

论冲突类外贸英语信函的人际功能实现

李文梅, 王 雯

(中国矿业大学外文学院, 江苏徐州 221008)

摘 要:冲突类外贸英语信函是指言语行为目标与社交目标相互冲突的函件,是对外贸易矛盾中求合作业务活动的直接反映。研究这类信函人际功能的主要实现途径,不仅对商务实践具有现实指导意义,而且能为拓宽外贸英语函电教学思路提供新的视角。本文拟从人称、情态、语气和态度词汇等方面探讨冲突类外贸英语信函人际功能的语法词汇体现手段,并指出本研究对外贸英语信函教学的启示意义。

关键词:冲突类;外贸英语信函;人际功能;实现

1. 引 言

塞尔(Searl)认为言语行为是语言交际最基本或最小单位,语言是受规则制约的行为(Searl, 1969, p. 16)。言语行为分为言内行为(locutionary act)、言外行为(illocutionary act)和言后行为(perlocutionary act)。言内行为是以言指事;言外行为是以言行事;言后行为是以言成事。外贸英语函电就是由相互关联的言语行为序列组成的反映对外贸易活动内容的完整篇章。

利奇(Leech)根据言语行为功能与建立和保持社会关系的社交目标之间的关系将言语行为功能分为四大类:和谐类、合作类、竞争类和冲突类(Leech, 1983, pp. 104-105)。和谐类是指言语行为目标与社交目标恰巧一致;合作类言语行为目标与社交目标没有紧密关系;竞争类是指言语行为目标与社交目标相互竞争;冲突类指言语行为目标与社交目标相互冲突,比如威胁、指控、咒骂和谴责等。冲突类外贸英语信函指言语行为目标与社交目标相互冲突的函件,即拟实现的交易功能(transaction)与社交功能(interactional)相互矛盾的信函,比如拒绝函、投诉函、索赔函、催款函等。

人际功能关注的是篇章作者如何与篇章意图中的读者互动、商榷和取得一致,即说话人怎样用语言表达自己的态度达到影响听者的态度和行动的目的(裘燕萍, 2006, p. 103)。冲突类外贸英语信函因为其交易功能与社交功能矛盾突出,人际意义的体现方式必然有其独到之处,那么这类篇章的作者如何表达自己的态度,影响听者的态度和行动来体现其人际功能的呢?本文拟从人称、情态、语气、时态和态度词汇等方面,探讨冲突类外贸英语信函人际功能的语法词汇体现手段,并指出本研究对外贸英语函电教学的启示意义。

2. 冲突类外贸英语信函人际功能的主要实现途径

这类信函常常包含指责对方未履行应履行的职责或指出对方的过失、错误等内容,语篇目的通常是劝说对方接受拒绝或敦促对方,尽快按照双方协定或已经做出的承诺采取行动,弥补已发生的过失,而这些言语行为如果处理不当势必会损害双方的合作关系,那么作者是利用哪些语法词汇手段来维护双方的人际关系呢?

【作者简介】

李文梅(1967-),女,硕士,中国矿业大学外文学院副教授;研究方向:特殊用途英语、二语习得。

王雯(1984-),女,中国矿业大学外文学院2006级硕士研究生;研究方向:特殊用途英语。

根据系统功能语法理论,人际功能主要是通过语气系统和情态系统来体现的。但李战子认为人际意义的研究应该超越功能语法中原子式的框架,包括另一个更大的纬度,即宏观社会纬度,即话语中多种声音和多种价值与读者的互动,她认为人际意义包括认知性的、评价性的和互动性的三个因素(李战子,2002, p. 68)。

不同的语篇目的决定人际意义的体现方式的不同,综观冲突类外贸英语信函的人际功能实现途径,我们发现人称、语气、情态和态度词汇等对该类语篇的人际功能的实现都有显著贡献。我们先从这些方面加以分析,后运用实例加以说明。

2.1 人称

冲突类外贸英语函件作者,总是利用第一和第二人称系统来创造一种我方与你方互动的对话效果。具体来说,用第一人称复数“we”代替我方公司,第二人称复数“you”代替对方公司,既体现了交际双方是代表公司的利益,站在公司的立场来处理业务的,是集体行为而不是个人行为,具有公事公办的公务特点,又体现了语篇交际参与者人性化的特征,我方和你方公司是由一个个生命个体组成的,凡事都是讲情理的,既有规章制度和业务惯例可循也需要相互尊重和谅解,一切矛盾和冲突我们都可以通过相互间的“对话”解决的。

