虚拟社会的求助策略探讨*

谢佳玲

提　要： 数字时代互联网的蓬勃发展促使社会运作在突破时空阻隔的虚拟环境下成形，网络服务遂成为现代人寻求协助的重要管道。有鉴于中外文献多着眼于当面与书面求助所采取的礼貌机制，本研究探讨汉语网络社会的内在本质与外在变因对求助行为的制约。分析显示，在人际和谐与交际目标的竞争抗衡下，网络求助惯常结合直接的主体策略与多样堆叠的辅助策略，求助对象的明确程度与社会赋予双方的义务关系亦主导文风的正式级别与策略的常规偏好。结论指出网络社会的兴起使人类互动方式产生变革，创造异于真实社会的言语特色，当中运行的礼貌准则不再以间接性为依归，而中国文化侧重之阶级差距亦呈现模糊化趋势。

关键词： 网络；请求；礼貌；策略；间接

1. 引言

自20世纪末起，数字科技蓬勃发展，各种形式的网络沟通媒介应运而生（Barnes，2003），这种跨越时空限制的交际模式改变人类传统的互动模式，缔造沟通零界线的新时代。经过近二十年的孕育，生活网络化已成趋势，网际空间建构出来的虚拟社会逐渐成为上网族群社交生活的一部分。日常生活中常见的交际行为诸如讯息传递、情感交流、商务交易等已广泛出现于网络沟通中。其中最普遍的行为之一即为透过万维网（World Wide Web；WWW）请求他人提供知识或技能上的协助。这种开放浏览的言谈信息取得便利且数量庞大，服务接口上详实记载使用者的发言时间与内容，为语言研究提供完整而系统的实证性语料。

回顾请求（request）的相关研究，自Austin（1962）与Searle（1969）提出言语行为（简称语行）（speech act）的理论以来，与礼貌密切联系的语行如请求、拒绝、致歉、抱怨等成为语言学界的关注焦点，各家从不同视角考察口说或书面材料，结论显示交际的情境条件以及语言的文化背景决定言语行为的表现方式（如Blum-Kulka，House & Kasper, 1989；Fukushima，2000；Gass & Houck，1999；Hong，1998；Trosborg，1995），而在网络环境下进行的请求行为特征则尚待探索。因此，本研究以台湾地区网站为例，观察使用者如何利用公开的网络平台寻求协助，主要探讨网络社会的内在文化本质与外在情境变因对求助语言形式的影响，希冀为数字化时代的社会语言学研究给予一项例证。

* 本研究承蒙台湾“行政院”专题研究补助，计划编号NSC 96-2411-H-027-002，特此致谢。

2. 语境与语行的特质

2.1 网络语境的特质

随着计算机技术的精进，互联网已跃升为现今工商社会进行信息交换的新兴媒介，成为电子世代（E-generation）的生活要素。网络沟通衍生出多种类型，异步沟通包括可单方或多方发送的电子邮件（e-mail）、允许讯息公告或交换的电子公告牌系统（Bulletin Board System；BBS）、新闻组（newsgroup）、讨论区（discussion group）、留言版（message board）、访客簿（guestbook）以及近十年开始盛行的博客（blog）等；同步沟通则包括提供在线交友或娱乐活动的聊天室（chat room）、即时通讯（instant messenger）与在线游戏（online game）等。这些科技产物对全球带来的冲击正重塑今日社会的人际关系、价值取向与行为模式等，催生信息时代的文化新风貌。经由计算机架构出来的网际空间（cyberspace）主要特色是允许不同参与者在不同的时间与空间下进行数据传输，这种互动场域不单只是传送、接收与储存数据的管道，也是新的生活环境，容许人类超越时空障碍，运作与累积人际关系，发展特定的思维逻辑与伦理规范，缔造一个具备社会意涵的抽象空间（翟本瑞，2002）。

由于各式各样在线社会活动的相继出现，虚拟社群（virtual community）一词于焉诞生，用来描述可能素未谋面但透过电子媒介反复交流的一群个体，藉此持续满足个人的社会需求及强化群体的社会特性，最后基于认同感与归属感凝聚而成的社会集合体（Rheingold，2000）。这种社群的特性是不需固定的集结时间与实体的集结地点，利用网络既隔离又连结的特性，让处于私密空间的有形个体彷佛置身于无形的公共空间当中（翟本瑞，2001；黄厚铭，2000；黄少华、陈文江，2002）。网际文化（cyberculture）则指在此虚拟空间逐渐成形的社会文化（Carey，2008；Kellner，1995），其流行正渗透到人类真实的生活领域，颠覆传统的沟通型态，人类的思考模式与社会机制亦随之经历转变。

因应网络科技对现代社会的影响，各种相关学科如信息学、传播学、社会学、心理学、经济学、语言学、文学等开始从个别侧重的层次探讨网络接口的属性，计算机中介沟通（Computer-Mediated Communication；CMC）遂成为一门崭新的跨学科研究领域。在语言学科方面，网络上大量的数字资源成为现代语言分析的丰富材料（Hundt，Nesselhauf & Biewer，2007），至今语言学家的研究核心在于计算机中介沟通与传统语音或文字沟通的差异，发现由于前者的沟通讯号改由键盘输入，为追求时效，言谈内容倾向结构简短但功能清晰，多断言而少推论，较少涉及强烈承诺，并常为了达到言谈目的而诉诸更多语言手段（Condon & Čech，1996；Ma，1996；Tidwell & Walther，2002）。网络沟通的讯息传送可能是双向或单向；同步或异步；容许较长时间的思考应对；允许多位成员同时键入讯息，所以经常以无法预测的顺序呈现于屏幕上；大部分是透过文字或图形而非影像或声音传情达意；异步沟通尤其缺乏辅助语言（paralanguage）（如声调、语调、音量、表情、肢体语言等）与情境线索（如时间、地点、场合等）可供参考，其言谈结构、话轮起始、转换与结束的规则均与现实世界相异。因此，网络世界的人际互动已发展出新颖的语言

习惯，形成不像口说亦不像书写的独特体裁（详参Barnes，2003；Postmes，Spears & Lea，2000；Walther，1996；Yates，1996）。在汉语方面，基于本身的文字特点，研究者亦披露其网络语言结合说与写的创新风格，火星文即为典型的现象（如卢谕纬，1997；Yang，2007）。

2.2 请求语行的特质

在口语与书面请求的研究上，中外文献提出许多见解，共识是请求的中心行为（head act）常伴随弱化或强化等支持对策（supportive move）以增加礼貌程度（如Bargiela-Chiappini & Harris，1996）。中心行为方面，英语与汉语最常使用惯例间接策略（conventionally indirect strategy），包括建议型公式（suggestory formula）（如How about...、Why not...）、探询（query preparatory）（如Can you...、Would you...、Won't you...、Why don't you...）以及允许式指示（permission directive）（如May I...、I was wondering if you could...）（Blum-Kulka, House & Kasper，1989；Ervin-Tripp，1976；苏文妙，2003）。汉语亦常使用直接策略（direct strategy），藉由清楚呈现的命题内容表现真诚，包括语气导出（mood derivable）（即祈使句式，如“关门”）、施为（performative）（如“我叫你关门”）、模糊施为（hedged performative）（如“我想请你关门”）、义务陈述（obligation statement）（如“你应该关门”）与需求陈述（want statement）（如“我希望你关门”）（姚舜霞、邱天河，2003）。英语与汉语偶尔都以语气最间接的暗示（hint）取代直接请求，亦即非惯例间接策略（non-conventionally indirect strategy），例如陈述请求的相关情况（如以“外面很吵”或“你要让门开着吗”暗示受话者关门）、询问实施请求的前提条件（如以“你有空吗”暗示受话者关门）等（苏文妙，2003）。

