



语用学学人文库

何自然 主编

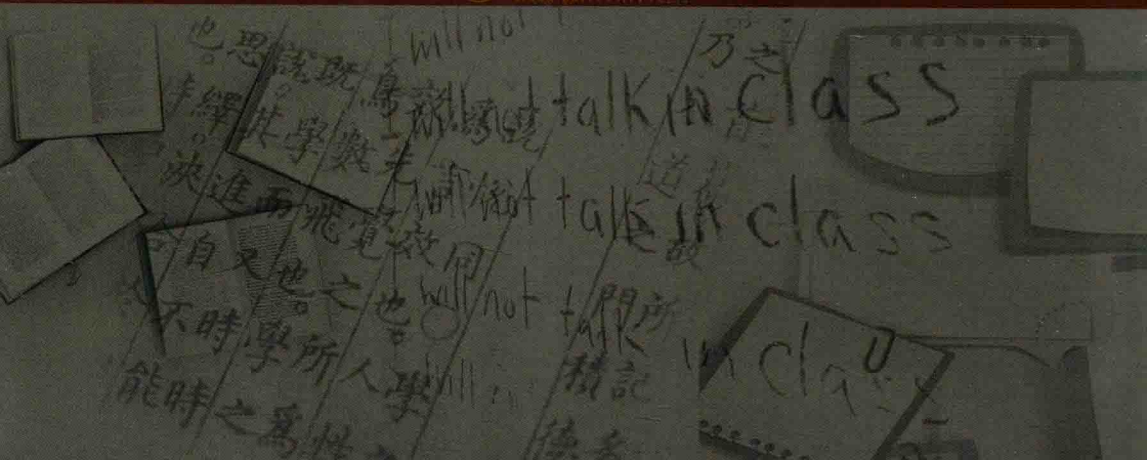
袁周敏 著

基于商业咨询顾问话语实践的身份建构研究

Business Consultancy Discourse:
Identity Construction in Business Consultancy



暨南大学出版社
SICHUAN UNIVERSITY PRESS





语用学学人文库

何自然 主编

袁周敏 著

基于商业咨询顾问话语实践的 身份建构研究

Business Consultancy Discourse:
Identity Construction in Business Consultancy



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

基于商业咨询顾问话语实践的身份建构研究 / 袁周敏著. —广州: 暨南大学出版社, 2015. 6

(语用学学人文库)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0941 - 4

I. ①基… II. ①袁… III. ①汉语—语用学—应用—商业服务—咨询服务—研究 IV. ①F719②H1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 035239 号

基于商业咨询顾问话语实践的身份建构研究

著 者 袁周敏

出 版 人 徐义雄

策 划 人 杜小陆 刘 晶

责任编辑 杜小陆 黄海燕

责任校对 姚晓莉

出版发行 暨南大学出版社 (广州暨南大学 邮编: 510630)

网 址 <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

电 话 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

排 版 广州良弓广告有限公司

印 刷 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本 787mm × 960mm 1/16

印 张 14.75

字 数 275 千

版 次 2015 年 6 月第 1 版

印 次 2015 年 6 月第 1 次

定 价 39.80 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

本研究为以下课题成果

南京邮电大学校科研基金资助 (NYS212014)

浙江大学董氏文史哲研究奖励基金 (2013 - 20 - 11)

杭州市哲学社会科学规划课题成果 (B13YY10)

浙江省社会科学界联合会研究课题成果 (2013N016)

《语用学学人文库》编委会

主 任：何自然

副主任：陈新仁 何 刚 姜望琪 冉永平 熊学亮 张绍杰

成 员：洪 岗 侯国金 黄希敏（台湾） 霍永寿 廖美珍

林大津 刘绍忠 莫爱屏 曲卫国 魏在江 文 旭

吴亚欣 谢朝群 杨文秀 于国栋 曾衍桃 张 辉

张克定 张新红 周 榕

总序

语用学 (pragmatics) 作为一门学科,近二十多年的发展日新月异。语用学的学术视角从最早的语言哲学扩展到语言学,逐渐触及语言学的各个领域,出现了各类与语用学相结合的新兴学科和边缘学科,对翻译学、外语教学、词典编撰、跨文化交际、人工智能、文学批评、心理学等许多相关学科产生了深远的影响。语用学现已成为当代语言学中的显学,吸引了越来越多的学者从事语用学的学习、教学和研究。

