

被动攻击性抱怨语在网络社交平台中的语用分析

李心宇

中国地质大学(北京), 外国语学院, 北京
Email: 18937619393@163.com

收稿日期: 2021年3月29日; 录用日期: 2021年4月21日; 发布日期: 2021年4月29日

摘要

目前语言学学者大多运用语篇语用学和会话分析的方法对抱怨语进行研究。主要研究口头对话或书面形式中的抱怨。极少数关注以计算机为媒介沟通(CMC)的日常交际抱怨语。因此, 本文针对来自WhatsApp的75个被动攻击性抱怨语进行研究。发现它们大多以陈述句形式出现, 部分可以归入特定模式的特点。并探讨其传递语用和社会信息的非语言线索, 同时提出间接言语行为可以根据人称代词在特定语境中的使用情况分为不同程度层次。

关键词

抱怨语, 被动攻击, CMC, 语用学, 言语行为

Complaints in Passive-Aggressive Text Messaging—From Pragmatic Approach

Xinyu Li

China University of Geosciences, Beijing Department of Foreign Languages, Beijing
Email: 18937619393@163.com

Received: Mar. 29th, 2021; accepted: Apr. 21st, 2021; published: Apr. 29th, 2021

Abstract

Complaints in linguistics have been studied from discourse-pragmatic and conversation-analytic (CA) perspectives. A handful of studies have examined complaints in spoken interaction or written genres, as well as complaints in the form of computer-mediated communication, or CMC which

mainly study complaints in online reviews and how impoliteness is realized in negative reviews, while fewer have examined complaints in daily text messaging. In order to ascertain the extent to which text messaging complaints display some of the defining characteristics of complaints identified by previous research, 75 complaints in passive-aggressive text from WhatsApp was examined. The study found that most of online passive-aggressive complaints appear in declarative forms and indirect speech act can be subdivided into different levels according to the use of personal pronoun in this certain context. The study also founded that there are a significant proportion of complaints which tended to use positive words within a specialized pattern. Also, in the absence of facial expression, vocal inflection, body language and eye contact, punctuation and lexical selection in text messaging can serve as a non-verbal cue conveying the sense of complaint.

Keywords

Complaints, Passive-Aggressive, CMC, Pragmatic, Speech Acts

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

1.1. 抱怨言语行为研究综述

目前语言学学者大多运用语篇语用学和会话分析的方法对抱怨进行研究(Depraetere Ilse, Ruytenbeek Nicolas, 2021 [1])。在语用学视角下, 研究领域大多聚焦于单一语言中的抱怨语特点研究、不同语言中的抱怨语对比研究(袁周敏, 陈吉, 2015 [2])和语言母语者与学习者的抱怨语对比研究(例如 Nakabachi, keichi, 1996 [3]; Beal, Christine, 2010 [4]; Kraft, Bettina, Geluykens, Ronald, 2002 [5])。在会话分析(CA)的角度下, 研究主要关注在日常生活或专业领域会话中如何展开抱怨(Mats Ekström, Fredrik Lundström, 2014 [6]; Kevoe Feldman, Heidi, 2018 [7])。本文则侧重于语用学视角。

以上研究主要集中在口头对话或书面形式的抱怨中。少数研究也调查了以计算机媒介沟通(CMC)形式出现的抱怨。但这些研究仅关注网络购物评论中的抱怨或社交媒体中的消极评论(Tian, 2006 [8]; Dawn G. Gregg, Judy E. Scott, 2008 [9]; Camilla Vásquez, 2010 [10]; Lai, 2019 [11]; Jin, Yuan, 2020 [12])。极少数研究关注网络社交平台中人际间抱怨语的使用。短信(这里指在网络社交平台中发送的即时消息)作为最常见的 CMC 方式之一, 其及时性虽与面对面交流有着明显的相似性, 但其与面对面交流在语言外线索的表达上大相径庭。例如在口头对话中, 语气、肢体语言、面部表情、声音变化、眼神交流等可以补充说明某些语用或社会信息, 但在短信交流中, 这种语言外线索却不能明确地体现。因此, 本文将侧重于研究网络社交平台中抱怨语的特点, 并且力图剖析短信抱怨语的言外线索特点。