在请求的支援对策方面，中西文化亦呈现不同倾向。例如，西方社会较重视人际距离，因此英语礼貌语“please”比汉语相对应的“请”使用范围更广泛（曲卫国、陈流芳，2001）。汉语常诉诸直接的请求句式，所以经常伴随内部修饰如称呼语（如“大爷”）与礼貌语（如“麻烦”、“对不起”）以降低直接程度（Lee-Wong，1994）。相对于英语，汉语更常使用缩短人际距离的称呼语作为请求的起始行为（张绍杰、王晓彤，1997），并且更常使用加强语（如“一定”、“千万”、“无论如何”）强调责任与义务。缓和语（如“just”、“kind of”、“一点”、“或许”）在英语与汉语中皆普遍使用，用以减少请求对受话人的颜面威胁（苏文妙，2003）。其他请求的支援对策还包括探询应允的可能性、预先取得承诺、说明请求的原因、给予恭维或称赞、尽量减少造成不便、表现亲近、承诺给予补偿、排除疑虑、礼貌用语等（丁凤，2002）。

除了了解不同语言对请求策略的偏好之外，许多研究者亦试图发掘请求策略的礼貌意义，以及策略的选用如何受外在因素的牵制，主要涵盖参与者的相对地位高低、关系亲殊、年龄大小与性别异同、提出请求的紧急度与必要性、请求事件的难易度与负担性等。这些因素并非同时运作或同等重要，例如，在请求必要性极高的状况下，权力与距离因素对请求方式的影响力可能降低（Holtgraves & Yang，1992；Lee-Wong，1994）。外在因素的比重分配也

可能因语体而异，例如，在商用书信往来中，请求带给对方的负担大小可能胜过双方社会地位与社会距离的考虑，成为决定请求方式的关键因素（Yeung，1997）。文献的研究结果亦指向间接性为请求的礼貌原则之一，在不同语言中担任不同的社会功能，表显不同的文化意义（Chang，1999），因此上述因素的竞争与抗衡取决于各个社会文化对礼貌的不同感知与体现（Fukushima，2000）。例如，西方的社会结构为平行格局，着重个人主义；东方的社会结构为差序格局，着重集体主义，此差异造成汉语比英语的请求策略更易受社会权力与社会距离的制约，所以在策略选用方面，上对下或亲密关系间显得过于直接，而下对上或生疏关系间显得过于间接（Hong，1996；苏文妙，2003）。

综观以上文献，请求是语言学界重视的言语行为，除了研究其内在策略动机与外在制衡变因的交互作用之外，同时进展到跨语言与跨文化的对比分析，证实语境与文化塑造言语行为的礼貌认知。上述研究以口说或书写的沟通形式与问卷的调查方法为主，而现今网络沟通又提供了丰富且真实的语言表现，文献虽已尝试勾勒其语言的整体特征，但针对在线公开请求协助的行为模式仍未进行专论，因此本文将探讨汉语在线求助策略与社会因素的互动关系。

3. 研究方法

3.1 语料来源

台湾地区上网人口已突破1,500万，住家可上网户数超过七成，上网的主要目的已从被动的信息浏览进展到主动的信息搜寻，这些族群利用网站平台请求协助的语言表现即为本研究的观察对象[1]。分析重点为在线求助语境中较易辨识的两项变因，即受话者（被请求者）的特定与否与地位高低。根据这两项变因所界定的四种语境，本研究从台湾网站中选择以下相对应的讨论区或留言版当作样本来源：（1）向特定之较高地位者求助的语料来自李老师工作室留言版；（2）向特定之同等地位者求助的语料来自艾码博客留言版；（3）向非特定之较高地位者求助的语料来自“行政院农业委员会水土保持局”留言版；（4）向非特定之同等地位者求助的语料来自奇摩知识家电脑网路讨论区，如下表所示：

表1 求助语料之社会变因

	受话者定性	受话者地位
（1）老师留言版	特定	高位
（2）艾码留言版	特定	同位
（3）水土留言版	不定	高位
（4）奇摩讨论区	不定	同位

表中四个网站的接口功能相似，言谈内容保存完整，并依发言时间系统化呈现，发言求助者多为学生或上班族群。其中具特定求助对象的（1）与（2）语料来自个人网站，求助内容皆与该站站长的专长相关。李老师留言版提供各种公职考试的专业知识、应试办法与参考教材之咨询服务；艾码则扮演朋友的角色，与网友分享个人丰富的海外旅居见闻与旅游信息指南。以上

（1）与（2）两个讨论区的差异在于参与者的阶级关系，现实社会赋予李老师的地位比其求助者高，而艾码与求助者之间并无既定的权力差异。其次，表中未具特定求助对象的（3）与（4）语料来自“政府机关”或企业团体架设的网站，求助内容与该站之负责业务或成立宗旨相关。“水土保持局”的留言版提供民众咨询水土环境问题的平台，求助类型包括信息查询与问题反应，求助对象是该单位任何非特定之负责官员。奇摩知识家则为近年崛起的网络信息交流服务，提供开放式的知识分享平台，以赠点机制鼓励网友仰赖彼此的经验与专长互相协助解决疑难，求助对象是该社群中任何愿意伸出援手的网友[2]。台湾奇摩知识家分电脑网路、手机通讯、休闲嗜好、运动体育、商业金融、教育学习、科学医疗等各种主题讨论区，其中电脑网路区问答数量多，更新速度快，比其他讨论区的主题更趋一致，是本研究之语料来源。表1中（3）与（4）的言谈参与者在阶级关系上亦相异，前者为民众向社会权力较高的官员求助，后者的参与成员则无阶级之分。

3.2　取样方法

本研究从以上四个语料来源搜集求助样本，取样日期为2008年1月底起往前回溯时间最近之发言内容，并排除少数与求助无关（如纯粹抒发感想）的留言。这些网站将一位发言者的同一次留言记录储存并显示于一个网页窗口内，此即视为一笔语料。最后本研究从每个网站分别取得合格语料300笔，四站样本共计1200笔，再针对每笔样本之求助策略进行分析与统计。

4.　分析结果

4.1　求助策略类型

分析结果显示，网络求助的讯息结构包含两部分，一部分为主体策略，即求助的本体行为；一部分为辅助策略，即用以缓和或加强求助行为的附带支援行为。

一笔网络求助语料可能出现多项主体策略，主体策略又可分为七类，依使用比例（见图1）由高至低分述如下，例句撷取自研究语料样本。

（1）询问解答：以疑问句式询问求助事件的解答或解法，最常与其他主体策略合用，句首一般以形式固定的“请问”、“不知”或“请教一下”引介，以便在顾及礼貌的前提下清楚呈现求助内容，如：“费用会不会很贵？”、“不知道该如何借用呢？”、“不知是否能试用金卡？”、“请问该如何申请或是可向谁索取？”等。

（2）陈述需求：以陈述句式说明求助者的需求，主句第一人称主语常省略，多以动词“想”、“想要”、“希望”等引介从句，属于直接策略，如：“想索取下列资料”、“我想要更清楚的了解”、“希望能请您分享和指导”、“希冀贵局不吝拨冗解答”、“盼贵会能针对拟修正部分给予提醒”等。

（3）祈使应允：以祈使句式提出命令或指示，是最直接的请求策略，因此句首常以施为动词“请”、“拜托”、“麻烦”等引介表示客气，如：“请用简单的说明讲解”、“烦请帮忙解惑”、“麻烦请你告知”、“拜托各位教

