

ลักษณะการเริ่มต้นและการลงท้าย การสนทนาทางโทรศัพท์ของไทย และ ของอังกฤษ

วัฒนา เกิดเชื้อ

ในโลกปัจจุบันนี้ โทรศัพท์นับเป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะใช้ติดต่อในเรื่องส่วนตัวหรือในวงการธุรกิจ นอกจากโทรศัพท์จะหาใช้ได้ง่ายแล้ว การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ยังสามารถรับและส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายไม่แพงเมื่อเปรียบเทียบกับ การติดต่อสื่อสารชนิดอื่น กับทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถจะติดต่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทีที่ ตรงตัว แม้ว่าจะไม่ได้เห็นตัวตนกันจริง ๆ ก็ตาม

แต่ยิ่งเทคโนโลยีและเศรษฐกิจเจริญก้าวหน้ามากเท่าใด การติดต่อกับต่างประเทศก็ดูเหมือนจะมากขึ้นตามไปด้วย ลองคิดดูว่า เมื่อคนต่างชาติ ต่างศาสนา ต่างภาษา และต่างวัฒนธรรมประเพณี จำเป็นต้องมาติดต่อกันทางโทรศัพท์ ความไม่เข้าใจถึงความแตกต่างในการพูดโทรศัพท์ของกันและกัน ย่อมนำมาซึ่งอุปสรรคและปัญหาในการติดต่อกันได้ จากบทความหลายฉบับที่ได้เขียนเกี่ยวกับการวิเคราะห์การสนทนาทางโทรศัพท์ในประเทศต่าง ๆ พบว่า การสนทนาทางโทรศัพท์เป็นลักษณะเฉพาะของคนในแต่ละชาติ กล่าวคือในประเทศญี่ปุ่น ผู้โทรศัพท์ (แทนที่จะเป็นผู้รับโทรศัพท์) มักจะเป็นผู้เริ่มต้นการสนทนาทางโทรศัพท์ (Godard : 1977) ในประเทศฝรั่งเศสการโทรศัพท์ถือว่าเป็นการรบกวนอีกฝ่ายหนึ่ง ผู้โทรศัพท์จะเริ่มการสนทนาด้วยการตรวจสอบหมายเลข แนะนำตัวเองพร้อมกับกล่าวขอโทษที่โทรศัพท์มารบกวน (Wolfson : 1985) ในประเทศอียิปต์ ผู้โทรศัพท์ส่วนมากมักต้องการจะถามว่าผู้รับสายเป็นใคร (Schmidt : 1985) ในประเทศจีน ผู้โทรศัพท์มักเริ่มการสนทนาด้วยการถามว่าที่นั่นที่ไหน ? (Su-ying : 1987) ในขณะที่ผู้โทรศัพท์ชาวกรีกมักจะไม่ต้องการที่จะแนะนำตัวเองหรือบอกเบอร์โทรศัพท์ของคนให้อีกฝ่ายหนึ่ง (Sifianou : 1989)

ดังนั้นการทราบลักษณะการสนทนาทางโทรศัพท์ของชาติต่าง ๆ จึงนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งนอกจากจะหลีกเลี่ยงความไม่พอใจและเข้าใจผิดนานาประการแล้ว ยังมีผลต่อภาพพจน์ของตัวเอง หน่วยงาน ธุรกิจห้างร้าน หรืออาจจะส่งผลไปถึงภาพพจน์ของประเทศโดยส่วนรวมอีกด้วย

การสนทนาทางโทรศัพท์

การสนทนาทางโทรศัพท์ แตกต่างจากการสนทนาทั่วไป เพราะคู่สนทนาไม่อาจแลเห็น รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง หรืออากัปกิริยาของอีกฝ่ายหนึ่งขณะพูดกันน้ำเสียงและคำพูดจึงเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ถูกต้อง และบรรลุจุดมุ่งหมายการสนทนา ทางโทรศัพท์ควรยึดหลัก 3 ประการ คือ