20 世纪 60 至 70 年代,与语用学有关的课题在西方语言哲学的日常语言学派中十分盛行,但它直到 70 年代末至 80 年代初才成为语言学的一个分支学科。1977 年,《语用学学刊》(*Journal of Pragmatics*) 在荷兰发行,标志着语用学作为一个学科得到正式确认。同一时期,pragmatics 引入日本,被翻译为“語用論”,日本学者毛利可信于 1978 年就曾以“意义的不确定性——从语义学到语用学”为题发表过文章;1980 年,毛利可信出版了亚洲第一部语用学专著《英語の語用論》(《英语语用学》)。在我国,语言学界前辈许国璋先生于 1979 年在中国社会科学院语言所主持出版的《语言学译丛》中就曾连续译介过与日常语言哲学有关的奥斯汀的《论言有所为》等文献。《语言学译丛》改版后的《国外语言学》季刊在 1980 年就刊登了胡壮麟先生介绍国外语用学的文章。到了 1983 年,西方正式出版了列文森的《语用学》(*Pragmatics*) 和里奇的《语用学原理》(*Principles of Pragmatics*)。这些国外语用学经典著述,经我国学者不懈引进,使语用学在我国开始扎根、发芽。随后,经过三十多年的努力,我国语用学研究得到不断发展,研究队伍不断壮大,与国外同行学者之间的学术交往日益增多,并不断产出具有国际视野的研究成果,体现出中国学者的学术见解和创新。

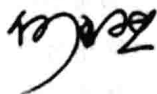
当然,我国语用学研究的全面创新及语用学学科的深度发展还有很长的路要走;作为我们自己的学术团体,中国语用学研究会也有很多工作要做。2011 年,第十二届全国语用学研讨会暨第六届中国语用学研究会年会在山西大学外语学院召开之际,研究会常务理事会决定组织出

版“语用学学人文库”（以下简称“文库”），并成立了编委会，约请暨南大学出版社自2012年起出版语用学方面的有关论著。中国语用学研究会认为，在这个时候筹划出版“文库”系列丛书是有其积极意义的，可以极大地促进我国语用学教学与研究的繁荣，使汉语、外语学习和实际运用得到应有的重视，使汉语在我国社会经济生活中的使用质量得到不断提高，并为在国际上普及汉语和宣传中华文化而给力。

我们计划“文库”系列丛书每年出版2至3部专著。这些著述着重反映以下三个方面的内容：第一，评介当前国外语用学学科的前沿课题；第二，结合和借鉴国外语用学的理论和实践，指导和提高我国汉语和外语的教学与研究；第三，介绍我国学者在语用与社会、语用与文化、语用与翻译、语用与心理、语用与认知等方面的创新成果。

我们曾征询过国内外有关专家、教授、学者的意见，草拟了一份“文库”选题建议，发布在“中国语用学研究会网”（www.cpra.com.cn）上，供大家撰稿时参考。我们盼望我国从事语用学教学与研究的同仁能够积极支持这个“文库”的出版计划，踊跃撰稿，为进一步繁荣我国语用学的学术研究作出贡献。

“语用学学人文库”编委会



2012年5月

序 一

获悉袁周敏博士的专著《基于商业咨询顾问话语实践的身份建构研究》入选“语用学学人文库”，即将付梓，我感到由衷的高兴。

袁周敏 2008 年进入南京大学攻读博士学位，研究方向为语用学理论与应用。求学期间，他学习认真刻苦，勤思、乐思、好思、善思，也许只有他自己知道度过了多少个不眠之夜。他虚心向各位任课老师请教，得到了老师们的肯定与赞许。经过在校的刻苦学习，他较好地掌握了当代语用学理论知识，具备了一定的理论研究素养和较好的科研能力，并取得了较好的科研成果，近年来在国内外权威和核心期刊上发表了多篇高质量的科研论文，表现出很好的发展潜力。