教我吧”、“敬请确实取缔”、“恳请贵局彻底查证此事”等。

（4）询问意愿：以疑问句式询问受话者提供协助的意愿或能力，即文献所称惯例间接请求策略，以能愿情态词“能”、“可以”等引介，句首常附加“请问”类用语加强礼貌，如：“能给我做法吗？”、“请问可以提供一下教学吗？”、“可否好心指点一下？”、“有人能够回答我吗？”等。

（5）询问允许：以疑问句式询问受话者是否允许求助者提出的请求，主句第一人称主语常省略，以义务情态词“能”、“可以”等引介从句，亦可透过句尾附加问句“好吗”赋予受话者决定权，属于间接策略，如：“能否请教老师？”、“可以请您做介绍吗？”、“可否请版主细说一二？”、“可以请问你用哪一台相机吗？”、“请你为我解答好吗？”等。

（6）陈述义务：以陈述句式说明受话者的权利或义务，可透过表可能性的义务情态词“可以”表达语气较和缓的建议，或透过表必要性的义务情态词“要”表达语气较强烈的要求，属于直接策略，如：“你可以呈上级看”、“要尽力帮助我”、“不要将公园放着荒废”等。

（7）间接暗示：仅描述与求助相关的事件状况，藉此暗示提出请求，属于非惯例间接策略，在网络求助行为中使用率最低，如：“没有背景颜色”、“下载后无法开启”、“至今尚未接获贵局联络勘查”、“浏览学校网页会出现乱码”等。

上述询问解答的求助策略均明确呈现问题，言谈目的清晰透明，且内容未牵涉或侵犯受话者的自由意志，因此成为网络沟通中最常见的求助策略。间接暗示的语用功能最模糊，使用率最低。其余五种策略当中以祈使句（祈使应允）最直接，陈述句（陈述需求与陈述义务）次之，询问句（询问意愿与询问允许）最间接。三种句式相较之下，直接程度居中的陈述句兼顾话语目的与交际礼仪，使用率较高；其次为目的取向的祈使句，最后才是侧重礼貌的询问句。整体而言，网络求助偏好目的与人际功能并重，有所取舍时则倾向以清楚传达目的为优先考虑。

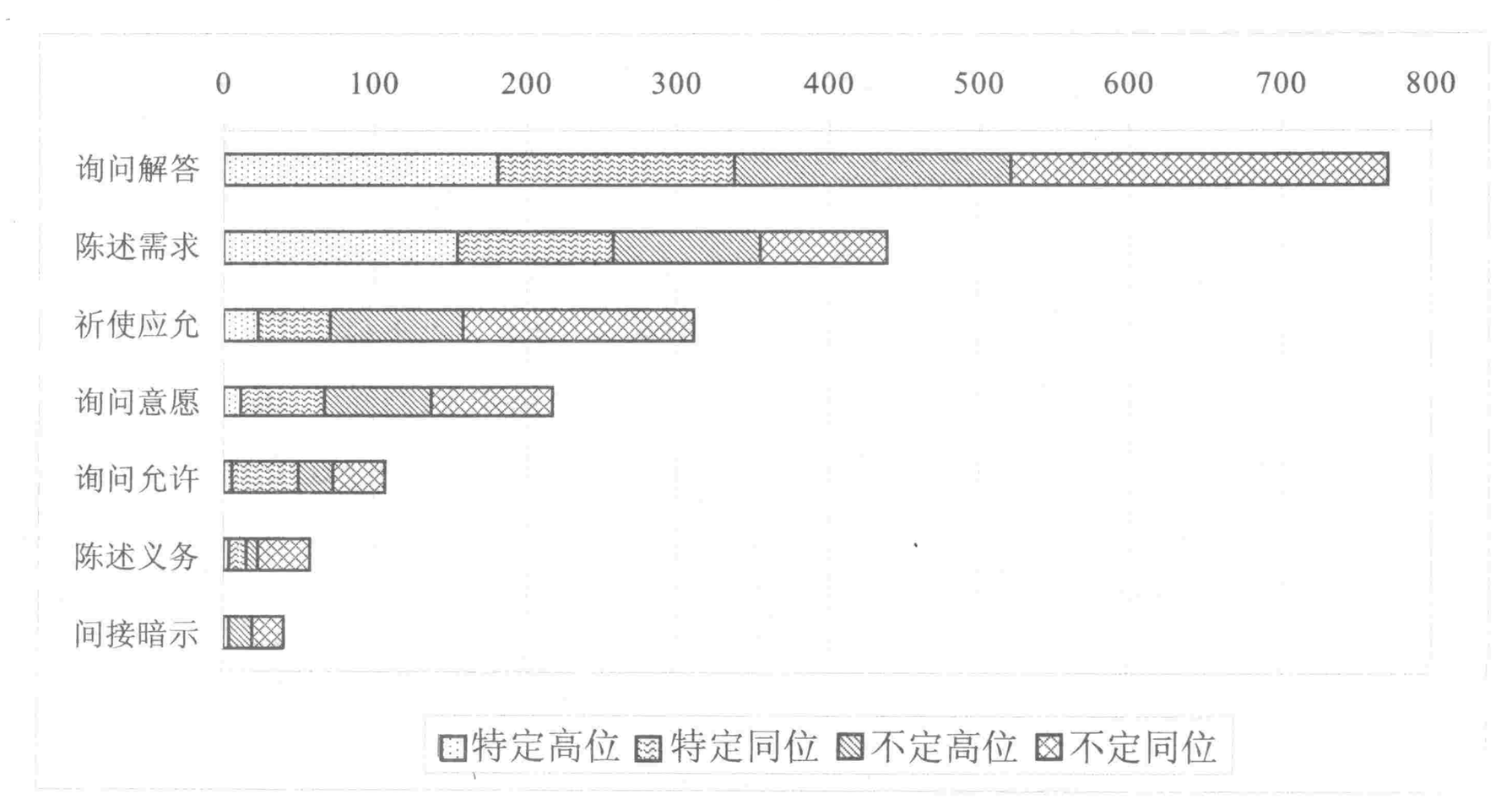

图1 主体策略使用比例

网络求助的主体策略一般伴随多样辅助策略的运用，有助于在礼貌的前提下达成言谈目的，以下按使用比例（见图2）由多至寡举例说明：

（1）请类：透过“请”类之近义词汇表现礼貌态度，依附于求助主体策略的句式之前，是网络求助中最广泛使用的辅助策略，如“请”、“恳请”、“请问”、“请教”、“拜托”、“麻烦”等。

（2）致谢：在求助事件得到应允之前，先向受话者表达谢意，出现率仅次于“请”类用语，多位于主体策略之后，如：“谢谢”、“感恩”、“非常感谢”、“感激不尽”等。

（3）理由：解释求助的原因，藉由因果关系的铺陈，透露求助的合理性与必要性，有时亦帮助受话者决定解答的内容或方式，如：“因研究需要”、“现在在做问卷调查”、“说明书也没说的很清楚”、“为了能使系上同学获得新知”、“因为你网站上的浏览人次很多”等。

（4）称呼：称呼受话者的姓名、称谓或头衔为言谈开场，以示尊重，如：“版主”、“大姐”、“李老师”、“贵单位”、“县府长官”、“各位高手们”、“各位工程先进”等。

（5）问候：问候受话者，先拉近人际距离再提出请求，大部分语料从问候或称呼两者择一使用，如：“嗨”、“哈啰”、“您好”、“大家好”、“好久不见”、“进来跟你打个招呼”等。