- Courtesy : มีมารยาท พุดชัดเจน สุภาพ ไม่ตะโกน
- Consideration : มีความสนใจ และเอาใจใส่ในขณะที่สนทนาทางโทรศัพท์เนื่องจาก ฝ่ายตรงข้ามมองไม่เห็นว่าคุณฟังกำลังพยักหน้า หรือยิ้มรับ การใช้คำพูดเพื่อให้ผู้พูดรู้ว่า กำลังติดตามอยู่เป็นสิ่งที่ควรทำ เช่น ค่ะ ค่ะ ดิฉันเห็นด้วย ค่ะ ดิฉันเข้าใจ เป็นต้น
- Friendliness : เป็นกันเอง ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือ

โดยทั่วไปแล้วการสนทนาทางโทรศัพท์มีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ การเริ่มต้น (Opening) วัตถุประสงค์และเนื้อหาที่โทรศัพท์ต้องการจะสื่อสาร (body) และ การลงท้าย (closing) แต่ในที่นี้จะได้กล่าวถึงลักษณะการเริ่มต้นและการลงท้ายการสนทนาทางโทรศัพท์ ของไทยและของอังกฤษเท่านั้น

1. การเริ่มต้นการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทยและของอังกฤษ

ถ้าเปรียบเสียงของเครื่องโทรศัพท์ที่กำลังดังนั้นเหมือนกับเสียงเรียก การยกหูโทรศัพท์ ก็คงไม่ต่างอะไรกับการตอบรับ เสียงของการยกหูโทรศัพท์บางครั้งอาจจะเบามากจนผู้โทรศัพท์ อาจจะไม่ทันได้ยิน ดังนั้นผู้รับโทรศัพท์จึงมีบทบาทที่สำคัญในการตอบรับเสียงเรียก อันถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นการสนทนา ทั้งยังทำให้ผู้โทรศัพท์แน่ใจยิ่งขึ้นว่ามีคนรับสายแล้ว ต่อจากนั้น ผู้โทรศัพท์ก็จะดำเนินการสนทนาได้ต่อไป

1.1 การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทยและของอังกฤษ

การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ดี ควรจะบอกให้ผู้โทรศัพท์ทราบถึงรายละเอียดของผู้รับ ซึ่งอาจจะบอกชื่อสถานที่ที่รับโทรศัพท์ บอกเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับหรือ บอกชื่อของผู้รับ ด้วยความสุภาพ

ในการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทย ผู้รับจะเป็นผู้เริ่มพูดก่อน กล่าวคือ ถ้าผู้รับรับ โทรศัพท์ในสำนักงาน มักจะกล่าวเปิดการสนทนาด้วยการบอกชื่อสถานที่ที่ตนรับสายเช่น “สุภาลัยครับ”, “กรุงเทพการบัญชีค่ะ” การใช้คำ “ค่ะ/ครับ” แสดงถึงความสุภาพ อาจเป็นไปได้ที่ผู้รับอาจจะกล่าวคำทักทายและบอกสถานที่เพื่อเปิดการสนทนา เป็นต้นว่า “แพทลิ่ง เซนเตอร์ สวัสดีค่ะ”, “สวัสดีค่ะ กรุงเทพการบัญชีค่ะ” แต่ถ้าผู้รับที่รับโทรศัพท์ที่บ้านมัก นิยมที่จะเริ่มการสนทนาด้วยการกล่าวคำ “ฮัลโล”, “สวัสดีค่ะ” หรือ “หวัดดีครับ” มากกว่าที่จะบอกสถานที่ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าการบอกอย่างชัดเจนว่าเป็นบ้านของใคร อาจจะ เป็นประโยชน์ให้แก่พวกมิฉาชีพ หรือพวกวิปริตที่ชอบโทรมาก่อแกล้งทางโทรศัพท์ได้

ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของอังกฤษ ไม่แตกต่างกับของไทย ผู้รับโทรศัพท์จะเป็นผู้พูดก่อน โดยนิยมกล่าวคำทักทายว่า “Hello” มากที่สุด (Schegloff : 1968 ; Coulthard : 1977 ; Levinson : 1983 and Sifianou : 1989) นอกจากนั้นแล้วอาจจะ มีการบอกเบอร์โทรเพิ่มศัพท์ด้วยก็ได้ “Hello, 723-457” หรืออาจจะบอกชื่อผู้รับโทรศัพท์

“Hello, Bill speaking” หรืออาจจะบอกสถานที่ที่รับโทรศัพท์ “Hello, Worldwide Flowers” เป็นต้น

1.2 การโต้ตอบการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ของไทยและของอังกฤษ

ในการดำเนินการสนทนาของผู้โทรศัพท์ เพื่อโต้ตอบการเริ่มสนทนาของผู้รับนั้น ผู้โทรศัพท์ควรใช้คำพูดที่ชัดเจน ไม่เินยื้อตรงจุดประสงค์มากที่สุด ดังนั้นการบอกความต้องการว่าจะพูดกับใครนับว่าเป็นคำพูดที่กลาง ๆ เหมาะสมกับสถานการณ์มากที่สุด และถ้ามีการกล่าวคำทักทายร่วมด้วยก็จะดียิ่งขึ้น

ในการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทย เมื่อทราบว่าผู้รับสายแล้ว ผู้โทรศัพท์จะเป็นผู้ดำเนินการสนทนา ซึ่งแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ

- เมื่อผู้โทรศัพท์จำไม่ได้ว่าใครเป็นผู้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้โทรศัพท์และผู้รับยังไม่เกิดขึ้นไม่ว่าผู้โทรศัพท์จะโทรไปยังสำนักงานหรือที่บ้านพบว่า การขอพูดกับคนที่ต้องการเป็นสิ่งที่พบมากที่สุด อันได้แก่ “ขอสาย...ค่ะ”, “ขอเรียนสาย...ครับ”, “ขอความกรุณาต่อสาย...ค่ะ”, “ขอพูดกับ...” หรือ ...อยู่ไหม? - ซึ่งนิยมเมื่อโทรไปยังบ้านของผู้รับมากกว่าที่สำนักงาน (... เป็นชื่อของคนที่ผู้โทรศัพท์ต้องการจะพูดด้วย) ผู้โทรศัพท์จะใช้คำพูดอันไหนขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้โทรมากับผู้ที่ต้องการจะพูดด้วย

นอกจากนี้เป็นไปได้ที่ผู้โทรอาจจะถามถึงสถานที่ของผู้รับโทรศัพท์ “(เออ...ร้านแก๊สหรือเปล่าครับ”, “ที่ไหนคะ” การดำเนินการสนทนาทางโทรศัพท์โดยการถามแบบนี้อาจจะเป็นผลมาจากผู้รับเปิดการสนทนาที่ไม่ชัดเจนของผู้รับ เช่น การกล่าวว่า “ฮัลโล” หรือ “สวัสดี” ค่อยด้วยคำสุภาพ “ค่ะ” หรือ “ครับ” ไม่สามารถบอกอะไรมากไปกว่ามีผู้รับสายเรียบร้อยแล้วเท่านั้นเอง ผู้โทรศัพท์จึงไม่แน่ใจว่าตนเองโทรไปถูกที่ตามที่ต้องการหรือไม่

บางครั้งผู้โทรศัพท์อาจจะทักทายตอบว่า “ฮัลโล” หรือไม่พูดอะไรเลยอยู่ชั่วขณะ ซึ่งการพูดฮัลโลหรือการไม่พูดอะไรเลยของผู้โทรศัพท์จะเป็นผลให้ผู้รับต้องเริ่มต้นการสนทนาอีกครั้ง ดังตัวอย่างบทสนทนาข้างล่างนี้

บทสนทนาที่ 1 ผู้รับ : ฮัลโล

 ผู้โทร : ...?

 ผู้รับ : ฮัลโล

 ผู้โทร : ขอพูดกับโอมค่ะ

ผู้โทรเียบอยู่ชั่วครู่ อันเป็นผลให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องพูด “ฮัลโล” อีกครั้ง

บทสนทนาที่ 2 ผู้รับ : ฮัลโล

 ผู้โทร : ฮัลโล?