《基于商业咨询顾问话语实践的身份建构研究》一书基于其博士学位论文，瞄准语用学前沿话题，从语言顺应论的视角对医药咨询顾问身份建构进行了较为系统的研究，其内容包括医药咨询顾问建构的语用身份的类别、在会话中的分布情况及其表现形式、身份建构所执行的施事功能和人际功能，以及身份建构的语境制约因素。该研究采取定性和定量相结合的方法，基于对其亲自收集的大量自然真实的语料的细致分析，提出咨询顾问身份建构动态顺应性分析的三个方面，即可变性、功能性和商讨性。该研究的若干发现加深了人们对于语用身份与身份建构的认识，推动了社会心理语用学的研究，通过将言语行为理论和语用平衡理论融入语言顺应论，增强了语言顺应论的可操作性和解释力。该研究还采用了对比研究的方法，从会话的整个过程出发，对咨询顾问和咨询人的话语进行了较为明晰的描写和解释，对于理解商业会话具有一定的参考价值。此外，该研究对于语用教学、商务交流也具有重要的启示。

该书研究目的明确，视角新颖，文献综述全面准确，研究方法得当，例证有力，结构清楚合理，为南京大学语用学研究团队近年来关于语用身份的系统研究工作增添了新的成果，称得上是语用学研究领域的又一篇佳作。

是为序。

陈新仁

2013 年 7 月 19 日于大钟新村

序 二

我与袁周敏相识于2011年在南京大学举行的全国语言学博士论坛。2012年,他进入浙江大学当代中国话语研究中心跟随我进行博士后研究工作。期间,我要求他就两本同主题的新书用英文撰写对比书评,没过多久,我便收到了一篇洋洋洒洒万余字的文章。读罢更觉他文字功底扎实,对语用学和话语研究认识深刻;勤奋务实,并且具有敏锐的创新意识。

该著作对原本属于社会心理学理论研究中的“身份建构”概念重新予以界定,并创造性地将其运用于商业话语的语用分析中。提出了身份建构的分析框架,以较为完整的会话过程论证了身份建构的动态性,进一步加深了以往关于身份建构的研究与认识,基本形成了该主题的系统研究。

该书的选题具有国际化视角。关注现代语用学研究领域中的热点问题,尝试对自然语言使用过程中的身份建构现象及本质进行实证考察分析与理论思考阐述,具有语用研究的前沿性与前瞻性。身份建构的本质主义与建构主义之争实际上并没有完成对身份建构的动态性论述,该著作跳出本质主义和建构主义互为元对立的窠臼,从身份建构的可变性、功能性和商讨性三个维度实实在在地论证了商业咨询顾问身份建构的动态性。作者对语境的认识较为全面,既有宏观的语境分析,又有微观的关照,拓展了语言顺应论中顺应的社会因素和心理因素的具体分析要素。

该研究具有本土化意识和社会实践取向的话语分析要旨。该书的语料是本土化的中国商业语料,从文化平等的角度看,研究发展中国家和第三世界国家的具体问题是对世界学术平等的贡献。与国内外其他话语研究相比,该研究还强调分析结果对中国商业贸易话语的借鉴,同时也使消费者更好地了解商业咨询顾问的话语模式与销售目的之间的相互关系,因此,具有较强的问题意识和话语分析的社会实践取向。

该研究基于语言顺应论,结合言语行为理论、成员分类机制和语用平衡理论,提出身份建构动态顺应性的分析框架,有利于相关语用理论

的不断拓展与丰富，有理论建构的贡献。研究设计科学、论证严谨、方法得当，以自然会话为语料来源，从完整的会话分析路径出发考察身份建构的动态顺应性，具有理论和方法论上的重要意义。

最后，我衷心地向袁周敏表示祝贺，希望他在话语研究领域取得更大的成就。

是为序。

施 旭

2013 年 7 月 26 日于浙江大学

前言

身份是交际者可以加以利用的语用资源,交际者在会话进程中的某一特定阶段并非同时建构的多种身份,只有交际者对影响当下交际的在线身份动态建构才可称之为身份建构。在当前国内外语用学界热切关注言语交际中身份建构问题的研究背景下,本研究基于语言顺应论,以自然语料——商业会话中的医药电话咨询会话为语料来源,探讨咨询顾问身份建构的工作形态、动因和机制。鉴于以往研究对身份建构的动态顺应性论述不足,在身份建构的可变性、功能性和商讨性维度上缺乏统一的分析框架,本研究尝试从以下三个方面论述咨询顾问建构自身身份的动态顺应性。