（6）推崇：透过人称或句子给予恭维或赞美，将受话者定位为较高层级的智者或能者，提高其伸出援手的意愿，如：“达人”、“高手”、“ 电脑好手”、“我觉得你很厉害”、“您的部落格真是令人激赏”等。

（7）身份：提供个人姓名、年龄、学历、职业、居住地等身份资料，在网络虚拟社会中为交谈双方建立现实社会的人际关系，提升亲近程度，有利于求助获得回应，如：“我住台南县”、“我是土木系学生”、“我是一位护理人员”、“我本身是资讯科系毕业”、“我们是一群志工朋友”等。

（8）道歉：因求助造成打扰向受话者致歉，如：“对不起”、“不好意思”、“抱歉打扰”、“麻烦您了”等。

（9）自清：澄清已努力尝试自行解决而未果，藉此凸显寻求或获得协助的必要性，亦可简省受话者了解状况的时间，如：“我爬过文了”、“遍寻不着答案”、“我看过也做过”、“我在网路上搜寻很久了可是都找不到”等。

（10）自谦：透过人称或句子降低甚至贬损本身的阶级或能力，暗示得到援助的必要性，并可唤起受话者的同情心，如：“小妹”、“敝人”、“小老百姓”、“我很笨”、“我是新手”、“我是电脑白痴”等。

（11）呼救：呼求亟待救援的急迫性，将求助者的处境降格为需要援助的弱者，可视为自谦策略的另类表现形式，但此策略仅置于主体策略前面以吸引目光，且常搭配连续标点符号（惊叹号“!!!!!!”）加强效果，如：“急”、“急问”、“救命”、“超级急”、“救救我”、“紧急求救”等。

（12）联络：提供求助者个人的电话、电子邮件、居住地址等联络方式，表示欢迎受话者透过其他渠道给予解答或协助，有时亦暗示期待后续进一步的交流，如：“信箱：……”、“我的即时通是……”、“可以到我网志留给我唷”等。

（13）假设：假设求助得到应允，因给予受话者拒绝的空间而具礼貌效果，如："若蒙应允"、"如蒙赠书"、"如果可以的话"、"如果有解决的办法的话"、"如果你愿意花时间为我解说"等。

（14）承诺：承诺得到协助后回报受话者，以提高对方应允的意愿，如："有20点奖赏哦"、"我就送他想要的东西"、"我会说出处在你家的"、"研究结束后会抽奖"、"我将会注明资料来源为贵网站"等。

以上求助的辅助策略多用于主体策略之前作为预备行为（preparatory act），仅推崇、道歉、自清、自谦、联络与承诺亦可出现于主体策略之后作为补偿行为（compensatory act）。此分布趋势显示网络求助者更重视请求前的预备，以便在虚拟世界中争取网友继续往下阅读的意愿。