在拒绝订单的情景下,“我们”很欢迎“你们”的订单,但因为原料短缺或交货期太紧,因此“我们”不得不拒绝“你们”的订单,但“我们”希望得到“你们”的谅解,希望有机会继续合作。同样,在投诉、索赔或催款的情形下,也是“我们”与“你们”之间的双边活动,写信的过程就是“我们”与“你们”交互的过程:“我们”谅解“你们”由于种种原因出错或没有及时履行付款义务,但“你们”确实给“我们”带来了不便甚至造成了巨大的经济损失,“我们”不得不请求“你们”采取补救措施。

作者写作的过程事实上就是“我们”与“你们”谈判的过程,“你们”是“我们”的话语对象,“我们”就是要想方设法地使“你们”接受我们的立场从而采取“我们”期望的行动。“我们”与“你们”人称代词的运用,创造了双方相互磋商解决冲突的对话气氛,缩短了双方的心理距离,具有鲜明的人际意义。

2.2 语气

言语角色最基本的任务只有两个:给予和求取,讲话者或给予听话者某种东西,或者向他求取某种东西。这种东西可以是物品和服务也可以是信息。根据交流物和交际角色的不同组合,我们得到四种主要的言语功能:提供、命令、陈述和提问(朱永生等,2004, p. 148)。与命令、陈述和提问相对应的一致性语气分别是祈使语气、陈述语气和疑问语气;提供功能多由祈使语气或陈述语气来表达。但言语功能和语气之间并不是一一对应关系,如用疑问语气或陈述语气可执行命令。

冲突类外贸英语函件因为是通过摆事实讲道理,多采用陈述语气。作者通过提供足够的信息和证据来表明自己鲜明的立场或提出明确的合理要求。如我们已经收到对方订单,但经检验发现有质量不符或发货有误等问题,贻误了我方的销售时机,造成了直接经济损失若干,故我们不得不提出索赔。整个语篇主要是由陈述语气组成,作者就是通过这些事实来迫使对方做出他们所期望的行动,听话者被对方的事实和合作的态度征服,语篇的目的因此实现。

2.3 情态

作为人际意义的重要组成部分的情态系统包括情态和意态。极性是对肯定或否定的选择,命题句中的极性表现为断言或否定,在断言和否定之间的选择称为情态,包括不同量值的概率(probability)和不同量值的频率(usuality)。提议句中的极性表现为规定和禁止,在规和禁止之间的选择称为意态,包括不同量值的义务(obligation)和不同量值的意愿(inclination)(Halliday, 1994, pp. 356-357)。情态表达形式不仅包括情态词外,还包括主从句的表达形式,如显性主观 I feel..., I think...或显性客观如 It is likely..., It is expected...等。

作者对情态资源及其量值高低的选择与其交际角色和话题有关。冲突类外贸英语信函语篇中,情态的运用是为了营造友好的“谈判”氛围,充当人际关系的润滑剂。说话者通过运用恰当的情态表明鲜明的立场,同时,给对方足够的谅解,构建起有利于解决矛盾的相互理解、互相尊重的交流平台。在词汇语法层语言资源的运用上表现为运用表责任的高量值情态词(must ,have to)来表示立场和决定 ;使用情态词(will , would , should) 来表示主观意愿倾向;为了表明事实的客观性,隐藏作者的主观倾向,客观情态表达也比较常见,比如:(It is obvious... , it is impossible...)。

2.4 态度词汇

我们把语篇中表现某种情感、态度的词汇统称为态度词汇,如:呼语、称呼语、评论词以及其他表示态度情感的词等。评价理论讨论的是交际者的社会关系和意识形态的语言资源,在词汇语法层主要由态度词汇来体现,由态度(attitude)、级差(graduation)和介入(engagement)三大系统构成。其中,态度是发话者对描述对象所表现的情感倾向、做出的好坏判断以及鉴赏评价,由情感、判断和鉴赏三个子系统组成。级差系统是对态度范畴力度的调节(提高或降低);介入系统是指发话者对所述内容承担的责任或义务,分为自言(monogloss)和借言(heterogloss)(杨才英, 2006, p. 3)。

冲突类外贸英语信函语篇中,因为双方冲突的客观存在,作者不可回避地大量运用表示情感倾向、价值判断(如 regret , disappointment , like , wish , look forward to , appreciate etc.)等语言手段来表明自己对所发生事情的态度和对矛盾解决方案的期望,也运用级差如(very much , very , much etc.)等途径来表示情感好恶和价值判断强弱程度;借言(如借客户的不满)也被用作敦促对方立即采取行动的重要语言资源之一。

综上所述,我们认为人称代词我们和你们、陈述语气、表责任、意愿以及情态隐喻和大量的态度词汇是体现冲突类外贸英语信函的典型人际意义体现手段。在此,我们运用实例分析如下:

例 1 索赔信

Dear Sir,

Our order No.C215 of April 12 has been duly received. Thank you for the prompt delivery.

