

浅析大学生英文电子邮件沟通礼仪

◆ 林益敏

(北京师范大学外国语言文学学院 北京 100875)

摘要: 调查大学生对英文电子邮件格式的掌握程度, 探究学生在不同情境下写就的英文电子邮件所采用的策略及应用效果, 总结英文学术电子邮件的沟通礼仪, 归纳大学生与外籍教师进行电子邮件交际有效的策略, 进而使此交流过程取得最好的交际效果。

关键词: 英文学术电子邮件; 礼貌; 请求; 策略

在跨文化交际过程中, 不同语言环境下的邮件格式及表达礼貌的用语存在差异, 为了尽可能展现交际参与者的礼貌并最终实现交际目的, 了解目标语对应的邮件礼仪成为使用者关注的重点。

1 调查研究过程

首先, 通过问卷广泛了解学生对英文电子邮件格式的掌握情况。此后, 基于 Bhtia 提出的文本结构分析方法和 Blum-Kulka 提出的请求策略分类, 设计本次文本分析表格(如下)并以此对 42 份基于不同邮件主题的英文电子邮件进行分析, 并邀请执教英语专业学生写作课的美籍教师对邮件格式及内容礼貌性进行评价指导。邮件主题包括邀请、预约面谈、提交作业、道歉。同时, 随机抽取大学生被试进行面谈, 记录其在邮件创作过程中所用各类表达方式的意图。

Framing moves	Data	Type
Subject	abstract □	concrete □
Greeting	incorrect □	correct □
Self-identification	zero □	incomplete □ complete □
Closing	Thanking+ other complementary close+ signature □	Thanking+ other moves+complementary close+ signature □ Others: _____
Content moves	Data	Type
Request strategy	direct □ take on responsibility □	conventionally indirect □ explanation or account □ hints □ offer of repair □ promise of forbearance □
Apology strategy		

图 1-1 文本分析表

2 英文电子邮件文本分析

通过调查问卷、教师评价指导、随机面谈等方式, 我们了解了大学生在跨文化交际中使用的英文电子邮件礼仪存在的问题, 具体在邮件格式、结构、内容等方面进行剖析:

2.1 格式。问卷题目的正答率显示, 大学生对英文电子邮件书写格式掌握程度总体偏低。部分被试混淆了书信和电子邮件两种写作格式。而文本分析使用的邮件样本也或多或少存在基本格式问题。

2.2 结构

2.2.1 主题。主题是邮件内容的浓缩, 是邮件内容及目的的概括。简洁且具体地点出邮件主题有助于收件人权衡邮件的轻重缓急, 分类处理, 无疑将提升收信人的好感度。本次邮件样本按照邮件主题的具体程度和简洁程度进行分类。绝大多数的样本主题是具体的, 但仍存在极少样本主题未能凝练地反映出邮件内容和发送者的意图。

2.2.2 称呼语。Bjorge 认为, 称呼语的选择通常与写信人对自己和收信人之间关系的亲密程度的判定有关。学生与教师之间是一种特殊社会关系, 这也就使在称呼语的选择上与普通人人际关系有区别。基于 Shim 在处理韩国学生所写的英文电子邮件时总结的称呼语类型, 下表总结了大学生英文电子邮件书写中采用的称呼语类型及分布。

Types of greeting	Frequency	Percentage
(Correct/Incorrect Academic Title)+ First name	6	14.3%
Academic Title+ First name+ Last name	4	9.5%
Academic Title+ Last name	26	61.9%
First name+ Last name	4	9.5%
Hi/hello+ Academic Title+ Last name	2	4.8%
Total	42	100%

Types of greeting	Frequency	Percentage
Correct	34	81.0%
Incorrect	8	19.0%
Total	42	100%

图 2-1 称呼语类型分布表

除 Academic Title+ First name 这一语法上错误的表达, 其他表达均正确, 但仍需要根据亲密程度进行恰当选择。在无法确定与对方之间的关系程度的情况下, 采用“Dear+ Academic Title+ Last name”是最明智的选择。