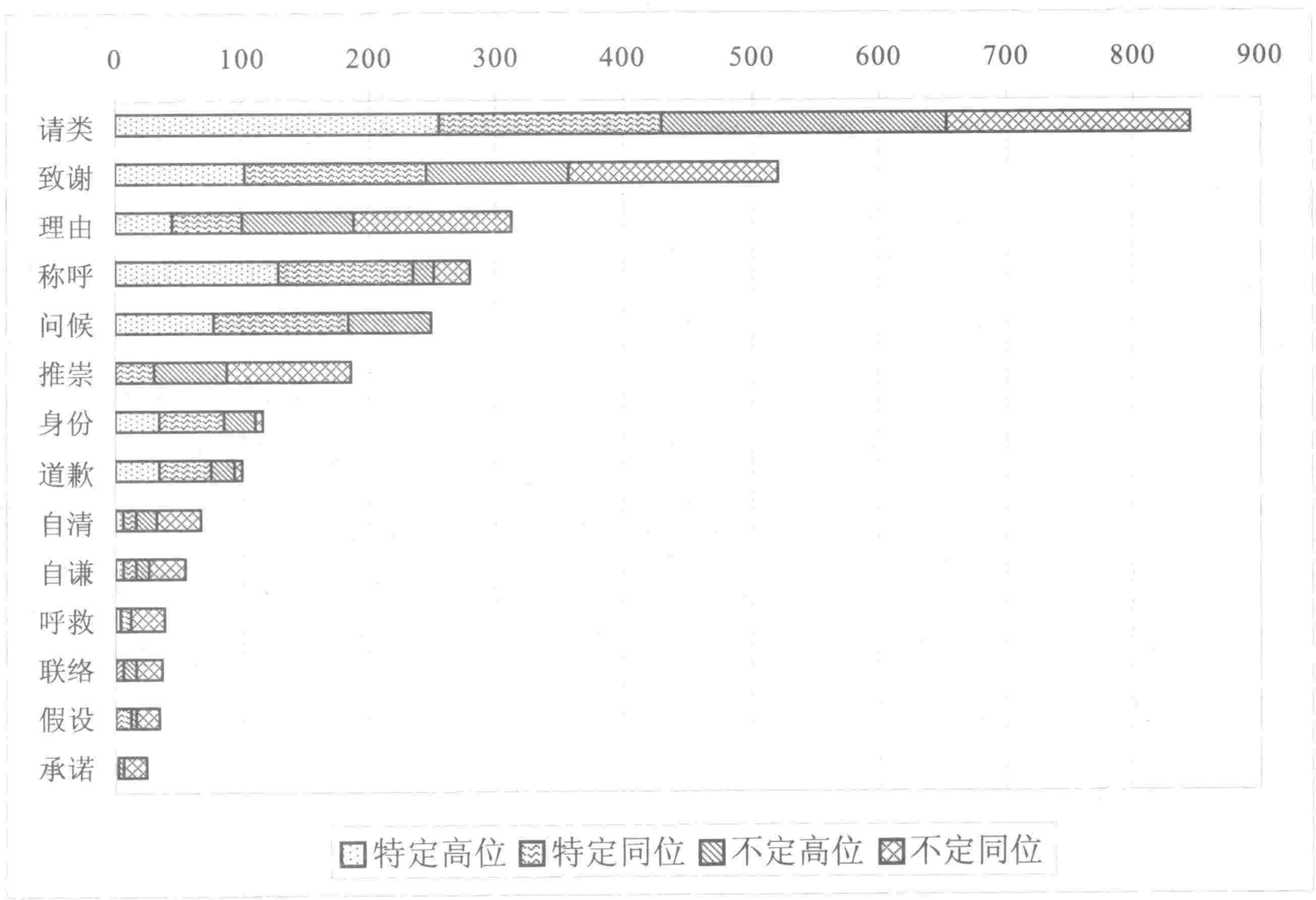

图2 辅助策略使用比例

4.2　社会变因制约

分析结果亦显现求助策略受制于网络社会的情境变因，根据表1的定性与地位两项变因分别统计主体与辅助策略的使用比例，结果如图3至图6。

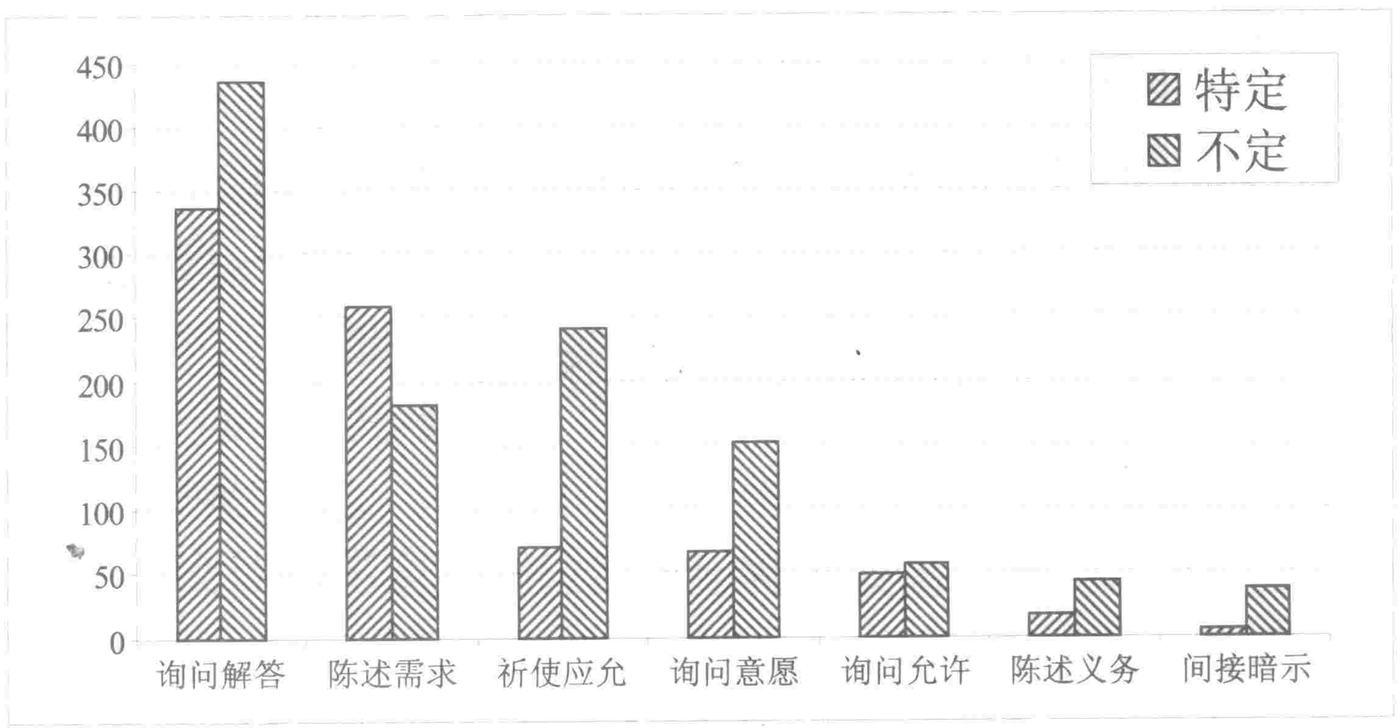

图3 主体策略与定性变因

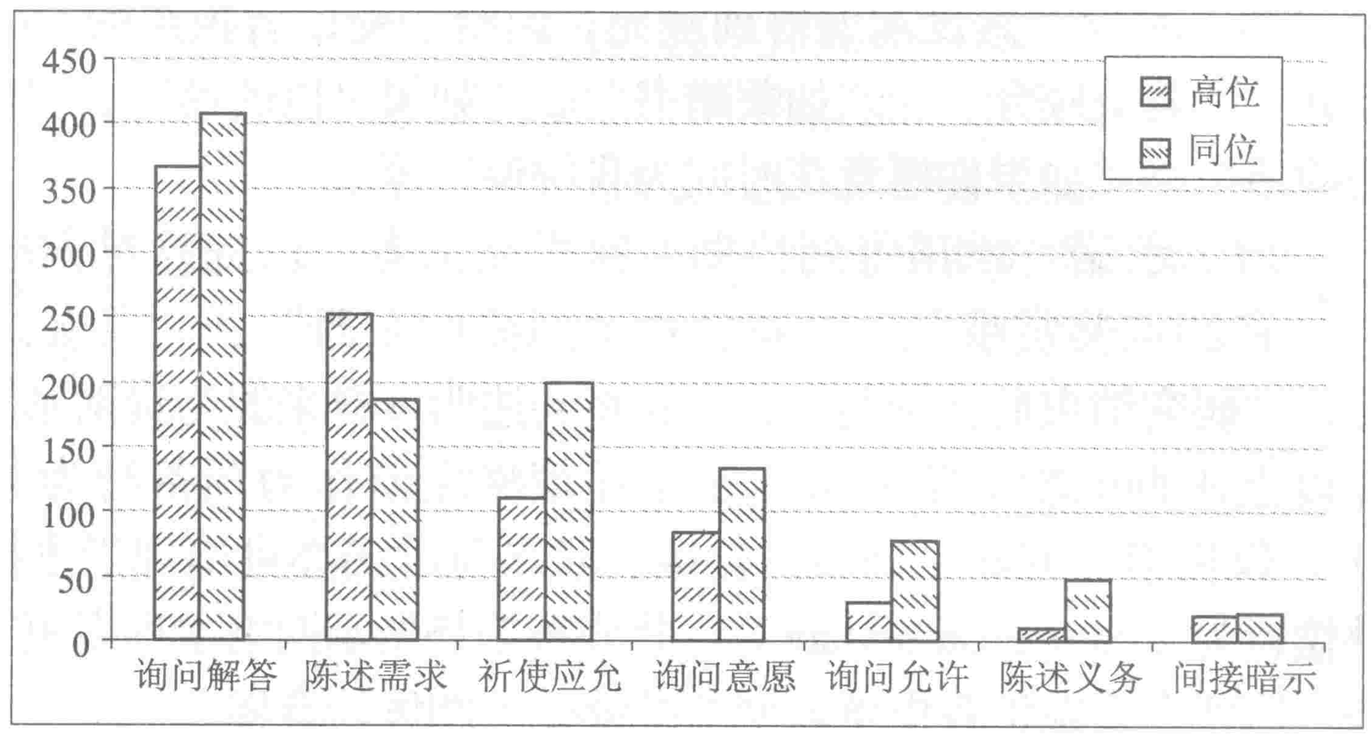

图4 主体策略与地位变因

图3与图4显示，无论在特定或不定、高位或同位的求助情境下，主体策略的选用偏好大致符合图1之整体趋势，询问解答的使用率最高，陈述需求或祈使应允次之，其余为询问意愿、询问许可、陈述义务与间接暗示；唯一较显著的差异是，在图3的不定情境或图4的同位情境中，祈使应允的使用率皆比陈述需求高。此外，除陈述需求之外，其余策略皆在不定情境的使用率大于在特定情境，在同位情境的使用率大于在高位情境，显见求助者面对不定对象或同位对象时，倾向采用更多主体策略，不论其直接或间接程度。相对地，面对特定对象或高位对象时，主体策略使用量较少，且选择性较低，主要采取询问解答与陈述需求之固定方式。以上分布状况透露，在网络求助语境中，特定与高位建构出一种同质情境，不定与同位建构出另一种同质情境，两者在策略用量与策略变化上呈现一致差异。

