

# 礼貌原则在商务英语信函中的运用\*

陈楚君

(河源职业技术学院 旅游与经济系,广东 河源 517000)

[摘要] 礼貌是语言交际中的普遍现象,也是商务英语信函中最令人关注的语言特征。一封彬彬有礼的商务英语信函,能有效增强贸易双方彼此间的信任感,提高商务成功的几率。恰当运用礼貌原则有助于信函作者写出得体、礼貌的商务英语信函,获得期望中的效果,从而实现商务活动中的双赢。

[关键词] 语用学;礼貌原则;商务英语信函

[中图分类号] H315 [文献标识码] A [文章编号] 1672-0598(2008)03-0135-03

## 一、关于礼貌现象的理论研究

对礼貌现象的研究一直是语用学感兴趣的话题之一。格赖斯(H. P. Grice)在 *Logic and Conversation* 一文中指出,在交际过程中,为了保证会话的顺利进行,说话人和受话人双方都要遵守“合作原则”(The Cooperative Principle)。莱考夫(Robin Lakoff)认为,在某些类型的会话中,肯定并加强会话双方的关系比真正思想的交流显得更为重要,因此礼貌的因素在决定会话的有效性中占了上风。她提出了礼貌三原则:1、不要强加,即不要干预别人的事,格赖斯的合作原则可视为该原则的一部分。2、提供选择,即让受话人自己作决定。3、友好相待,即双方建立一种平等的、同志般的关系。利奇(Geoffery Leech)在完善格赖斯合作原则的基础上,提出了“礼貌原则(Politeness Principle)”,它由得体、宽容、称赞、谦逊、一致、同情等六项子准则构成。继利奇(Leech)提出礼貌原则之后,戈夫曼(Erving Goffman)提出了面子行为理论(The Theory of Facework),他认为,面子是社会交往中人们有效地为自己赢得正面的社会价值,它是个人的自我体现。社会交往应遵守“考虑周到”(Consideration)这一社会规范,照顾别人的面子,以免带来难堪或关系的恶化。布朗和莱文森(Brown & Levinson)基于戈夫曼的理论建立了礼貌模式,区分了两种面子:积极面子和消极面子,积极面子指的是希望得到别人的赞同、喜爱,消极面子指的是不希望别人强加于自己,即自己的行为不受别人的阻碍。布朗和莱文森的面子观把礼貌研究推向了高潮。我国的刘润清、顾曰国、何兆熊、何自然、徐盛桓等对礼貌都有一定的研究。

## 二、商务英语信函中礼貌原则的运用

语言学家利奇提出的礼貌原则是以惠、损为基点,包括六项子

准则。本文将主要探讨该原则在商务英语信函中的运用情况。

1. 得体准则(Tact Maxim)指的是减少表达有损于他人的观点,即尽量少让别人吃亏,多让别人受益

(1)及时回复

在商务往来中,尽早处理需要回复的信函是十分重要的。如果客户没有在合理的时间内收到回函,就会认为其问题和要求不被重视,是受到了不礼貌的对待,因而会心存芥蒂,影响双方关系。尤其是对于抱怨、索赔信函,最要紧的是给予及时、迅速和明确的答复,若问题的出现确属自己的责任,应立即纠正并谋求解决的方法;若一时无法定论,也应先回复来信,告知对方正在调查,设法弥补;万一遇到不合理的要求也要心平气和、态度礼貌地指明。这样给对方留下办事效率高、态度诚恳的良好印象,从而保持双方友好的合作关系。

(2)简明扼要

商务运作讲究快速、高效,时间就是金钱,因此信函语言必须言简意赅,紧扣主题,就事论事,切忌冗长累赘,东拉西扯,谈与业务无关的事,这样会浪费收信人的时间而使他吃亏,违背了得体准则。

例如:

a Now please cause an investigation to be made with a view to ascertaining the truth

b Please find out the truth

比较而言, b句更简明扼要、更通俗易懂,因而更得体。

(3)采取收信人态度(You-attitude)

信函作者应将收信人摆在中心地位,在充分理解对方的难处

\* [收稿日期] 2008-02-21

[基金项目] 广东省河源职业技术学院教学研究课题“涉外商务谈判的语用策略研究”(07HZY-J17)。

[作者简介] 陈楚君(1966-)女,广东省河源职业技术学院外语系,副教授,硕士,研究方向:应用语言学。

或面临的问题的基础上,真诚地关心对方,考虑他的要求、希望和利益,这样有助于您更理解客户,你的信函内容将会更加实际和可以理解,因而更易于接受。有人戏言,“business”一词里既含有“U”又含有“I”,但“U”(you)始终在“I”之前,我们不妨把这个顺序牢记在心。

例:

a I'm delighted to send you our latest catalogue and we wish to draw your attention to a special offer we have made in it

b You'll be particularly interested in a special offer on page 5 of the latest catalogue enclosed, which you requested in your letter of May 20.