Upon unpacking the cases, we found, much to our disappoint, that the goods are not of the quality we ordered.

The qualities of the goods are much inferior to the sample, on which we approve the order. As evidence, we are enclosing a copy of survey report for your attention.

We are now in a very awkward situation, because our clients, who have been very strict about the quality, are very impatient to take delivery of the goods.

We have, therefore, no choice but to ask you to take the materials back and replace them with materials of the quality we ordered.

We would very much like to solve the matter in a friendly way. We sincerely hope that you will take this matter into your careful consideration and favor us with a prompt solution by fax.

Yours faithfully,

.... (滕美荣等, 2005, p. 341)

这是一封买方因为产品质量不符合订单要求,而要求卖方退货并即刻更正发货的信函。人称、语气、情态和态度词汇如何共同实现这封索赔函的人际功能的呢?首先,由人称代词“we”和“you”搭建起双方“交谈”的人际空间,你们发给我们的订单已经如期收到,对你们的迅速发交货我们表示感谢。对你们的肯定为下面不利信息的引出作了铺垫,体现我们照顾对方感受的友好合作态度。第二段我们指出你们令我们大为失望的服务:所交货物质量远远低于我们订购的质量。因为考虑到对方有可能反驳我们的立场,第三段似乎在说,你们可能不接受我们的判断,我们附上检查报告为证,以供你们审核。第四段指出因为你们的出错使我们无法向一向对质量要求非常严格的客户交货,而处于极为尴尬的局面。最后两段提出了我们的要求和希望。整封信始终将你们当成听众,我们一直是在与你们促膝谈心,目的是在友好的气氛中

解决冲突问题。

在语气方面，这封投诉信共有 9 句组成，都用的是陈述语气，旨在客观地陈述事实，直截了当地表明态度。运用陈述语气作者平和地、有礼有节地指出问题，提供证据，以友好的态度寻求问题的解决方案，没有咄咄逼人的谴责，但有合理的索赔请求，读后让对方感受到每一句话都那么真切，易于接受。

情态的人际意义贡献体现在这封索赔函的最后两段中。作者在提出索赔请求时用了高量值的表责任的情态 *have no choice but to...*，来表明作者提出索赔是出于客观形势所逼，实属不得已，希望获得对方完全的理解和支持。接着，又通过使用表示强烈意愿的情态词 “*would*” 来重申我们处理矛盾的明确立场是以友好方式处理 (*We would very much like to solve the matter in a friendly way*)，潜台词是希望双方能妥善解决这个矛盾，不要恶化矛盾以至于动用法手段影响双方的友好合作关系。最后一句期盼对方能做出慎重快速处理，用了高量值表义务的情态词 “*will*”，暗指索赔方有义务即刻补救过失。

态度词汇在该索赔函中也发挥了显著的人际功能：首先，作者使用表积极情感词汇 (*Thank, prompt*) 表示对被索赔方的肯定，感谢他们即刻交货。接着，运用消极情感判断词汇如 “*inferior to*” 和 “*awkward*” 以及级差系统里的 “*much*”，“*very*” 和 “*very much*” 来描述所收到货物的质量低劣程度和我们的失望和尴尬程度，为提出索赔提供了充分的理由。表示我们处理问题的友好态度时用 “*in a friendly way*”，表示我们诚挚的希望用 “*sincerely hope*”，对被索赔方的处理期盼是给予我们索赔方 “*careful consideration*” 和 “*prompt solution*”。通过借我们客户之言 (*...very strict about the quality* 和 *...very impatient to take the delivery*)，来敦促对方快速更新质量符合订单要求的交货。这些态度词汇展现了作者的肯定和否定的情感倾向、真挚迫切的希望和友好合作的态度，为创造双方人际关系的和谐做出了重要贡献。

通过探讨冲突类外贸英语信函的语篇目的及其人际功能的主要实现途径，我们不难发现，语篇目的对人际功能的实现手段的辖制作用和冲突类外贸英语信函人际功能的特征。事实上，这些发现对我们的外贸英语教学不无启示。

3. 对外贸英语函电教学的启示意义

国际贸易的快速发展对商务英语人才的需求日益扩大，为满足社会对商务英语人才的迫切需求，许多高校纷纷开设商务英语相关课程——《外贸英语函电》，成为其中的一门重要课程。

