

请求表达在商务汉语邮件中表达分析——以特定语境为例
**ANALYSIS OF REQUEST EXPRESSION IN BUSINESS CHINESE
EMAIL (CASE STUDY ON SPECIFIC CONTEXT)**

Juliana¹⁾, Ovilia Jessica²⁾

Chinese Language Department, Bunda Mulia University
¹⁾juliana@bundamulia.ac.id, ²⁾oviliajessica111@gmail.com

Diterima tanggal 22 Februari 2022 / Disetujui tanggal 4 Maret 2022

摘要

随着科技和因特网的扩展，电子邮件作为书面交流工具在商务或职场上占主要作用。邮件里最常见的交际功能是通知、请求和命令。提出请求基本上是有利于说话者，因而带有强求语气。为了让对方愿意接受，说话者一般来说可以按照直接程度、语气来选用最适合该场景的请求策略。因此根据本研究所要探索的目的，在特定语境下发商务邮件提出请求得知所利用的请求表达。本研究的研究对象是印尼母语者员工，并通过开放式问卷的 Discourse Completion Test (DCT) 设计六个商务场景，从中收集了 90 封商务汉语邮件。通过混合方法研究来探讨印尼母语者员工提出请求时所使用的策略。经过归类和分析，笔者所得的研究结果是：印尼母语者员工所撰写的商务汉语邮件里的请求策略大部分是以直接的祈使句类型，占总量的 85.5%。提出请求时，他们常用一些内部限制语来减轻请求的强加度，最普遍的是“疑问句”和“表示礼貌”。

关键词：请求行为；商务邮件

ABSTRACT

With the expansion of technology and the Internet, email has played a major role in business or the workplace as a written communication tool. The most common communicative functions in email are notifications, requests, and commands. Making a request is basically in favor of the speaker, so it has a forceful tone. In order to make the other party willing to accept, the speaker can generally choose the request strategy that is most suitable for the scene according to the degree of directness and tone. Therefore, according to the purpose of this study, send a business email to make a request in a specific context to know the expression of the request used. The research objects of this study are Indonesian native speakers, and six business scenarios are designed through the open-ended Discourse Completion Test (DCT), from which 90 business Chinese emails are collected. A mixed methods study was conducted to explore the strategies used by Indonesian native speaker employees when making requests. After classification and analysis, the research results obtained by the author are: most of the request strategies in business Chinese emails written by Indonesian native speakers are direct imperative sentences, accounting for 85.5% of the total. When making a request, they often use some internal restraints to lessen the imposition of the request, the most common being "interrogative sentences" and "expressing politeness".

Keywords: Requests; Business Emails

引言

随着科技的发展，电子邮件已经成为一种很普遍的沟通方式，其特点在于不受到空间和时间限制。在商务交际或职场上，这种沟通方式比比皆是。一般来说，商务邮件往往是用来建立商务关系、询问信息（询盘）、报盘以及表示埋怨或者不满。针对这些内容，发件者往往会使用请求行为来完成商务邮件。所谓请求行为指的是说话者通过言语来使听话者实施或者制止某种行为，另

外的意思就是表示对某种事物的需求或者盼望（Yong Ju-Rue, 2008:1）。这种行为通常是有利于说话者。为了达到这个目的，说话者必须使用相对的请求策略来缓和请求的语气。

研究方法

本研究的研究对象为印尼母语者员工，人数 30 个人，将从他们的电子信箱中收集 90 封商务邮件的语料作为研究资料。

通过语篇补全测试（英语称作 Discourse Completion Test, 简称 DCT）的开放式问题收集商务汉语请求类邮件的语料。根据请求行为的理论，设计六个不同的商务或职场上的场景。为方便研究对象填写测试起见，将从六个场景分两个问卷（涉及三个行动请求和三个信息请求的场景），并发给同等数量的研究对象（分别是 15 个人，一共 30 个人）。

研究结果与分析

请求策略基本上分为三种程度，第一是直接请求，比如祈使句、显性施为句、义务陈述句、愿望陈述句；第二是规约性间接请求，比如建议、可能性询问；第三是非规约性间接请求，比如显性暗示、模糊暗示。笔者按照不同的相对权力以及请求内容设计出六个商务或职场上的场景：

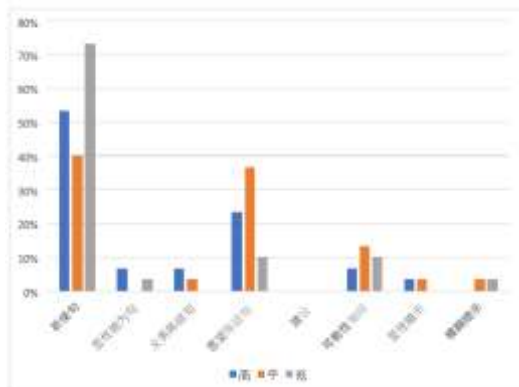


图 1 六个商务或职场上的场景的请求策略

从九十封商务邮件，直接请求的使用率远远高于其他策略，为 85.5%。这个数据说明，为了明确地表达请求意图以及促进商务交流的有效性，发件者偏向于使用更为直接的表达方式。从语言的角度而言，也很适合汉语请求的表达方式，即习惯于使用更直接的句法。汉语是一种“意合语言”表明汉语基本上没有丰富的形式或语态，导致汉语往往使用的是词汇手段，于是通常以直接的表达形式来请求。除此之外，刘敏（2020）在《商务英语通用语邮件中请求策略的(不)礼貌研究》一文说明商务活动是高效率的，以至于商务邮件的写作原则更重视简单明了。规约性间接请求则很少被使用，占总量的 10%。非规约性间接请求的使用率也不算多，为 4.4%。