上例中 a句以写信人为中心(We-attitude),对方被摆在次要地位, b句以收信人为中心(You-attitude),尽量突出对方的利益,少让对方吃亏,使他觉得值得投入时间、精力和资金去与你合作。

2 宽容准则(Generosity Maxim),指的是减少表达利己的观点,即尽量少让自己得益,尽量多让自己吃亏

(1)避免在气头上给对方写信

在商业往来中,无论怎样小心地为客户服务,总难免出现失误,发生履约不当的现象。为了继续保持正常的生意往来,双方在索赔和理赔过程中一般都会通过友好协商的方式加以解决。在你对对方的失误行为不满甚至怨怒交加时,不要急于给对方写信,先冷静下来,仔细想想前因后果,因为身处重要商业职位的人消受不起“冲冠一怒”的奢侈。

(2)以礼待非礼

俗话说“以礼相待易,以礼待非礼难”。如果收到言辞尖刻无礼的信函,要表现出豁达大度的涵养,避免用类似的言辞回函,一则如果你让对方来给你的回函定调,由他牵着你的鼻子走,你的尊严就大打折扣了;二则以礼待非礼并非是一味地退缩,而是一种小事糊涂,大事和原则问题清楚、持正的表现。这样,你的礼貌可以显示出你外在的弹性和柔美,内在的坚韧和阳刚,凸现你的人格魅力。

(3)使用“无灵主语句”委婉地指出对方的过失

英语“无灵主语句”(sentences with inanimate subjects)是指用没有生命的事物作主语,用表达物质过程或心理过程的动词作谓语的句子,其组句方式有利于摆脱行为主体的主观性,因而更具客观公正性。

例如:

a You failed to enclose your check with your order

b The order we received did not have a check in it

c The check was not enclosed in the order

此例中 a句直指对方错误,容易引起不快, b句和 c句使用无灵主语句,委婉而客观地指出对方的过失,既显示写信者对事不对人的宽容态度,又尊重了对方的消极面子。

3 称赞准则(Approbation Maxim)指的是减少表达对他人的贬损,即尽量少贬损别人,尽量多赞誉别人

(1)真诚地赞扬对方

商务信函中对对方的信誉、产品、技术、投入的精力及提供的服务进行适当的赞扬是很有必要的,可以维护对方的积极面子,赢得收信人的好感,以促进对方按照自己的意图完成相关的事项。

例: Bicycles of your make are very popular here because they are competitive in price and attractive in design

但是,对对方的赞扬贵在真诚、发自内心,而不是为私利去曲意逢迎,滥用浮夸之词,那样只会令人不安乃至惶恐,也就谈不上什么“礼貌”了。

(2)真心地表达高兴和感谢

礼尚往来是我们的传统美德,商务交往中,当对方有惠于你时,应真心地对对方所作的努力表示欣赏和感谢。

例: We are most appreciative of your full cooperation in making our discussion a success

4 谦逊准则(Modesty Maxim):指的是减少对自己的表扬,即尽量少称赞自己,尽量多贬损自己

(1)实事求是地自我评价

商务活动中,对自己的公司、产品、服务进行实事求是的评价非常重要,但不能言过其实,一味地自吹自擂,抬高自己。要做到含蓄而不炫耀,收敛而言辞谨慎,谦逊而坚持中庸。

例:

a The product is absolutely the best on the market

b The product is the best one we can supply

上例中 a句显然言过其实,夸大了对自己的表扬, b句则谦逊谨慎,符合谦逊准则。

(2)避免使用带强迫性或居高临下的语气

根据谦逊准则和莱考夫的礼貌三原则,信函写作中不应使用强迫性语气,也不应居高临下、倨傲轻慢,双方应友好相待,建立一种平等互利的关系。

例:

a Tell us more detailed information on your requirements

b Would you please tell us more detailed information on your requirements?