 ผู้รับ : ฮัลโล

 ผู้โทร : ขอสายเอื้อหน้อยครับ

เมื่อผู้โทรตอบการเริ่มสนทนาด้วย “ฮัลโล” ผู้รับเริ่มการสนทนาใหม่ด้วยคำเดิม เพราะการพูดโต้ตอบของผู้โทรศัพท์ไม่ได้บอกจุดประสงค์ที่ชัดเจน

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้โทรศัพท์ขอพูดกับคนที่ต้องการจะพูดด้วย ผู้รับอาจจะบอกให้คอย “รอสักครู่ค่ะ” “สักครู่ค่ะ” หรือผู้รับเองก็คนที่ผู้โทรศัพท์ต้องการ “กำลังพูดค่ะ”

- ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้โทรศัพท์มาจำเสียงผู้รับได้ ผู้โทรศัพท์คนไทยส่วนมากมักจะ

ถามชื่อผู้รับเพื่อให้แน่ใจว่า ตนเองเข้าใจถูกต้อง เช่น “แอนเธอ ?”, “เออ...น้องเดือนหรือคะ” หรือ อาจจะบอกถึงจุดประสงค์ที่โทรมาเลยก็ได้ การถามชื่อผู้รับอาจจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางตรงกันข้ามได้ เช่น

บทสนทนาที่ 3 ผู้รับ : สวัสดีค่ะ กรุงเทพมหานคร

 ผู้โทร : เออ...น้องเดือนหรือคะ ?

 ผู้รับ : ไม่ใช่ค่ะ

 ผู้โทร :

แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้โทรศัพท์คิดไว้ในตอนแรกไม่ถูกต้อง

สำหรับการสนทนาทางโทรศัพท์ของอังกฤษการดำเนินการสนทนาของผู้สนทนาจะไม่เหมือนกับของไทยเท่าใด กล่าวคือ เมื่อผู้รับรับโทรศัพท์แล้ว โดยทั่วไปผู้โทรศัพท์ส่วนมากที่จำเสียงผู้รับไม่ได้มักจะโต้ตอบด้วยการกล่าวคำทักทายพร้อมกับแนะนำตัวเองก่อนที่จะกล่าวถึงรายละเอียดอย่างอื่น เช่น “Hello, this is.....”, “Hello, my name is ...”, or “Hello, I am ...” (Schegloff : 1968 and Sifianou : 1989) นอกจากนี้ผู้โทรศัพท์อาจจะพูด “Hello” อย่างเดียว Schegloff ตีความว่าไม่เพียงแต่เป็นการทักทายแต่เป็นการเชื้อเชิญให้ผู้รับสายจำเสียงตนเองได้ เมื่อโทรศัพท์ไปยังสำนักงานการขอสายคนที่ต้องจะพูดด้วยอาจจะพบได้เช่นกันเป็นต้นว่า “Can I speak to..., please?”, “I’d like to speak to ..., please?”, “Could you put me through to ..., please?” “Can I have ..., please ? (Bruce : 1989) ในทางตรงกันข้ามแต่ถ้าผู้โทรศัพท์จำเสียงของผู้รับในการเปิดการสนทนาได้แทนที่จะถามว่าผู้รับชื่ออะไรอย่างที่คุณไทยนิยมทำ ผู้โทรศัพท์มักจะกล่าวทักทายผู้รับ เช่น “Hello, Bill”, “How are you ?” หรือ พูดถึงวัตถุประสงค์ที่โทรศัพท์มาก็ได้

2. การลงท้ายการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทยและของอังกฤษ

เมื่อบรรลุจุดประสงค์การโทรศัพท์แล้ว กล่าวคือ ผู้โทรได้ส่งหรือรับข่าวสารที่ต้องการแล้ว การสนทนาจึงควรจะจบ แต่การปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ไม่สามารถทำอย่างกระตือรือร้น เพราะอาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งตกใจ แปลกใจ หรืออาจจะสรุปเอาเองว่าฝ่ายตรงข้ามนั้นขาดมารยาทที่ดีในการโทรศัพท์ การลงท้ายการสนทนาทางโทรศัพท์ อย่างค่อยเป็นค่อยไปน่าจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมมากกว่าการจบแบบรวบรัด เพราะการยุติการสนทนาที่สั้นเกินไป นอกจากจะห้วนแล้ว ยังไม่สุภาพอีกด้วย การลงท้ายการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ดีนั้นประกอบด้วย การบอกยุติการสนทนาและการกล่าวคำอำลา

2.1 การบอกยุติการสนทนาแล้วคือของไทยกับอังกฤษ

คำพูดหรือเทคนิคที่ใช้ในการยุติการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทยได้แก่ การกล่าวคำขอบคุณต่อบริการ หรือ ข้อมูลที่ได้รับ การกล่าวคำว่า “โอเค” “แค่นี้” หรือคำพูดอย่างอื่นที่แสดงเจตนาว่าไม่มีหัวข้อในการดำเนินการสนทนาแล้ว การกล่าวถึงสิ่งที่พูดไปแล้วในตอนต้น การนัดหมายทั้ง ๆ ที่คู่สนทนาไม่ได้ตั้งใจไว้ก่อน และการใช้คำเสริมว่า “นะ” “นะคะ” เพื่อบอกเป็นนัยว่าผู้พูดไม่มีหัวข้อที่จะสนทนาอีกต่อไปแล้ว ในการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทยพบว่า เมื่อผู้โทรศัพท์มักจะเป็นผู้บอกยุติการสนทนา โดยผู้โทรไปยังผู้รับที่อยู่ในสำนักงานมักจะบอกยุติการสนทนาด้วยการกล่าวคำขอบคุณเป็นสิ่งที่นิยมมากที่สุด เช่น “ขอบคุณมากค่ะ” “ขอบคุณครับ” “ขอบพระคุณมากค่ะ” เป็นต้น แต่ถ้าโทรไปหาผู้รับที่อยู่ที่บ้าน ผู้โทร

มักจะกล่าวพฤติการณ์ตรง ๆ ว่า “แค่นั้น” “เท่านั้นละ” “โอเค” หรือ “ไม่มีอะไรแล้ว” นอกจากนี้ยังพบว่าในการสนทนาทางโทรศัพท์ของคนไทยมักจะใช้เทคนิคข้างต้นหลายอันประกอบกัน ตัวอย่างเช่น ในบทสนทนาข้างล่างนี้ ผู้โทรศัพท์จะอ้างถึงจุดประสงค์ที่โทรมาและกล่าวขอบคุณ

บทสนทนาที่ 4 ผู้โทร : เออ จะโทรมาบอกให้รับเอกสารไปด้วย
 ผู้รับ : อ้อ ไม่ได้ ๆ
 ผู้โทร : ค่ะ ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
 ผู้รับ : โอเค

หรือ การใช้คำบอกเจตนาตรง ๆ ว่า “โอเค” พร้อมอ้างเรื่องการนัดหมาย “โอเค งั้นพรุ่งนี้ผมโทรมาอีกทีหนึ่ง” เป็นต้น

ในการสนทนาโทรศัพท์ของอังกฤษผู้โทรศัพท์จะเป็นผู้บอกพฤติการณ์เช่นกัน โดยส่วนมากนิยมใช้ “Okay” (Schegloff and Sack : 1973 as well as Levinson : 1983) นอกจากนี้ยังมีคำว่า “Alright”, “So ...” เพื่อบอกให้ผู้ฟังทราบว่า ไม่มีหัวข้อที่ต้องการสนทนาอีกต่อไปแล้ว พร้อมกันนั้น อาจจะเป็นไปได้ที่ผู้โทรศัพท์ชาวอังกฤษจะใช้หลายเทคนิครวมกันเหมือนการสนทนาทางโทรศัพท์ของไทย เช่น บอก Okay แล้วอ้างถึงสิ่งที่สนทนาไปแล้ว “Okay, I lecha go back tuh watch yer Dartari” บอก Okay พร้อมกับนัดหมาย “Okay, I’ll give her a call” บอก okay และขอบคุณ “Okay, thank you”