1.2. 抱怨言语行为定义

关于“抱怨”的定义, 与其他的一些言语行为不同的是, 一些研究者认为给出具体的形式和功能范式是相当困难的(Edwards, 2005 [13]; Laforest, 2002 [14])。Heinemann 和 Traverso (2009 [15])观察到, 任何类型的评论“哪怕是最轻微的负面评价”都可以被视为抱怨(p. 2383)。在形式上, Sack (1992 [16])认为, “抱怨通常的形式为: 一句赞美加上‘但是’(表转折)再加上抱怨内容”(p. 358)。此外, 在研究 TripAdvisor 案例中的负面评价后, Camilla Vásquez (2010 [10])发现, 大部分抱怨语倾向于将总体负面评价与一些正面

评价并列(p. 1707)。在功能上,按照 Wierzbicka (1991 [17])的看法,抱怨语是一个故意发生的言语行为,表明说话者“遭遇了不好的事情”(p. 81)。

然而,随着 Web 2.0 的普及,以计算机为媒介交流(CMC)的研究发现,抱怨言语行为的定义是需要延伸的,其实施条件也有待调整(袁周敏,陈吉,2015 [2])。以往的研究大多认同 Brown & Levinson 的观点,认为被抱怨者未能得到尊重,所以抱怨语代表了一种面子威胁(FTA)的行为(Brown, Penelope, Levinson, Steven, 1987 [18])。然而在 CMC 中有些抱怨行为或许未对说话人或听话人产生面子威胁。这就与传统的定义大相径庭。这种形式的抱怨语,往往体现在“被动攻击性”(passive-aggressive)文本中。精神病学家丹尼尔·霍尔·弗拉文将被动攻击行为描述为“间接表达消极情绪而不是公开表达消极情绪的一种模式”。也就是说,被动攻击性抱怨语的发送者不会跟对方正面交锋,不会在对方发火时用语言回敬、刺伤,但这不代表他们真的没有脾气,他们只是用迂回的方式表达抱怨。根据 Wierzbicka (1991 [17])提出的抱怨语定义(抱怨是指说话人“遭遇了不好的事情”),被动攻击性短信通常可视为一种抱怨言语行为的发生。

2. 研究设计

2.1. 研究问题

本研究力图探讨在网络社交平台中,被动攻击性抱怨在语言外线索的表达上与口头抱怨的不同点,其句法和语义形式,为延申抱怨语定义,提供一定参考价值。研究问题可具体概括为以下三方面,

- 1) 被动攻击性抱怨短信的句法形式有哪些特点?
- 2) 被动攻击性抱怨短信的语义形式有哪些特点?
- 3) 和面对面交流的口头抱怨不同,被动攻击性短信语言外线索有哪些?

2.2. 研究对象

本研究的样本包括 70 个被动攻击性短信内容(包含 75 句抱怨语),这些资料是从必应搜索引擎(Bing search engine)的互联网图像中随机收集的,反映了 2020 年 12 月 25 日至 2020 年 12 月 29 日以及 2021 年 3 月 25 日至 2021 年 3 月 27 日 *WhatsApp* 中的英语使用者用户对话。本研究主要针对英语,而非 *WhatsApp* 用户所使用的所有语言。*WhatsApp* 是一款美国智能手机跨平台即时通讯客户端。到 2020 年 12 月 2 日,该应用服务于 180 多个国家的 20 多亿人,每天活跃用户超过 10 亿。*WhatsApp* 现在是 169 个国家领先的移动通讯应用程序。因此,对于这个平台上短信的研究是具有重要意义的。随机收集的形式如下:每天最多抽取 5 个抱怨语,选择 *WhatsApp* 会话中的第一、第三、第五等被动攻击性文本图像,直至达到约 70 个样本。

被动攻击性短信抱怨语的选择标准基于投诉的功能定义,采用了 Wierzbicka (1991, p. 81 [17])的定义。他认为抱怨语表明了说话者“遭遇了不好的事情”。有时很难根据单一短信话轮判断发送者是否真的遇到麻烦或持不满意态度。本文则不选择此类模糊不清的短信研究。本文还排除了那些呈现出非英语母语者对话特征的抱怨,即在句法或语义上以各种方式不可接受的句子。由此,本研究创建了一包含 75 个抱怨语的小型语料库。