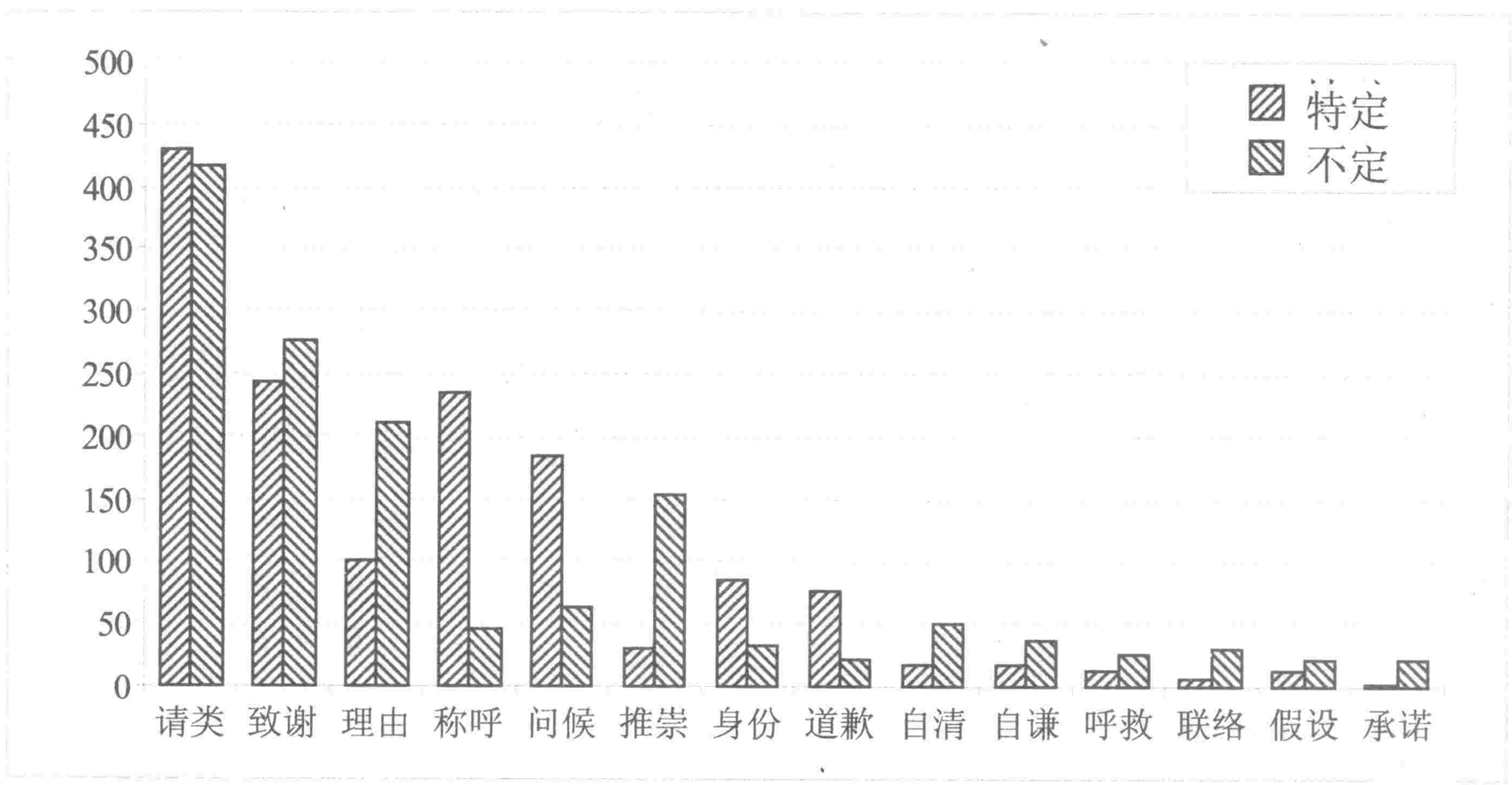

图5 辅助策略与定性变因

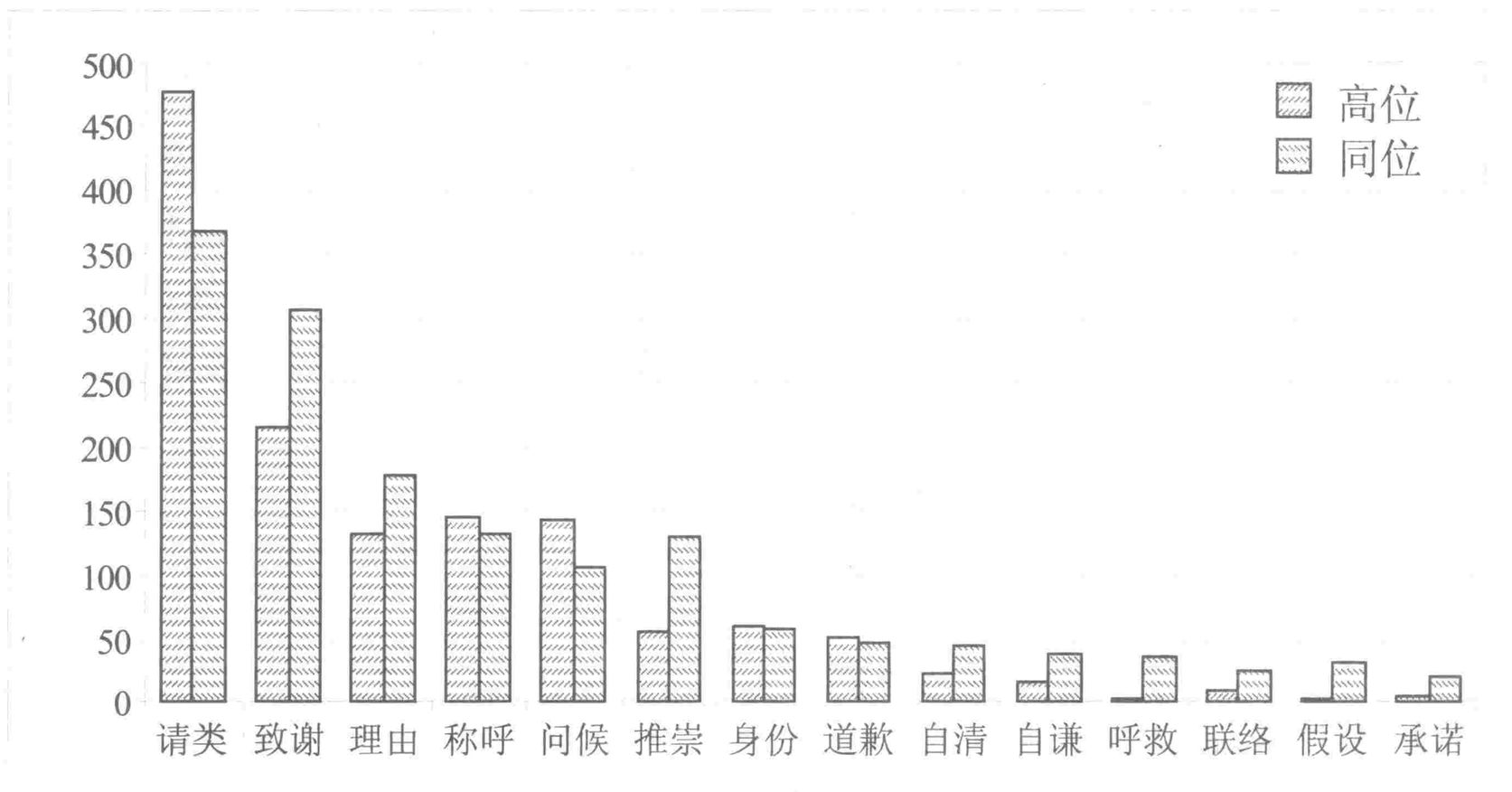

图6 辅助策略与地位变因

图5与图6显示，在四种情境中，辅助策略皆以请类与致谢使用率最高，形成网络求助惯用策略，其余策略用量依情境类型有所差别，但大致呼应图2之多寡排序。整体而言，不定或同位情境运用较多式样之辅助策略，并更常诉诸网络特有的推崇、自清、自谦、呼救与联络策略，其中推崇、自谦与呼救皆具备创造与突显地位差异的效果；特定或高位情境则采用较多传统沟通之典型请求策略，包括请类、问候、称呼、身份与道歉。以上现象再次验证不定与同位、特定与高位之同质性，前者的辅助策略选择较丰富自由，晓之以理，动之以情；后者则相对制式化。