笔者发现商务汉语邮件中，印尼母语者员工使用了七种请求策略，“建议”这个策略并没有出现。

1) 祈使句

以祈使语气向对方提出要求，是最为直接的策略。笔者发现在直接性请求中，祈使句是最常用的策略，其使用率为 55.6%。

- (1) 麻烦您安排一下这件事。
- (2) 请您尽快把剩下的尾款付完。
- (3) 烦请你尽快提交该文件。
- (4) 帮忙查一下。
- (5) 您看一下，如果没问题的话我们就用新的方案。
- (6) 之前让你规划的年度营销项目进展如何？

以上是印尼母语者员工撰写的请求策略——祈使句。句子（1）的场景是员工向上司通过写邮件申请拨款，发件人以减轻请求语气而使用了“麻烦”的词语，如果没有这个词语的话整个句子听起来不礼貌、不尊重对方。句子（2）的场景是某一家公司的销售经理要求中国商人支付货款，发件人使用了汉语请求表达中最常见的词语，即“请”。与句子（3）相同，发件人身为上司要求下属提交毕业证书复印件，他使用了邮件风格浓厚的词语，即“烦请”。句子（4）的场景是实习生寻求上司的反馈和意见，发件人使用了“帮忙”的词语来说明请求意图，然而笔者发现发件人的请求表达看起来不太适合该场景，毕竟向上司提出要求，言辞也要尽量礼貌一点。句子（5）的场景跟句子（4）同样，虽然表面上读起来很直接，但是后面的句子表示发件人先间接地询问对方的见解，而后做出决定，从而礼貌地表达请求意图。句子（6）的场景是上司询问下属正在执行的项目的进展，发件人使用了疑问词“如何”。校玉萍（2011：34）认为疑问句是一种要求对方提供信息的表达方式之一，属于直接请求策略的祈使句。

2) 显性施为句

以带有“命令、强求”的语气的动词直接明确地表达该请求行为。笔者发现在直接性请求中，显性施为句的使用率相当低，为 3.3%。

- (7) 故请求王经理能批准。
- (8) 我需要你能尽快提交毕业证书的复印件还有一些相关资料。

以上是印尼母语者员工撰写的请求策略——显性施为句。句子（7）的场景是员工向上司通过写邮件申请拨款，发件人使用了“请求”明确的动词来要求对方。句子（8）的场景是上司要求下属提交毕业证书复印件，这里发件人也用到了“需要”表明请求，笔

者认为这个词反映了该要求的重要性和必要性。

3) 义务陈述句

以陈述对方必须执行的义务来表达该请求行为。笔者发现在直接性请求中，义务陈述句和显性施为句的使用率出现平局，为3.3%。

- (9) 可以麻烦提供一下电视的产品目录、价格和付款方式。
- (10) 所以急需领导向财务部申请该项目有关的资金。
- (11) 如果有什么反馈可以告诉我。

以上是印尼母语者员工撰写的请求策略——义务陈述句。句子(9)的场景是某一家公司的采购部经理寻求中国商人所销售的产品目录，发件人使用了“可以”的词语来强调对方接受并执行该要求的义务，但是该句子的语气还算礼貌。句子(10)的场景是员工向上司通过写邮件申请拨款，发件人使用“急需”的词语表明该请求内容的迫切性，然而也理性地指示对方承担该请求的义务。句子(11)的场景是实习生寻求上司的反馈和意见，发件人利用条件句并使用了“可以”来表达请求内容。

4) 愿望陈述句

以“想、要、希望”等情感动词来表达该请求行为。笔者发现在直接性请求中，愿望陈述句的使用频率相当多，但次于祈使句，使用率为23.3%。

- (12) 本人附上申请书与其他有关资料，想向您申请额外资金。望您批准！
- (13) 我们希望刘先生可以把剩下的钱付清。
- (14) 所以想要问你目录、价格跟付款的方式。
- (15) 欲知每电视的的产品目录。

以上是印尼母语者员工撰写的请求策略——愿望陈述句。句子(12)的场景是员工向上司通过写邮件申请拨款，发件人使用了“想”和“望”表示愿望对方接受该要求。句子(13)的场景某一家公司的销售部经理要求中国商人支付货款，发件人用到“希望”的词语。句子(14)的场景是某一家公司的采购部经理寻求中国商人所销售的产品目录，发件人使用“想要”的情感动词，这个词语跟“想”的意思不相上下。句子(15)和(14)的场景是一样的，发件人把“欲望”和“知道”的词语简称为“欲知”，目的就是要求对方提供信息。