2.3. 数据分析

在对语料库分析时,我们发现被动攻击性短信的平均长度约为 5 个单词。从语境看,此类抱怨语出现在广泛的语境中,比如等待约会、拒接道歉、拒绝他人帮助等。同时,从现有的数据中,本文发现被动攻击性抱怨语的发送者大多集中在 20~39 岁之间。有趣的是,在这类抱怨语中有大量样本并不是直接言语行为,而是间接言语行为以及有意的言外行为(第 3 节将作进一步解释)。

3. 研究结果

3.1. 句法形式特点

针对第一个研究问题,在句法形式上(如表 1 所示),本文发现 80% 以上的网络被动攻击性抱怨以陈述句形式出现,只有 4% 的抱怨语以祈使句形式出现。然而,虽然这些表达形式各不相同,但都是一种抱怨言语行为。

Table 1. Syntactic form realization of complaints

表 1. 抱怨语句法形式

| 句法形式 | 例子 | 数量 | 占比 |
|------|-------------------------------|----|-----|
| 疑问句 | Why are you getting so upset? | 9 | 12% |
| 祈使句 | Go to get a coffee. | 3 | 4% |
| 陈述句 | I thought you knew. | 63 | 84% |

从表 1 中可知,被动攻击性短信内容总是尽量避免直接表达自己的内心情感,而不是用严厉、刻薄的方式来表达愤怒或抱怨,因此极少数出现命令或质问的句法形式。被动攻击型人格对愤怒或冲突会感到不舒服,因此他们似乎用更为礼貌和温和的表面形式来隐藏内心的抱怨情绪,所以这类抱怨语大多以陈述句形式呈现,力图减轻冒犯他人的程度,并且很少威胁到接收者的消极面子。下面是一些具体例子。

- 1) I thought you knew.
- 2) I didn't know you meant *now*
- 3) I'm not mad.
- 4) I was only joking
- 5) You just want everything to be perfect.
- 6) You've done so well for someone with your education level.
- 7) You can still get braces, even at your age

句法形式的另一个特点是句子中常使用第一人称或第二人称代词。有超过三分之一(26/75)的抱怨语显现了这一特点。例如,在例 3 和例 4 中,第一人称代词的使用试图以最轻微的方式否认愤怒的情绪,但事实上却暗指如若接收者感到了冒犯,那么就说明接收者过于敏感刻薄,充满潜在敌意的发送者就会扮演受害者的角色,继续追问,“你就不能接受一个笑话吗?”通过这种方式,发送者虽没有直抒胸臆却达到了抱怨目的。在例 1 和例 2 中,第一人称代词和第二人称代词出现在一句话中。以相对缓和的方式挑起发送者和接收者之间的争斗。这种方式下,被动攻击性短信发送者通过指控接收者没有共享信息或利用自己的无知来为自己辩护,将责任渐渐归咎于接收者。在例 5, 6, 7 中,发送者通过使用第二人称代词更加直接地表达他们的抱怨。但发送者并不直接表现内心的想法而是试图进行描述接收者(通常选用积极的词语描述),将责任全部归咎于他人的完美主义标准等。这种反向恭维的方式,在被动攻击性抱怨语中十分常见。可见,即使是在这种间接言语行为中,言外之力的程度也是不同的。根据人称代词在特定语境中的使用情况,我们可以将这类抱怨细分按程度进行进一步细分。

3.2. 语义形式特点

在语义形式方面,我们注意到,即使是抱怨言语行为,也有相当一部分(48%)的抱怨倾向于使用肯定词(见表 2),如 ok、fine、sure 等,很少使用包含消极意义的否定词。这一发现与 Camilla Vásquez (2010 [10])

关于抱怨的研究有出入(见第 1 节, 其认为大部分抱怨语倾向于将总体负面评价与一些正面评价并列)。在网络语境下, 被动攻击抱怨并不是将整体的负面评价与一些正面评价并列, 而是主要使用积极或中庸的词语来间接表达抱怨的意义。下面是一个典型的例子:

Table 2. Semantic formula realization of words in complaints

表 2. 抱怨语用词语义形式

| 积极意义 | 无具体倾向 | 消极意义 |
|-----------|-----------|---------|
| 36 个(48%) | 36 个(48%) | 3 个(4%) |

8) A: Can you get this done by 4?

