

智能英语

Basic
Grammar
Verbs

BETTER WAYS
to

Express Politeness

礼貌用语

海蒂·普拉特

外文出版社



4319.9

456697

P81-2

BETTER WAYS

to

EXPRESS POLITENESS

海蒂·普拉特

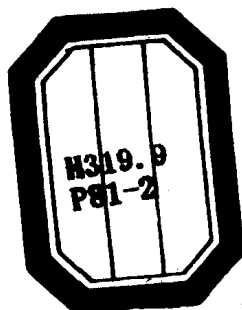
曹
林

数
立

著
译
校



00456897



外文出版社

456897

图书在版编目(CIP)数据

礼貌用语/(英)普拉特(Platt, H.)著.

—北京:外文出版社,1999.4

(智能英语丛书)

ISBN 7-119-02362-4

I. 礼… II. 普… III. 礼仪-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 04559 号

新加坡联邦出版公司授权外文出版社在中国独家
出版发行中文版

外文出版社网址:

<http://www.flp.com.cn>

外文出版社电子信箱:

info@flp.com.cn

sales@flp.com.cn

著作权合同登记图字:01-98-2455

智能英语丛书

礼貌用语

作者 海蒂·普拉特

插图 高可夫

责任编辑 王蕊

封面设计 陈军

出版发行 外文出版社

社址 北京市百万庄路 24 号 邮政编码:100037

电话 (010) 68320579 (总编室)

(010) 68329514 / 68327211 (推广发行部)

印刷 煤炭工业出版社印刷厂

经销 新华书店 / 外文书店

开本 36 开(111 × 180 毫米) 字数 60 千字

印数 10001 - 20000 册 印张 4.25

版次 1999 年 4 月第 1 版第 1 次

1999 年 10 月第 1 版第 2 次印刷

装别 平

书号 ISBN 7-119-02362-4/H·770(外)

定价 7.00 元

版权所有 侵权必究

写在前面的话

什么是礼貌？

一些人认为，礼貌就是使用一些特殊的词和短语。这些词语好似有魔力，能够发挥神奇的作用。然而，事情并非如此简单。当然，在适当的场合使用恰如其分的词语是很重要的。但是，礼貌还远远不止表现在词语方面。

礼貌并非肤浅的东西。它所表达的是一种整体态度。具有真诚考虑别人感情的愿望，并且在不失掉自尊的同时给予他人一定的尊重。这种态度不仅可以通过言语，还可以借助许多其它的方式加以表达。其中，适当的声调和语调、面部表情、身势语、恰当的行为都是表达礼貌的重要方式。我们将在本书中逐一探讨以上这些因素，并阐明如何将它们有机地结合在一起。

Contents

- 1 Which Words? 1**
- 2 Saying It The Right Way 7**
- 3 How Many Words? 13**
- 4 Getting The Right Tune 19**
- 5 Don't Be Abrupt! 23**
- 6 What About Stress? 27**
- 7 Too Loud? 33**
- 8 Watch Your Voice! 37**
- 9 A Big Smile! 41**
- 10 What About Your Eyes? 47**
- 11 Your Body Can Tell A Lot 53**

- 12** How Close Is Too Close? **57**
- 13** Words And Actions **63**
- 14** Saying 'Yes' Politely **69**
- 15** Saying 'No' Politely **75**
- 16** Politeness And Friendliness ——
Are They The Same? **81**
- 17** Pleased To Meet You **85**
- 18** I'm Running This Meeting **89**
- 19** What! Another Meeting! **95**
- 20** The Phone Or The Visitor? **101**
- 21** Respect For The Other One **107**
- 22** Which Language Or Dialect? **113**
- 23** The Silent Participant **117**
- 24** Can You Be Too Polite? **123**

1

Which Words?



Mr. Peterson: We really enjoyed staying at your hotel.

Receptionist (*abruptly*): You're welcome!

Mrs. Peterson (*moving away from the counter to her husband*): What a surly creature!

为什么彼得森夫人这么说呢？接待员使用的毕竟是她所学过的一句礼貌用语嘛。

其实，接待员有好几处表现得都不太合适。接

待员看上去不够轻松,面部表情严肃,而且语调唐突。我们将在以后的章节中讨论以上所有这些问题。

接待员的措辞有何不妥呢?“You're welcome.”是美国人用来回答“Thank you”以及类似短语的一句固定的客套话(英国人和澳大利亚人不这样用)。例如:

Sales assistant (*hands a customer a large bag*): I put everything together in.

Customer: Oh thanks.

Sales assistant (*smiles*): You're welcome!

某些语言和文化中有一系列客套用语,这些客套用语只适用于某些情境和特定对象。如今,英语中这些客套用语已经寥寥无几。过去,正式信件的固定结束语有:

And I remain, Sir, your most obedient servant. . .

I remain respectfully yours. . .

然而,现在这些客套用语已被更为轻松自然的文体所取代。目前,在官方和商业信函中,人们仍然在信尾使用以下这些客套用语:

Yours faithfully. . .

Yours sincerely. . .

我所说的“客套”,从某种意义上说有“俗套子”

的意思,或者说不是那么理想。

一个固定的短语是指在某种情况下、基于某种特别的目而经常使用的一种表达方法。这种固定短语的主要缺点是它们失去了原有的大部分意思。比如用于信尾结束语时,这些短语虽失去了其本身的意思,却有其作用。如在一封寄给陌生人的信函中:

The Manager
Bloggs Industries...
Dear Sir/Madam...