2.2 การกล่าวคำอำลาของการโทรศัพท์ของไทยกับของอังกฤษ

เมื่อผู้โทรศัพท์เสนอที่จะยุติการสนทนา และฝ่ายตรงข้ามเห็นด้วยว่าการสนทนาทางโทรศัพท์ควรจะจบ ผู้โทรศัพท์ก็จะกล่าวคำอำลาแล้วจึงวางหูโทรศัพท์ ผู้โทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นโทรไปยังสำนักงานหรือที่บ้านของผู้รับ คนไทยมักนิยมใช้คำว่า “สวัสดิ์ หรือ หวัดดี” และต่อท้ายด้วยคำสุภาพ “ค่ะ” หรือ “ครับ” แต่เป็นไปได้ที่ผู้โทรศัพท์ไปยังบ้านของผู้รับจะกล่าวคำว่า “โชคดี” แทนได้ อย่างไรก็ตาม การกล่าวคำอำลาโดยผู้โทรศัพท์ควรจะได้รับ การตอบรับด้วย (adjacency pair) เมื่อผู้โทรศัพท์พูด “สวัสดิ์ค่ะ” หรือ “หวัดดีค่ะ” แล้วอีกฝ่ายอาจจะตอบรับด้วยคำพูดเดียวกัน หรืออาจจะใช้คำว่า “ค่ะ” หรือ “ครับ” อย่างเดียวก็ได้

การกล่าวคำอำลาของการสนทนาทางโทรศัพท์ของอังกฤษ ผู้โทรศัพท์นิยมที่จะพูดว่า “Goodbye” มากที่สุด แต่ “See you”, “So long”, “Good day”, “Good evening”, “Good night” อาจจะใช้ในการอำลาได้ด้วย (Clark and French : 1981) การตอบรับ “Goodbye” ก็จะใช้คำว่า “Goodbye” เช่นกัน

ดังนั้นการทราบถึงความแตกต่างในการเริ่มต้นและการลงท้ายของการสนทนาทางโทรศัพท์จึงเป็นประโยชน์ไม่แต่เฉพาะด้านการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังมีข้อคิดสำหรับผู้สอนในอันที่จะเน้นและชี้แนะ วิธีการที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ในสังคมไทยทั้งกับคนไทยด้วยกันหรือแม้กับชาวต่างประเทศผู้ที่มีวัฒนธรรมอันแตกต่างกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการสนทนาทางโทรศัพท์

References

- Bruce, Kay. **Telephoning**. Hongkong : Longman, 1989.
- Godard, Daniele. "Some Setting Different Norms : Phone Call Beginning in France and the United States" **Language Society** 6 : 209-219, 1977.
- Levinson, Stephen C. **Pragmatics**. Cambridge ; Cambridge University Press, 1983.
- Schegloff, E.A. "Sequencing in Conversational Opening." **American Anthropologist**, 70 : 1075-1095, 1968.
- Schegloff, E.A. and Harvey Sacks. "Opening up Closing." **Semiotica**, 8(4) : 289-327, 1973.
- Schmidt Richard W. and Richards, J. C. "Speech Acts and Second Language Learning." In Jack C. Richards (Eds.), **The Context of Language Teaching**. Cambridge : Cambridge University Press, 1985.
- Sifianou, Maria, "On the telephone again ! Differences in telephone behaviour : England versus Greece." **Language Society**, 18 : 527-544, 1989.
- Su-ying, Yang. "A Comparison Between Chinese and American Culture in Forms of Addresses, Greetings and Farewells and Compliments." **Cross Currents**, 13(2) : 100-120, 1987.
- Wolfson, Nessa. "Rules of Speaking in Language and communication." In Jack C. Richards (Eds.), **Language and Communication**. London : Longman, 1983.