上例中 b句显然比 a句要友好、礼貌。

5 一致准则(Agreement Maxim)指的是减少自己与别人在观点上的不一致,即尽量减少双方的分歧,尽量增加双方的一致

(1)心怀客户

设法理解和尊重客户的观点,从对方的角度去看待和处理商务并尽量满足对方的需要,即使你觉得他的要求不合理,他的建议不高明,他的批评不公正,他的行为欠妥当,也要有克制地回函,不应冒犯。

例如: We understand that the lateness of the payment might have been exceptional. As we should like to keep you supplied, we shall hold back your order for 15 days while we await your reply.

此句对对方拖欠货款的行为予以理解,不认为对方是有意而为,并保留订单给对方以机会,这种礼貌策略既照顾到了对方的面子,又照顾到了对方的利益,有助于寻求双方的一致,加强伙伴关系。

#### (2) 强化正面信息

世界上的事物都是一分为二的,同理,商务活动有它肯定、积极的一面,也有它否定、消极的一面。商务信函写作中要尽量淡化后者,强化前者,因为否定语气和消极措辞(如下面例句中的 a 句)常给人不友好、不愉快的感觉,还可能恶化双方关系;而友好、肯定的语气(如下面例句中的 b 句)显示出对读信人的礼貌,表达自己对对方的良好愿望,增加与对方观点的一致,这是建立业务往来的良好基础。

例:

a We have received your complaint about the late arrival of ...

b Thank you for calling our attention to the late arrival of ...

即使要表达不好的、负面的信息,也最好使用虚拟语气或缓和方法(Mitigation),这样措辞就显得更委婉,更礼貌,效果也会更理想。

例:

a We can't deliver the goods all at one time

b I'm afraid we can't deliver the goods all at one time.

6 同情准则(Sympathy Maxim)指的是减少自己与他在感情上的对立,即尽量减少双方的反感,尽量增加双方的同情

诚恳地向对方道歉

当你无法满足对方的要求或者因自己工作失误给对方造成不便和损失时,应开诚布公地向对方表示遗憾或道歉,可能的话说明产生失误的原因,并亮出正在采取或准备采取的解决办法。

例: We feel very regretful that we are not in a position to accept your offer

如果你先于对方意识到了自己的过失,应毫不迟疑地主动向对方道歉,这样更容易得到客户谅解,也会提高你的商业信誉,树立良好的商业形象。

### 三、结语

语用学对礼貌现象的研究不少,但大多是以会话言语为对象,对书面语礼貌的研究不是很多。商务英语信函具有明显的书面文体的语言特征,且在全球经济一体化的进程中担纲传递商业信息、联系商业事物、促进贸易关系的桥梁作用,因而对商务英语信函中的礼貌现象进行研究具有重要意义。恰当运用礼貌原则有助于信函作者写出得体、礼貌的商务英语信函,获得期望中的效果,从而实现商务活动中的双赢。

#### [参考文献]

- [1] 祝畹瑾. 社会语言学概论 [M]. 长沙: 湖南教育出版社, 1997.
- [2] 何自然. 语用学与英语学习 [M]. 上海: 上海外语教育出版社, 1997.
- [2] 尹小莹. 外贸英语函电 [M]. 西安: 西安交通大学出版社, 2004.
- [3] 曹菱. 商务英语信函 [M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2000.
- [4] 邱贵溪. 国际商务英语写作 [M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2002.
- [5] 廖瑛, 陈楚君等. 实用外贸英语函电 [M]. 武汉: 华中科技大学出版社, 2003.
- [6] 吴洁. 商务英语的礼貌原则 [J]. 中国科技翻译, 2003, (16): 1.
- [7] 侯国金, 蒋勇. 消极应答的语用策略 [J]. 外语教学, 2004, 1.
- [8] 梅桂能. 当代外贸信函英语的礼貌原则 [J]. 中国科技翻译, 2004, (1).
- [9] 葛丽芳. 商务英语写作中的礼貌研究 [J]. 河南理工大学学报(社会科学版), 2006, (4).
- [10] 周瑞琪. 语用原则在商务英语信函写作中的运用 [J]. 广东外语外贸大学学报, 2007, (1).

(责任编辑: 杨睿)

## The Application of Politeness Principle in Business English Letter

CHEN Chu - jun

(Department of Tourism and Economics, Heyuan Polytechnic, Heyuan Guangdong 517000)

**Abstract:** Politeness is a common phenomenon in language communication, it is also a language feature that most attracts attention in business English letter. A refined and courteous business letter can effectively enhance trust between both parties of the trade, and improve the probability that the commercial affair succeeds. Based upon the theory of politeness principle in pragmatics, this paper goes on a preliminary research on business letter writing.

**Keywords:** applied linguistics; politeness principle; business letter