5) 可能性询问

以询问对方完成某行为的能力或者意愿，或是以询问对方的批准的方式委婉地表达要求。笔者发现可能性询问是规约性间接请求种类最常见的策略，使用率为10%。

- (16) 上周让你提交的毕业证书复印件是否能够明天提交？
- (17) 请问方便把目录、价格表以及付款方式发给我吗？
- (18) 能否得知关于电视机的产品目录、价格以及付款方式的信息？
- (19) 可以先给我们看产品目录、价格以及付款方式吗？
- (20) 你能给我更新吗？只是想看看项目进展如何。

以上是印尼母语者员工撰写的请求策略——可能性询问。句子(16)的场景是上司要求下属提交毕业证书复印件，发件人使用“是否”的疑问句来询问对方及表达请求。句子(17)、(18)和(19)的场景是某一家公司的采购部经理寻求中国商人所销售的产品目录，发件人以“请问”委婉的表达方式引起对方的注意力，另外，他使用了“方便……吗？”也表示不勉强他人，给对方选择的余地。句子(18)里，发件人使用了商务邮件中最常见的疑问句，即“能否”。句子(19)发件人使用了“可以……吗？”表达请求。句子(20)的场景是上司询问下属正在执行的项目的进展，发件人用了“能……吗？”表示请求，而且后面提到理由。

6) 显性暗示

指请求者没有直接提到请求的意图，但却提供了较为明显的线索，间接地向对方提出要求。笔者发在规约性间接请求中，显性暗示较少，使用率只有2.2%。

- (21) 麻烦王经理请示此事应该怎么处理才好？
- (22) 今天特意来向您对接一下关于你们产品知识、优点以及合作方案及流程。

以上是印尼母语者员工撰写的请求策略——显性暗示。句子(21)的场景是员工向上司通过写邮件申请拨款，发件人在商务邮件中事先提到遇到了资金短缺的问题，而后间接地请求对方处事，这个场景本来的请求目的是申请额外款，但发件人并没有清楚地表达心意，反而根据上下文让对方自己推测。句子(22)的场景是某一家公司的采购部经理寻求中国商人所销售的产品目录，这里

“对接”的意思表示告知对方工作情况和进度，所以发件人没有直接地说出来请求目的。
7)模糊暗示

指请求者没有直接提到请求的意图，也没有提供清楚的线索，非常间接地向对方提出要求。听话者往往要看上下文的语境或者拥有很强的推理能力才能抓住请求者的意图。笔者发现在规约性间接请求中，模糊暗示和显性暗示的使用率出现平局，为 2.2%。

(23) 不知道您有没有兴趣让我们加入帮助更多？希望您考虑！

(24) 现在公司状况如何？忙得过来吗？业务还行吗？

以上是印尼母语者员工撰写的请求策略——模糊暗示。句子(23)的场景是某一家公司的采购部经理寻求中国商人所销售的产品目录，发件人在邮件当中解释了他对产品感兴趣，但没有说出来要求对方提供产品目录，如果想更清楚地了解说话人的请求意图，就得凭借收件人的推理能力。句子(24)的场景是上司询问下属正在执行的项目的进展，发件人在询问对方公司和业务情况的同时也稍微要求对方汇报该项目的进度。

结论

从 90 封商务汉语邮件中，得知 7 种请求策略。印尼母语者员工在不同请求语境下通常使用直接请求表达，占总量的 85.5%。最常见的请求策略是“祈使句”，占 55.6%。其次是“愿望陈述句”，占 23.3%。这个数据说明，为了明确地表达请求意图以及促进商务交流的有效性，发件者偏向于使用更为直接的表达方式。从语言的角度而言，也很适合汉语请求的表达方式，即习惯于使用更直接的表达方式。由此可见，印尼母语者员工在商务或职场上写邮件时也意识到汉语请求的习惯用语。

参考文献

- 韩煜韬. (2012). 汉语请求言语行为研究. 东北：东北师范大学.
- 黄晓琴. (2013). 语用规则与跨文化语用失误——汉语第二语言言语行为语用失误原因及对策. 北京师范大学学报（社会科学版）.
- 凌来芳. (2003). 中英请求言语行为策略选择之比较. 合肥工业大学学报（社会科学版）.
- 刘敏. (2020). 商务英语通用语邮件中请求策略的(不)礼貌研究. 广东：广东外语外贸大学.
- 毛佩剑. (2007). 国际交流分类语境中的请求策略对比研究. 辽宁：大连海事大学.
- 裴丽华. (2012). 哈萨克斯坦留学生汉语口语请求-回应言语行为语用失误研究. 河南机电高等专科学校学报.
- 任伟. (2018). 汉语请求言语行为的变异语用学研究. 外国语.
- 宋葳. (2009). 从语用学角度看在不同情景语境下的礼貌请求. 湖北经济学院学报.
- 王继洪. (2001). 现代实用汉语词典. 上海：上海远东出版社.