人们通常用“你忠实的朋友”(Yours faithfully)作为结束语,但这并不意味着写信人想对收件人表示忠诚,只不过是信尾的标志罢了。

至于售货员用“You're welcome"作为对顾客“Thanks”的答复也是同样的道理。这个短语已经失去了其大部分的意思,只起一个结束谈话的作用。如果售货员使用了太多的客套话,也许会显得过份。其它的回答可以是“Oh, that's all right”,或仅仅是点头微笑。

但就上述接待员而言,应该说的则不止这些。当游客向服务员表示赞扬时,仅仅用一句简单的、固定的客套话作答是不够的。接待员应该说“I'm pleased you enjoyed staying with us/your staying with us”或“Thank you! I hope you will stay here on your next visit...”等诸如此类的话。

那么,有没有表示礼貌的单词或短语呢?

下面我们回到前言所谈及的话题。礼貌在很大程度上是对别人的一种态度,表示尊重、考虑他

人的感情并表现出对他人的关心。

类似“I'm pleased..., I hope you..., I hope things work out all right..., I wonder whether..., I'd appreciate it if...”等短语表现出说话者以“我”的身份直接参与,从而避免了像“You're welcome, You'll be all right, You ought to come back to our hotel next year...”等短语显得说话者与听话者之间关系的疏远。例如:

Captain at a restaurant: I'm pleased you enjoyed the meal.

或者:

I hope we'll be seeing you again soon, Mr Ng.

Junior clerk to section manager: I wonder whether we could check these figures again, Miss Johnson (she's pretty sure Miss Johnson has made a mistake).

Public works manager: I'd appreciate it if we could complete the tender by tomorrow. The matter is rather urgent.

还有一种表达法,包括 would, could, may, might 等,有时被称做“情态动词”。同与之相对应的 will, can 相比,以上这些词口气要委婉得多,而且听起来不像 will, can 那么生硬。例如:

Would you be able to pick up the files tomorrow morning?

Could you suggest another way of doing it?

You may think about it.

Now I realize we should have done it differently. (这种把说话者包括在内的说法又增加了一层礼貌的色彩。它意味着所谈论的事情是说话者和听话者“共同承担的责任”)

我们将在下一章详细讨论这些表达法。

2

Saying It The Right Way



Customer: Excuse me. Where do I get an application form for a building permit?

Information officer (*points to the counter at the back*)
(*curtly*): Ask over there!

这位顾客对所受到的接待并不满意。不仅问讯处工作人员的语调和态度令他气愤,工作人员的用词也使他恼火。问题出在哪呢?

我在其它地方提到过(见《交流用语》一书),我们可以对狗或小孩发号施令,但对成人而言,请求他们比命令他们要好得多。

类似 would you, could you, would you mind... 这样的短语比生硬的命令更为可取。例如:

不说: Ask Mr. Ng!

而说: Would you ask Mr Ng.

不说: Come this way!

而说: Would you come this way, please!

另外,适当地使用 please 和 thank you,通常也不失为一个好办法。

同 Sign here! Hold the line! Wait here! 这些短语相比,以下这些表达方法要更为有效。

Would you sign here, please?

Would you mind holding the line?

Would you mind waiting for a few minutes?

像 Would you mind... 这样的短语,实际上是把命令(或请求)转化成了一个问题的形式。它暗示着给对方选择的余地。当然,Would you like... 这类短语是问题而非请求。Would you mind... 和 Would you like... 两者之间存在着细微的差别。例如:

1. Miss Jones is busy with a client. Would you mind waiting for a few minutes? (我礼貌

地请你等候,而且我确信你愿意等候)

2. Miss Jones is busy with a client. Would you like to wait for her? (我不能保证你是否愿意等,但我给你这种选择)

我在第一章提到了像 I am pleased..., I hope..., I'd appreciate it... 等短语能够表达说话者与听话者之间关系的接近。还有一个短语是 I suggest...。建议某人做某事比生硬地下命令要礼貌得多。当然,有人会辩解说,这其实不过是一种伪装了的命令罢了,特别是当建议者是上司时。即便如此,这种伪装的命令也中听多了。

现在我们再回到那个政府问讯处的年轻人身上。他与其命令索要申请表的顾客:

Ask over there!

还不如用友好、轻松的口吻建议说:

I suggest you ask the lady over there at Counter Four. She should be able to help you.

像: Application forms are available at Counter Four, Sir.

这种说法似乎显得要冷淡一些,但只要语气适当,再辅之以微笑,还是让人接受的。

I suggest... 或 May I suggest... 也是礼貌地表达否定意见的一种好办法。不客气地命令他人

You can't stop here! You mustn't bother Mr Brown with this. He's busy! 不如使用以下的表达方法:

May I suggest that you park over there. This is a no-parking zone.

I think it wouldn't be a good idea to bother Mr Brown with this matter right now. He's very busy.

正如前面提到的, 使用 I... 不仅是拉近说话人与听话人之间关系的好办法, 而且还淡化了否定的意思, 使口气更加委婉。例如:

Colleague to fellow reporter: I really don't think you should publish the article in its present form.

Junior colleague to more senior reporter: I wonder whether it would be wise to publish the article in its present form.

Senior editor to reporter: May I suggest that you revise the article, Roberts. I'm not too happy with it in its present form.

有些人也许会问, 为什么不简单地说:

You can't publish that stuff, Roberts! Do it again!

关于这个问题我们下章再谈。