(1) 咨询顾问身份建构的可变性:咨询顾问建构的身份种类及其在会话中的分布和语言表现形式。

(2) 咨询顾问身份建构的功能性:咨询顾问建构的身份所执行的语用功能。

(3) 咨询顾问身份建构的商讨性:咨询顾问建构身份的语境制约因素。

本研究使用自带收音功能的录音笔收集有效录音 45 件,转写字数达 75 025 字。依据本研究确立的身份的识别标准以及关于言语行为的判断分类标准,笔者对收集到的语料进行了标注,统计了咨询顾问建构的各类身份的频次以及不同身份状态下实施的言语行为的种类与频次,对身份建构的语言实现形式和语用功能的实施进行了定性与定量相结合的分析,并讨论了咨询顾问身份建构的商讨性实质。研究发现:

第一,咨询顾问在会话的不同阶段会建构不同的身份会话,包括专家身份、同伴身份和销售代表身份。不同的身份在会话的不同阶段(身份识别阶段、问题构建阶段、问题解决阶段和会话结束阶段)的分布呈现一定的规律性。这些不同类别的身份的建构具有可变性,表现在命题内容和语用——语言两个维度上。专家身份建构的语言可变性表现为病症解释、医疗建议、专业性称谓语、强化语、病情探询类问句以及会话结构层面回述和打断的使用。同伴身份建构的语言表现形式主要有闲

聊会话、指示语以及拟亲属类称谓语的使用。销售代表身份建构的语言可变性则表现为药品价格信息、售后服务信息、商家身份定位语和客户身份定位语的使用,分别体现为“优惠活动、产品”以及“用户、客户”等特定词汇的使用。

第二,咨询顾问在会话的不同阶段通过建构不同的身份实施了不同的言语行为,执行了其施事功能和人际功能。专家身份衍生出的言语行为种类多、频次高,尤其体现在要求咨询人提供信息、要求咨询人进行确认和向咨询人提出建议三种言语行为的使用上,旨在建构咨询顾问的权威功能,提升自身话语的可信度;同伴身份产出了大量安慰和祝福言语行为,旨在传达咨询顾问的亲和功能,建立一致性,以情动人;销售代表身份通过大量实施劝说、介绍性断言以及承诺言语行为实现其药品推介功能,旨在向咨询人提供医药信息,以利于销售发生,从而获取商业利润。专家身份的权威功能在会话的各个阶段均有分布;同伴身份的亲和功能主要分布在问题解决阶段和会话结束阶段;销售代表身份的推介功能主要分布在身份识别阶段、问题解决阶段和会话结束阶段。

第三,咨询顾问的身份建构具有商讨性,表现在这种身份建构是其在元语用意识指引下,通过顺应相关语境因素,从而寻求语用平衡而得以实现的。一方面,会话语境对身份建构具有一定的制约作用;另一方面,咨询顾问身份建构也表现出一定的策略性,体现在咨询顾问专家身份建构中的强化和弱化策略、同伴身份建构中的强化策略和销售代表身份建构的隐现策略上。这些策略在咨询顾问的以言行事域、话语域、参与域和体裁域中分别有不同的呈现。专家身份和同伴身份的相互介入实际上是一种平衡的语用操作,展现出咨询顾问作为“亲和的专家”以及“权威的同伴”的双重身份特征,从而为其建构销售代表身份奠定了基础。结合三类身份在会话整体结构中的分布,本研究指出前两种身份的建构是对后面销售代表身份的铺垫,即咨询顾问建构专家身份和同伴身份有助于其药品的推介和销售。

总之,本研究显示,咨询顾问的身份建构在咨询会话中呈现出动态顺应性,体现为咨询顾问身份建构的可变性、功能性和商讨性。身份建构随着会话的推进表现出一定的分布规律,是说话人在元语用意识的引导下,运用自我和他人的身份,通过顺应相关语境因素,以寻求交际中的语用平衡,从而为增加其交际目的实现机会的一种动态会话策略。