B: Think I need more time

A: Why ah.

B: I needed to go and cancel my gym membership ytd (yesterday)

A: Ok.

在这个例子 8 中, 会话序列从抱怨者 A 的一个问题开始, 接收者对发送者的行为做出反应, 提出一些借口。发送者在下一话轮中很恼火, 但他并不是直接抱怨, 而是用“ah”来缓和语气。在发送者的第三个话轮中, 他只是说“行(ok)”。这样的被动攻击性言语, 表面看是积极回复, 实则是他表示无可奈何与抱怨的方式。

3.3. 言外线索分析

针对第三个问题, 本文认为标点符号和用词方式(包括词汇的意义选择、句子长短和词语转换)作为言外线索对表达隐含的抱怨含义具有重要意义。在言语交际中, 任何一种语言的使用, 连同同时出现的符号, 如语气、手势、姿势、眼神、衣着、附属品或其他外貌方面, 都可能成为交际的语言外线索。而在短信语境中, 人们无法面对面进行交流, 那么标点符号和用词方式或将作为传递语用和社会信息的非语言交际线索。

本文发现在被动攻击性抱怨语中, 严肃的标点符号(句号或省略号)反复出现。这些标点符号作为一种语气的载体, 帮助发送者表达抱怨的含义。例如:

9) A: I was thinking we could skip the movie tonight and maybe go dancing instead?

B: That's fine.

10) A: Can I bring Dave to dinner tonight?

B: Sure.

11) A: Mom!!!! Idea: What do you think about a bright orange glittery prom dress?

B: Anyway...

在收集到的例子中, 我们还发现了被动攻击性抱怨的一个特定的模式(肯定词 + 严肃的标点符号)(见表 3)。在例 9 “Fine.” 和例 10 “Sure.” 中, 因为在词尾加上了句号, 这一整句就产生了与字面意思相反的抱怨意味, 有一种被动以及无可奈何的含义在。例 9 和例 10 中的真实抱怨可能是指“我今晚不想去跳舞”或“我不喜欢戴夫”和“我只想和你共进晚餐”等。在基于聊天的格式中, 一些语言学研究人員认为, 句号更常用于表达不快或抱怨的句子结尾(参见 Gunraj, D. N., 2016, 1067-1075 [19]; Crystal, D, 2015 [20])。加了句号会达到这种效果的原因, 可能是因为人们在读一个以句号结尾的句子时, 声音通常呈降调, 较低沉。同时, 在标点符号的规范用法中, 句点读作句子的最后一部分, 使用之后就像希望结束对话一样。省略号与句号相同, 也都属于严肃的标点符号。“……”形状为向右延展伸长, 位置为下, 有

拖长音降低语调的意思。从而在聊天中，省略号也可表示无奈、不情愿、勉强和抱怨的语气。积极意义的词语与严肃的标点符号连用构成了被动攻击性抱怨的一种特点。肯定与严肃之间的对立与冲突，正恰恰造成了这种被动的攻击感，变成了抱怨言语行为。

Table 3. Summary of the specialized pattern

表 3. 被动攻击性抱怨特定模式概述

| 积极含义单词 | 标点符号 |
|-----------------|------|
| ha | 句号 |
| Ok/k | 句号 |
| No (这里表示没有生气) | 句号 |
| Yup | 句号 |
| Fine | 句号 |
| Sure | 句号 |
| I'd be happy to | 句号 |
| Anyway | 省略号 |
| Never mind | 省略号 |

此外，故意使用短句子或者仅仅一个单词也可以传达一种抱怨感，当然，伴随着句号或省略的使用抱怨感会更加强烈。我们可以对比以下两种回应方式。

情景 1

Person A: Hey! Is it cool if I stop by today to drop off these cookies I baked for you?

