避为基础的”消极礼貌策略,且其礼貌策略使用比较集中、约定俗成;而商务电子邮件更倾向于使用以“接近为基础的”积极礼貌策略以维持双方友好协作的商务关系,且其礼貌策略的使用更具个性化、多样化特征。

#### 参考文献

- [1] McComas D, Satterwhite M. *Modern Business Correspondence: a Text-workbook* [M]. New York: McGraw-Hill Books Company, 1987
- [2] 李波,温建平. 国际商务电子邮件的写作[J]. 国际商务研究, 2000, (3): 59-61
- [3] 季琼. 商务电子邮件语篇特征初探[J]. 湖南商学院学报, 2001, (5): 108-120
- [4] 贺敏. 外贸英语 E-mail 中缩略语和省略句的理解与翻译[J]. 零陵学院学报, 2004, (7): 166-168
- [5] 檀文茹. *实用商务英语写作* [M]. 北京: 石油工业出版社, 2002
- [6] 刘宜. *英文商务书信中礼貌策略的研究* [D]. 武汉: 武汉大学外国语言文学学院, 2005
- [7] Brown R, Levinson S. *Politeness: Some Universals in Language Usage* [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1987
- [8] Goffman E. *Interaction Ritual: Essays and Face-to-face Behavior* [M]. New York: Garden City, 1967
- [9] Yule G. *Pragmatics* [M]. London: Oxford University Press, 1996
- [10] Stewart M, Kenneth Z. *Business English and Communication* [M]. New York: McGraw-Hill Book Company, 1984
- [11] Leech G. *Principles of Pragmatics* [M]. London and New York: Longman, 1983

## Contrastive Analysis of Politeness Strategies in Business Emails

---

## and Traditional Business Letters

PENG Linxia, HUANG Li

(College of Foreign Language and Literature, Wuhan University, Wuhan, China 430072)

**Abstract:** This study makes a contrastive analysis of politeness features of business emails and traditional business letters under the framework of Brown and Levinson's Face-saving theory. It is found that while both make great efforts in the realization of politeness, traditional business letters are more objective, formal and formulaic with a significantly larger number of negative politeness strategies than the business emails, which are more individualized, diversified with a preference of positive politeness strategies to keep solidarity.

**Key words:** Politeness strategies; Business email; Traditional business letter