本研究在理论、实践和方法上均具有一定的启示。

在理论上,本研究基于语言顺应论,以咨询顾问身份建构为着眼

点,对身份建构的语言表现、语用功能和语境制约进行了系统的论述,从而论证了医药电话咨询会话中咨询顾问身份建构的动态顺应性特征,丰富了社会心理语用学的研究。另外,本研究在具体分析语料过程中借助言语行为理论和语用平衡理论,指出语言交际动态性与交际目的的关系,进一步增强了顺应论的操作性和解释力,也验证了语用平衡的思想。同时,本研究指出不同的话语体裁具有不同的交际功能,交际者建构不同的身份、运用不同的话语体裁参与会话有助于特定交际目的的实现。

在实践上,本研究所探讨的身份及其建构对言语交际的意义传达、会话的进展以及语用教学具有一定的启示。了解身份建构有助于交际双方解读话语的人际意义,为话语的产出和理解提供帮助。就商务交流而言,本研究有利于商务人员识别商务会话的结构,进而了解身份建构与商务目的之间的关系。就教学方面而言,本研究有利于教师引导学生了解交际者身份建构对语言选择、言语行为实施以及会话结构的影响,从而避免学生语言使用的僵硬和教科书式的交际方式,使学生能够意识到交际中各种社会因素和语境资源的重要性,灵活地产出得体的话语并有效地理解他人的交际需要。

在方法上,本研究基于较大规模的自然真实的语料,采取实证的方法进行语用研究,这对于动态地描述与解释语用现象具有一定的价值。语料的解释与应用表明,会话分析的研究路径具备应用于语用现象研究的必要性与可行性。另外,在考察人际功能的环节,采取整体分析法和统计学中的显著性差异检验,全面地考察言语交际中各种言语行为的实施,较为客观地展现了交际全貌。经验论和田野工作相结合,定性为主定量为辅,是本研究取得各种发现的重要保证。

目 录

总 序 / 1

序 一 / 1

序 二 / 1

前言 / 1

第一章 绪论 / 1

一、身份建构研究会话示例 / 1

二、身份建构研究目的 / 4

三、研究意义 / 5

四、全书结构 / 8

第二章 相关研究概述 / 10

一、术语界定 / 10

二、身份及其建构的理论研究 / 15

三、身份及其建构的应用研究 / 21

四、商业话语的语用研究 / 26

五、相关研究评介 / 28

六、小结 / 30

第三章 身份建构的分析框架 / 31

一、语言顺应论 / 31

二、语言顺应的语境因素 / 35

三、顺应过程的动态性 / 37

四、语言顺应中的元语用意识 / 41

五、本书分析框架 / 42

六、小结 / 45

第四章 身份建构的研究设计 / 47

一、研究问题 / 47

- 二、研究方法 / 48
- 三、语料收集 / 49
- 四、语料描述 / 50
- 五、语料分析 / 52
- 六、小结 / 71

第五章 咨询顾问身份建构的可变性 / 72

- 一、咨询顾问不同身份的建构及分布 / 72
- 二、咨询顾问专家身份建构的表现 / 84
- 三、咨询顾问同伴身份建构的表现 / 101
- 四、咨询顾问销售代表身份建构的表现 / 106
- 五、小结 / 110

第六章 咨询顾问身份建构的功能性 / 112

- 一、咨询顾问身份建构的施事功能分析 / 112
- 二、咨询顾问身份建构的人际功能分析 / 125
- 三、咨询顾问身份动态变化的功能动因 / 136
- 四、小结 / 144

第七章 咨询顾问身份建构的语境制约 / 146

- 一、咨询顾问身份建构的语境依赖性 / 146
- 二、咨询顾问身份建构顺应的语境因素 / 150
- 三、咨询顾问身份建构的策略性 / 164
- 四、小结 / 186