在面谈环节中, 很大一部分大学生被试表示, 邮件创作是根据以往学习经验(初、高中作文练习)选取称呼语。这表明英语

作文训练在一定程度上对大学生英文电子邮件书写产生了影响, 使表达方式的选择有章可循。选择 Hi 开头的被试表示, 希望以此来表达对外教的亲近, 并表示会基于与教师亲密程度和教师本身的性格特点进行称呼调整。

2.2.3 自我介绍。自我介绍指学生提供的用于定位发件人身份的表述, 其详细程度也与收发人关系亲密程度有关。外教指出, 学生人数较多且中国名字对于外教来说复杂难记, 更推荐在邮件中指明学号, 有助于使外教更便捷的确定发件人身份, 增加好感度。

2.2.4 结束语。参与实验的被试者在结束语的选择上呈现出多样性。倾向于使用 closing lines+ complementary close + signature 这种比较完善的表达方式。有被试者表示, 写作过程中会假设自己是收件人, 考虑期待对方给予自己何种信息。

2.3 内容

2.3.1 请求策略。Blum Kulka 将请求策略分为三类, 分别是直接、相对委婉、暗示。

在预约面谈这一情景中, 大部分学生选择了相对委婉的表达方式; 三分之一的被试选择直接的表达方式, 且倾向于使用“I want”“I hope”的句式。Chen 指出, 在中文中, “我想”可以给人以很委婉礼貌的感觉, 但是在英语中, “I want”可能会被看作是不礼貌的表现, 应斟酌使用。在邀请外教担任比赛评委这一情景中, 大学生倾向于使用委婉的请求方式, 即便是在使用直接请求方式时, 也倾向于搭配委婉请求用语来修饰过于直接的表达。这反映出中国大学生在提出请求时, 试图提高邮件的礼貌程度。参与评价的外教表示, 中国大学生的表达请求的方式均无失礼冒犯, 但存在过度礼貌的现象。

2.3.2 道歉策略

Blum Kulka 总结了道歉策略的四个类型。

承担责任, 在此实验情境下指学生承担对“迟交 PPT”给外教造成困扰这件事的自我谴责。此次试验中的大学生被试均采用了该策略。

解释描述即对没有按时交 ppt 的原因进行说明。对此避而不谈或者是含混不清均有损礼貌性。本情景下只有少数学生在邮件中给出解释。

当发件人的行为给收件人造成了不便或损失, 出于礼貌, 发件人应主动提出补救措施。在本情境中, 由于迟交 PPT 这一事件的补救措施相对局限, 这一策略的使用不明显。

在给对方造成困扰后, 除了解释原因和补救, 最好还要作出承诺, 但只有少数被试在写作中作出相关承诺。

3 大学生英文电子邮件书写礼仪存在的不足

通过对大学生电子邮件样本的分析, 初步掌握了大学生英文电子邮件书写礼仪现状:

- (1) 英文电子邮件的格式不规范, 水平有待提升;
- (2) 在执行请求语言行为时, 学生普遍有意识提高邮件礼貌程度, 但偶有措辞不当或用力过猛的情况出现;
- (3) 在执行道歉语言行为时, 学生主要采用承担责任这一策略, 忽视对事件的原因进行解释和对以后不再出现同样失误进行保证这两个环节, 使邮件礼貌性略有降低。

4 大学生英文电子邮件书写礼仪策略

在进行请求语言行为时, 使用委婉的表达方式有助于提高电子邮件礼貌程度, 即便是采用了相对直接的请求方式表达自己的意愿, 补充使用委婉的请求与之配合将会对邮件礼貌性有所改善, 但也应注意避免用力过猛造成过度礼貌的情况。

随着大学生受教育水平的提高, 与外籍教师、学生的沟通机会增加, 跨文化交际能力的提高就显得极为迫切, 这也就使对学生进行电子邮件指导变得很必要。将学术电子邮件写作列入英语写作教学中, 将对促成大学生跨文化交际有所助力。

参考文献:

[1] Young-Sook Shim. International Faculty Perceptions of Requestive Emails by Korean University Students. *Multimedia-Assisted Language Learning*, 2013, 16(4): 111-131.
[2] Maria Economidou-Kogetsidis. Teaching email politeness in the EFL/ESL classroom. *ELT Journal*, 1 October 2015, Volume 69, Issue 4: 415-424.