Person B: Sure.

情景 2

Person A: Hey! Is it cool if I stop by today to drop off these cookies I baked for you?

Person B: Sure, that would be great!

情景 2 中 B 的回应可能会使 A 认为“太好了，B 似乎很高兴我给他带来饼干。”但在情景 1 中 B 的回应会让 A 觉得，“天哪，他讨厌我的饼干！”或者“他讨厌见到我。”从上述情景可以发现，短句或单一单词的使用更会给人一种戛然而止，冷漠，抱怨的感觉。

通过对样本的分析，本文还发现表达抱怨含意的另一种方法是使用特殊的词语。例如，在特定的语境中，“K”表示厌烦，使用起来就像对对方翻白眼一样。使用“Yup”而不用“yep”，因为“Yup”在网络语境下，可表达的意思是某人同意做某件事，却在抱怨发短信给自己的人不能亲历亲为而是要麻烦别人。比如说，如果他人在网上向你请求，让你帮他倒咖啡，如果你回复“Yup”就表明你在抱怨他，虽然表面上答应了他的请求，但仍被动地责备他虽有行走的能力却还要麻烦别人。单独回复一个“Ha”而不是回复一连串“hahahaha”的意思是“我知道你发给我消息是想要吸引我的注意力，把我逗笑，但一点也不好笑，并且我希望你不要打扰我的日常工作，不要来烦我。”回复“IDK”(我不知道)的意思是“虽然你询问我的东西我知道如何操作，但我不想分享给你，并且我不想和你聊天，不要浪费我的时间。”

4. 讨论与总结

总体而言，在句法形式上，本研究发现超过 80% 的网络被动攻击性抱怨以陈述形式出现。此外，超

过三分之一的抱怨使用第一人称和第二人称代词。因此,本文提出间接言语行为或许可以根据人称代词在特定语境中的使用情况分为不同的层次。在语义形式上,有相当一部被动攻击性抱怨可以归入特定的模式(肯定词 + 严肃的标点符号)。此外,在没有面部表情、声音变化、肢体语言和眼神交流的情况下,短信中的标点符号和用词方式(包括词汇的意义选择、句子长短和词语转换)可以作为传递语用和社会信息的非语言线索,特别是在本研究中,表达抱怨的含义。

需要指出的是,本研究存在局限性。本研究仅考察了单一体裁(被动攻击性短信)的小型语料库,并且仅仅以一特定平台(WhatsApp)为例,故该研究不能全面概括所有在线抱怨言语行为,仅仅是提供了研究的思路与方法,有一定借鉴意义。其次,虽然本文收集的样本为在线数据,但是信息搜集依赖研究者直觉,具有一部分不可靠性。此外,本研究的样本对象主要是中青年,没有将年龄单独分类进行研究。语言学家 Gretchen McCulloch 在《Because Internet: Understanding the New Rules of Language》(2019 [21])一书中写到许多年轻人有“电脑至上”的心态,在信息交流中往往使用网络中的行为规范。相比较之下,年纪较长者则更加严谨。所以在通过句号等标点符号猜测发送者意图时,要考虑对方的年龄与习惯。

本研究对抱怨言语行为的形式定义进行了补充。早期的抱怨语研究表明,抱怨通常采取将消极评价和积极评价并列的方式(Sack, 1992 [16]; Camilla Vásquez, 2010 [10])。但本研究发现,网络社交平台中近一半的被动攻击性抱怨语只包含简短的肯定词或者积极评价,其通过严肃的标点符号传递抱怨的含义。这一新发现对于网络抱怨语的研究具有一定贡献。

以往的研究指出抱怨主要以直接或间接的方式进行表达。Camilla Vásquez (2010 [10])提出,虽然他的研究中大多数抱怨语可以被视为间接言语行为,但仍有一些例子模糊了直接/间接的二分法。然而,本文发现,即使是在间接抱怨中,言外之意的程度也各不相同。在被动攻击性抱怨中,以人称代词为标准是区分程度大小的方法。然而,这种方法还需要进一步进行研究。