定性与地位变因除牵制策略选择外，亦规范词汇、句式与文体的风格，特定情境比不定情境正式，高位情境比低位情境正式，以下以辅助策略的词汇与文体为例说明。

（1）词汇：特定或高位情境展现正式书信的词汇特色，反映于请类（如“敬请”、“谨请”、“惠请”、“建请”、“望请”、“盼请”、“涵请”）、问候（如“惠鉴”、“大鉴”）、称呼（“钧局”、“敬启者”、“敬爱的……”）、致谢（“不胜感激”、“万分感恩”、“铭感五内”）、推崇（“先进”、“前辈”）、道歉（“敬请见谅”、“敬请海涵”）、自谦（“敝处”、“草民”、“在下”、“末学”）。不定或同位情境则相对通俗，且产生网络新兴用语，如问候（“hi”、“hello”、“哈噜”）、称呼（“大姐”、“亲爱的……”、“可爱的……”）、致谢（“thx”、“多谢”、“超感谢”、“大感激”、“先谢过了”）、推崇（“大大”、“大人”）、道歉（“sorry”、“打搅你了”）、自谦（“傻妹”、“小弟”、“我笨死了”、“我真的很蠢”）。不定或同位情境亦出现更多情绪丰富的句尾语气词，如“拜托噜”、“你好唷”、“谢谢哩”、“抱歉噢”、“麻烦你咯”、“笨喔”等。

（2）文体：不定或同位情境比特定或高位情境常使用网络族群独创之简化书写形式，构成非正式的文体，包括以下四类。注音文取注音符号的声母象征虚词文字，如“ㄅ”表“不/吧”、如“ㄉ”表“的/地”、“ㄋ”表“你/呢”。似音文为近音代换，如“粉”表“很”、“降”表“这样”、“3Q”

表“thank you”。方言文是闽语、客语或港式、日式、英式等外来语的混合体，如“不错玩”表“好玩”、“残念”表“遗憾”、“时机歹歹”表“景气差”。以上三种书写形式合称火星文，为专属台湾地区网络语言的现象[3]。表情文（emoticon）则具跨语言普遍性，即利用键盘符号组成传递心情的象形图像，达到发挥创意、增添趣味、吸引注意与拉近距离的效果，求助时常见表痛苦的“>_<”或“>"<”、表喜悦的“^_^”或“^^”、表迷惑的“=.=”或“?_?”等。

5. 结果讨论

5.1 网络求助的策略机制

与文献阐述的当面或书面请求对比，汉语网络求助的策略机制独特之处有三。

第一，在策略数量与种类上，网络求助的单一行为较常混用数种策略机制，以多项主体策略反复求助，并以多项辅助策略再三强化发言目的与弱化颜面威胁。此外，由于网络求助囊括口说与书写的常用手段，因此辅助策略之式样更为丰富。

第二，在策略性质上，汉语于传统沟通媒介下常采用惯例间接策略或直接策略提出请求，而权势差距与亲疏级别等外在因素才是制约以上两种选择的关键。反观在网络求助中，不论受话者的地位与定性差别，皆以语用功能清晰之直接主体策略运用最广，且倾向搭配各式辅助策略，刻意创造或衬托尊卑层级与亲近关系，透过敬意与善意的传达弥补本体行为的直率，调节并兼顾讯息需求与颜面需求的适当比重，可谓为达目的软硬兼施。

第三，策略变因上，虚拟社会与现实社会相同，其语言运用亦受制于社会情境因素，交际对象的特定与否与地位关系左右了求助用语的风格以及求助策略的用量与用类。然而，与当面或书面求助相异的是，特定或高位对象在网络求助中虽然如同于传统沟通中一般获得较客气的应对，但亦承担较明确之义务，两相竞争下，求助者表面的语言风格保持正式，但采用的策略却偏向简洁固定；相对地，不定或同位对象对交际礼仪的要求较低，而回应求助的责任亦较轻，所以求助者的文风虽显得不受拘束，但在策略选用上却更常透过高频率、多样式的重复迭用，在浩瀚的网络世界中争取协助。

5.2 网络求助的礼貌准则

归纳前人关于传统沟通的研究结果，间接性可视为中国社会普遍接受之礼貌通则（Chang，1999；Giles & Powesland，1975；Ma，1996；Ting-Toomey，1988；Yum，1988），具备保护颜面需求与维护社会和谐的功能（Gudykunst & Ting-Toomey，1988）。此外，中国人的关系通常是阶级性（hierarchical）与排他性（particularistic）的，所有角色的权利义务都具有既定的清楚定义（Chang，1999；King & Bond，1985；Lu，1998），因此请求方式受地位因素约束，对上位间接，对下位直接（苏文妙，2003）。

反之，网络求助属于目的导向之言谈活动，讯息的准确性与清晰度权重较高，直接性反而形成互动的礼貌指标。同时，在真实社会中主导谈话方式的

地位因素在虚拟社会中却趋于模糊，因此不论求助对象的地位高低或特定与否，求助者皆发展出以“直接的主体行为搭配多重且多样的辅助策略”为礼貌准则。先前研究指出电子邮件与网络会谈等信息科技能降低沟通的社会限制，促进参与团体的平等现象（如Dubrovsky et al.，1991；Hiltz et al.，1986；McGuire et al.，1987；Rice，1984；Tan et al.，1998；Weisband et al.，1995；Zigurs et al.，1988），这一点在本研究中亦获得印证。

6. 结论

本研究结论显示，虚拟世界是由现实世界的人群所建构，随着社交行为在此空间的积累，互动习惯成形。其中网络求助既反映传统的沟通特色，亦发展出新颖的对话文化，显见信息时代对人类的影响已体现于语言中，在此空间运行的礼貌机制亦需重新界定，赋予直接性崭新的意义与价值，方能诠释社群成员的言谈模式。

附　注

❶ 数据来源为财团法人台湾网路资讯中心2009年1月的调查报告：http://www.twnic.net.tw/download/ 200307/0901c.pdf。

❷ 根据解答赠点机制，提供解答获得肯定者即获赠点数，累计点数越多，在该站享有的知识层级越高，此机制有助于提升网友响应求助的意愿。

❸ 火星文的来源与意涵，详参周凤五演讲《火星文的美丽与哀愁》：http://www.taipei.gov.tw/site/41f46a99/ 42119aed/files/950804.pdf。

参考文献

丁　凤 2002 汉语请求言语行为中的性别差异，《西安外国语学院学报》第10卷1期，46-50页。

黄厚铭 2000 网络人际关系的亲疏远近，《台大社会学刊》第28期，117-154页。

黄少华、陈文江 2002《重塑自我的游戏：网络空间的人际交往》，高雄：复文出版社。

卢谕纬 1997 说文解字：初探网络语言现象及其社会意义，《第二届资讯科技与社会转型研讨会》，台北：“中央研究院社会学研究所”。

曲卫国、陈流芳 2001 也谈“Please”，也谈“请”，《外国语》第4期，22-27页。

苏文妙 2003 文化价值观与交际风格——英汉请求言语行为对比研究，《西安外国语学院学报》第11卷1期，27-30页。

姚舜霞、邱天河 2003 英汉请求言语行为策略类型对比初探，《平顶山师专学报》第18卷3期，73-76页。

翟本瑞 2001《网络文化》，台北：杨智出版社。

翟本瑞 2002《联机文化》，嘉义：南华社会所。

张绍杰、王晓彤 1997“请求”言语行为的对比研究，《现代外语》第3期，63-72页。

Austin, John. L. 1962. *How to Do Things with Words*. London: Oxford University Press.