我们在长期的外贸函电英语教学过程发现，学生学习中存在以下两方面的问题：一是对函电的写作目的与遣词造句之间的关系不敏感；二是语言表达的得体性和简洁性不够。通过对冲突类外贸英语信函的人际意义实现手段的分析，我们得到的教学启示如下：

3.1 提高学生对人际功能实现手段与语篇目的关系的认识

不同语篇目的外贸英语函电蕴涵着不同的人际意义，实现人际意义的言语手段也因而有不同的表现。所以，我们在教学过程中应结合具体的情景引导学生分析语篇目的与人际意义之间的关系，引导他们去发现不同功能语篇在人际意义及其体现手段上的显著差异。

教师可以设计一定的情景，给学生布置一定的函电写作任务，组成 3~5 人的小组讨论写作思路或相互评价函电习作。在讨论和老师的点评中，同学们将会认识到语篇目的对人际意义体现手段的驾驭作用；还可以发动学生收集外贸公司的真实函电与课本函电样本进行对比分析，或通过案例分析的方法，培养学生对外贸函电英语的评判能力。

3.2 引导学生发现人际功能实现手段的典型表达方式

如上所述，对学生来说，模仿样本写作外贸英语函电也并不是什么难事，但是如何灵活应对样本里没有提到的实际问题呢？这就要求学生真正理解谋篇布局和遣词造句的动因，为此，我们就可以在教学中鼓励学生主动发现同一个功能类别中的外贸英语函电在语言表达方面的共性特征。如前面我们发现的冲突类

外贸英语信函人际意义体现方式在一定程度上揭示了冲突类人际功能实现手段的典型性。

教师在教学中可以引导学生将外贸英语函电按功能进行分类,以小组讨论的形式总结出不同类别函电的典型表达方式,布置富有挑战性的外贸函电写作任务要求学生及时练习,在教师富有针对性的反馈中,学生便会进入不断发现,不断改进,不断提高的良性循环。

4. 结 语

冲突类外贸英语信函是为解决贸易伙伴间的矛盾冲突而进行的书面形式的磋商,体现了双方解决矛盾、寻求合作的人际意义。这类信函的人际意义主要通过人称、语气、情态和态度词汇等语言资源来实现的,他们之间相互呼应和前后照应,形成篇章的人际意义网络,共同为实现化解冲突,达成一致的语篇目的做出各自的贡献。

我们在对冲突类外贸英语信函人际功能的探讨中得到的启示如下:在外贸英语函电教学中,可以引导学生探讨并分析语篇目的与人际功能之间的体现关系,总结各类外贸英语函电典型的人际功能实现手段,并开展将课本中函电样本与收集到的真实函电样本之间的对比批评,从而有效提高学生外贸英语函电的写作能力。

参考文献:

- Halliday, M.A.K. 1994. *Introduction to functional grammar*. London: Edward Arnold, 356-357.
Leech, G. N. 1983. *Principles of pragmatics*. London: Longman, 104-105.
Searle, J. R. 1969. *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press, 16.
李战子. 话语的人际意义研究[M]. 上海:上海外语教育出版社, 2002: 68.
裘燕萍. 语篇目的与人际意义的体现[J]. 四川外语学院学报, 2006(6): 103.
滕美荣, 许楠. 外贸英语函电[M]. 北京:首都经济贸易大学出版社, 2005: 341.
杨才英. 论英语语篇中的人际意义衔接[J]. 四川外语学院学报, 2006(3): 3.
朱永生, 严世清, 苗兴伟. 功能语言学导论[M]. 上海:上海外语教育出版社, 2004: 148.

On interpersonal function realization in conflicting foreign trade English correspondence

LI Wen-mei, WANG Wen

Abstract: Foreign trade English correspondences of conflicting category refer to those correspondences where there is conflicting relationship between their transactional and interactional functions. They are authentic manifestation of foreign trade activities which aim to seek cooperation in the case of mutual conflict. Study on the realization of interpersonal function in this kind of correspondences can not only furnish business practice with practical guidelines but also broaden the teaching perspective of foreign trade English correspondence course. In terms of personal pronoun, modality, mood and attitude vocabulary, this paper explores lexico-grammar realization resources of interpersonal function in foreign trade English correspondence of conflicting category. The implication is also pointed out for the teaching of foreign trade English correspondence course.

Key words: conflicting; foreign trade English correspondence; interpersonal function; realization

(Edited by Stella, Jim and Sunny)