第八章 结 论 / 187

- 一、身份建构的动态顺应性 / 187
- 二、身份建构研究的语用价值 / 190
- 三、身份建构的研究趋势 / 194

附 录 / 196

- 附录一：本研究语料转录符号 / 196
- 附录二：本研究语料转写示例 / 197

参考文献 / 200

后记 / 221

第一章 绪论

语用学是当代语言学研究中一个蓬勃发展的学科,不仅表现为语用—语义/句法界面研究的日臻成熟以及与其他学科的不断交融,而且表现在新兴议题的不断挖掘和新兴研究领域的不断开拓上(Rothman, 2007; Ariel, 2008; 江晓红、周榕, 2009)。2007年7月8日至13日,第十届国际语用学研讨会在瑞典的歌德堡大学召开。身份(建构)的语用学研究为大会的七个主要新兴议题之一;2007年7月20日至23日,第十届全国语用学研讨会在南京大学举行,一些学者也以专题形式探讨身份的语用研究。景晓平、陈新仁(2007)认为身份及其构建的语用研究已成为中国语用学研究的一个新议题。关于身份的这一研究倾向在2009年7月12日至17日召开的第十一届国际语用学研讨会上表现得更为突出。在此次大会上,Janet Holmes教授以身份建构为话题作了大会主旨发言,并有5个小组会议以身份建构为主要议题进行了深入研讨。江晓红、周榕(2009)在对此次会议的综述中谈到,“身份构建也是语用学者们关注的对象之一,因为身份构建涉及交际者的角色、地位、权力等特定语境因素对与身份匹配的语言形式的制约。学者们采用批评性话语分析和民族文化学等方法,对日常话语、机构话语和叙述性话语展开研究,主要涉及操控型身份、互动型身份和关系型身份构建的分析”。身份表现和身份建构是第十届至第十二届国际语用学研讨会持续关注的热点话题(冉永平, 2011, p. 768)。可见,身份建构的研究不仅是“社会科学的中心舞台”(Bamberg, et al., 2007, p. 1),而且业已成为语用学研究的一个前沿性课题(Yuan, 2013a)。在这样的学术背景下,本研究以身份建构为研究对象,以商业会话中的医药电话咨询会话为语料来源,剖析咨询顾问的身份建构运作机制及其语言表现,旨在通过研究特定体裁的话语,分析交际者因素等相关语境如何制约身份建构的语言实现,将说话人的研究尤其是身份研究进一步向纵深推进。

一、身份建构研究会话示例

一个正常的社会人一般拥有多个身份,如某某可以是南京市民、高校普通教师、学术团体领导、家庭成员、某俱乐部会员等。当然,由于交际

者社会身份的多元性，并非各种身份类别都在交际中同时起作用，只有在当下语境中被激活的身份^①才能成为交际中语用资源（pragmatic resources）（陈新仁，2004b）的一部分。一般情况下，说话人会按照当前交际双方常规社会关系指定的身份进行交际。请看笔者通过民族志方法收集到的语料。

例 1-1

（语境信息：家长正在与某中学老师交流孩子的学习情况。）

家长：我这孩子给您添了不少麻烦，您没少费心啊！

老师：这是我们应该做的，咱们互相帮助孩子，目的只有一个，就是希望他能取得好成绩。

上例中，在与老师交流孩子学习情况的场合，家长的常规身份是学生的家长，有义务帮助老师教育和监督孩子，也会对老师的付出表示感激之情；从老师的答话也可以看出，其常规身份是作为孩子的老师，因为该老师并没有强调其学术身份或者校领导身份。然而，在交际过程中，交际者会通过语言符号凸显相关身份特征从而建构某一身份，请看例 1-2，该例同样是笔者通过民族志方法获得的语料。

例 1-2

（语境信息：老师觉得家长在没有弄清具体情况前就对孩子严厉批评的做法不妥。）

老师：这位家长，作为孩子的老师，我觉得你不该这样跟孩子说话！

家长：怎么不行？我是孩子父亲，也是你们的校董。

例 1-2 中的老师通过“作为孩子的老师”来凸显其身份角色为教师，有保护孩子的权利与义务；家长的答语则不仅表明自己是家长，还强调了

① 南京大学外国语学院陈新仁教授在其“新世纪优秀人才支持计划”（2008—2011）项目中首创“语用身份”术语，2008年4月10日在湖南大学所作的学术讲座“语用身份：理论与应用”以及2009年7月22日在武汉大学举办的第十一届全国语用学研讨会暨中国语用学研究会第五届年会的学术报告“身份准则：理论建构及应用”中进一步阐释语用身份的概念，并在其新著《语用学视角下的身份与交际研究》以及《语用身份论》（待出版）中加以系统阐释。袁周敏基于语用身份分析了商业会话中咨询顾问的身份建构（2013c）和自称（2012）问题。相关研究包括学术话语中导师的身份建构（任育新，2012）和广告主身份建构的历时研究（王雪玉，2013）。