Bargiela-Chiappini, Francesca & Sandra J. Harris. 1996. Requests and status in

business correspondence. *Journal of Pragmatics*, 26(5): 635-662.

Barnes & Susan B. 2003. *Computer-Mediated Communication: Human to human communication across the Internet*. Boston: Pearson Education.

Blum-Kulka, Shoshana, Juliane House, & Gabriele Kasper (eds.). 1989. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, N. J.: Ablex.

Carey, James W. 2008. *Communication as Culture, Revised Edition: Essays on media and society*. New York: Routledge.

Chang, Hui-Ching. 1999. The "well-defined" is "ambiguous" — Indeterminacy in Chinese conversation. *Journal of Pragmatics*, 31(4): 535-556.

Condon, Sherri. L. & Claude G. Čech. 1996. Functional comparison of face-to-face and computer-mediated decision-making interactions. In Susan C. Herring (ed.), *Computer-mediated Communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives*. pp.65-80. Philadelphia: John Benjamins.

Dubrovsky, Vitaly J., Sara Kiesler, & Beheruz N. Sethna. 1991. The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision making groups. *Human-Computer Interaction*, 6(2): 119-146.

Ervin-Tripp, Susan. 1976. Is Sybil there? The structure of some American English directives. *Language in Society*, 5: 25-66.

Fukushima, Saeko. 2000. *Requests and Culture: Politeness in British English and Japanese*. New York: Peter Lang.

Gass, Susan M. & Noel Houck. 1999. *Interlanguage Refusals: A cross-cultural study of Japanese-English*. New York: Mouton de Gruyter.

Giles, Howard & Peter F. Powesland. 1975. *Speech Style and Social Evaluation*. New York: Academic Press.

Gudykunst, William B. & Stella Ting-Toomey. 1988. *Culture and Interpersonal Communication*. Newbury Park, CA: Sage.

Hiltz, S. R., K. Johnson, & M. Turoff. 1986. Experiments in group decision making: Communication process and outcome in face-to-face versus computerized conferences. *Human Communication Research*, 13(2): 225-252.

Holtgraves, Thomas & Joong-Nam Yang. 1992. Interpersonal underpinnings of request strategies: General principles and differences due to culture and gender *Journal of Personality and Social Psychology*, 62(2): 246-256.

Hong, Wei. 1996. An empirical study of Chinese request strategies. *International Journal of the Sociology of Language*, 122: 127-138.

Hong, Wei. 1998. *Request Patterns in Chinese and German: A cross-cultural study*. Munich Lincom Europa.

Hundt, Marianne, Nadja Nesselhauf, & Carolin Biewer (eds.). 2007. *Corpus Linguistic and the Web*. New York: Rodopi.

Kellner, Douglas. 1995. *Media Culture: Cultural studies, identity and politics between the modern and the postmodern*. New York: Routledge.

King, Ambrose Y. C. & Michael H. Bond. 1985. The Confucian paradigm of man

A sociological view. In W. S. Tseng & David Y. H. Wu (eds.), *Chinese Culture and Mental Health*. pp.29-46. Orlando, FL: Academic Press.

Lee Wong, Song Mei. 1994. Imperatives in requests: direct or impolite — Observations from Chinese. *Pragmatics*, 4(4): 491-515.

Lu, Xing. 1998. An interface between individualistic and collectivistic orientations in Chinese cultural values and social relations. *The Howard Journal of Communication*, 9(2): 91-107.

Ma, Ringo. 1996. Computer-mediated conversations as a new dimension of intercultural communication between East Asian and North American college students. In Susan C. Herring (ed.), *Computer-mediated Communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives*. pp.173-186. Philadelphia: John Benjamins.

McGuire, T. W., S. Kiesler, & J. Siegel. 1987. Group and computer-mediated discussion effects in risk decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(5): 917-930.

Postmes, Tom, Russell Spears, & Martin Lea. 2000. The formation of group norms in computer-mediated communication. *Human Communication Research*, 26(3): 341-371.

Rheingold, Howard. 2000. *The Virtual Community: Homesteading on the electronic frontier*. London: MIT Press.

Rice, Ronald E. 1984. Mediated group communication. In Ronald E. Rice (ed.), *The New Media: Communication, research, and technology*. pp.129-154. Beverly Hills, CA: Sage.

Searle, John R. 1969. *Speech Acts: An Essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Tan, Bernard C. Y., Kwok-Kee Wei, Richard T. Watson, & Rita M. Walczuch. 1998. Reducing status effects with computer-mediated communication: Evidence from two distinct national cultures. *Journal of Management Information Systems*, 15(1): 119-141.

Tidwell, Lisa Collins & Joseph B. Walther. 2002. Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations: Getting to know one another a bit at a time. *Human Communication Research*, 28(3): 317-348.

Ting-Toomey, Stella. 1988. Intercultural conflict styles: A face-negotiation theory. In Yung Y. Kim & William B. Gudykunst (eds.), *Theories in Intercultural Communication*. pp.213-235. Newbury Park, CA: Sage.

Trosborg, Anna. 1995. *Interlanguage Pragmatics: Requests, complaints and apologies*. New York: Mouton de Gruyter.

Walther, Joseph B. 1996. Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23(1): 3-43.

Weisband, Suzanne P., Sherry K. Schneinder, & Terry Connolly. 1995. Computer-mediated communication and social information: Status salience and status differences. *Academy of Management Journal*, 38(4): 1124-1151.

Yang, Chunsheng. 2007. Chinese Internet language: A sociolinguistic analysis of

adaptations of the Chinese writing system. *Language@Internet* 4: article 2.

Yates, Simeon J. 1996. Oral and written linguistic aspects of computer conferencing: A corpus based study. In Susan C. Herring (ed.), *Computer-mediated Communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives*. pp.29-46. Philadelphia: John Benjamins.

Yeung, Lorrita N. T. 1997. Polite requests in English and Chinese business correspondence in Hong Kong. *Journal of Pragmatics*, 27(4): 505-522.

Yum, June Ock. 1988. The impact of Confucianism on interpersonal relationships and communication patterns in East Asia. *Communication Monographs*, 55(4): 374-388.

Zigurs, Ilze, M. Scott Poole, & Gerardine L. DeSanctis. 1988. A study of influence in computer-mediated group decision making. *Management Information Systems Quarterly*, 12(4): 625-644.

Request for Help in Virtual Society

HSIEH Chialing

Abstract The advance of network technology has enabled social interaction in a virtual world. One frequently observed online behavior is *request for help* via Internet interface. To date the major interest of research on request has been in the politeness principles in face-to-face and written discourse. This study thus explores how the nature and context of Internet society influence Chinese requestive strategies. Analysis of data drawn from Taiwan websites indicates that Internet language is a new form of communication, where requestive operations vary by interlocutor specificity and relative status. These situational considerations govern the directness of requestive head acts and the preference of supportive strategic choice. The study suggests that the rise of Internet society has contributed to a change in the way humans engage in interpersonal transaction. The concept of politeness therefore requires redefinition to account for its realization among virtual community members.

Keywords Internet; request; politeness; strategy; indirectness

（谢佳玲“国立台湾师范大学华语文教学研究所”）