总的来说,在我们这个竞争激烈、充满压力的社会里,被动攻击作为一种无声的反抗是一种普遍存在的现象。对这类抱怨语进行研究,不仅可以促进网络抱怨语研究、推动关注网络话语体裁,而且有助于了解人们的网络社交环境与日常心理活动。

参考文献

- [1] Depraetere, I. and Ruytenbeek, N. (2021) Linguistic (In)directness in Twitter Complaints: A Contrastive Analysis of Railway Complaint Interactions. *Journal of Pragmatics*, **171**, 215-233. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.09.026>
- [2] 袁周敏, 陈吉. 抱怨言语行为研究述评[J]. 南京邮电大学学报(社会科学版), 2015, 17(4): 91-95.
- [3] Nakabachi, K. (1996) Pragmatic Transfer in Complaints: Strategies of Complaining in English and Japanese by Japanese EFL Speakers. *JACET Bulletin*, **27**, 127-142.
- [4] Beal, C. (2010) Les interactions quotidiennes en français et en anglais. Peter Lang, Bern. <https://doi.org/10.3726/978-3-0351-0000-6>
- [5] Kraft, B. and Geluykens, R. (2002) Complaining in French L1 and L2: A Cross-Linguistic Investigation. *Eurosla Yearbook Benjamins*, Philadelphia, 227-242.
- [6] Ekström, M. and Lundström, F. (2014) The Termination of Complaints in Calls to an Authority for Student Support. *Journal of Pragmatics*, **74**, 132-149. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.09.006>
- [7] Kevoe-Feldman, H. (2018) The Interactional Work of Suppressing Complaints in Customer Service Encounters. *Journal of Pragmatics*, **123**, 102-112. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.10.018>
- [8] Tian, Q.-Q. (2006) Even Chinese People Complain: A Study on Complaint Usage on BBS. Unpublished Master's Thesis, Providence University, Taichung.
- [9] Gregg, D.G. and Scott, J.E. (2008) A Typology of Complaints about eBay Sellers. *Communications of the ACM*, **51**, 69-74. <https://doi.org/10.1145/1330311.1330326>
- [10] Vásquez, C. (2010) Complaints Online: The Case of TripAdvisor. *Journal of Pragmatics*, **43**, 1707-1717. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.11.007>

-
- [11] Lai, X.Y. (2019) Impoliteness in English and Chinese Online Diners' Reviews. *Journal of Politeness Research*, **15**, 293-322. <https://doi.org/10.1515/pr-2017-0031>
- [12] Jin, M. and Yuan, Z.-M. (2020) On Complaints of Chinese Online Shopping Reviews. *Journal of Foreign Languages*, No. 4, 9-14.
- [13] Edwards, D. (2005) Moaning, Whinging and Laughing: The Subjective Side of Complaints. *Discourse Studies*, **7**, 5-29. <https://doi.org/10.1177/1461445605048765>
- [14] Laforest, M. (2002) Scenes of Family Life: Complaining in Everyday Conversation. *Journal of Pragmatics*, **34**, 1595-1620. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00077-2](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00077-2)
- [15] Heinemann, T. and Traverso, V. (2009) Complaining in Interaction. *Journal of Pragmatics*, **41**, 2381-2384. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.10.006>
- [16] Jefferson, G. (1992) Lectures on Conversation, Vols. 1 and 2. Blackwell, Oxford.
- [17] Wierzbicka, A. (1991) Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction. Mouton de Gruyter, New York. <https://doi.org/10.1515/9783112329764>
- [18] Brown, P. and Levinson, S. (1987) Politeness: Some Universals in Language Use. Cambridge University Press, Cambridge. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>
- [19] Gunraj, D.N., Drumm-Hewitt, A.M., Dashow, E.M., Upadhyay, S.N. and Klin, C.M. (2015) Texting Insincerely: The Role of the Period in Text Messaging. *Computers in Human Behavior*, **55**, 1067-1075. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.11.003>
- [20] Crystal, D. (2015) Making a Point: The Persnickety Story of English Punctuation. St. Martin's Press, New York.
- [21] McCulloch, G. (2019) Because Internet: Understanding the New Rules of Language. Riverhead Books, New York.