

外教社跨文化交际丛书 5

CULTURALLY SPEAKING:

MANAGING RAPPORT THROUGH TALK ACROSS CULTURES

跨

跨文化交际中的
人际关系管理

HELEN SPENCER-OATEY 编



W 上海外语教育出版社
外教社 SHANGHAI FOREIGN LANGUAGE EDUCATION PRESS

跨文化交际中的

人际关系管理



策划编辑 梁晓莉
责任编辑 权锋
封面设计 彬

《跨文化交际中的人际关系管理》一书从“礼貌理论”为出发点，提出了一个分析言语交际中关系管理的理论框架，并应用相关学科的研究成果，采用跨学科的视角，对言语行为中的关系管理问题进行了文化对比研究，对跨文化交际中的言语行为进行了语篇分析。全书在理论探讨、实证研究和研究方法三个层面上探讨了如何使用语言来促进、维护或威胁和谐的社会关系这一主题。本书主编Helen Spencer-Oatey博士是关系管理理论研究和文化对交际影响研究的著名专家，目前在英国卢顿大学担任跨文化交际硕士项目的课程主管和英格兰高教拨款委员会e-China的项目经理。

ISBN 978-7-5446-0275-4



9 787544 602754 >

定价：42.00 元



外教社跨文化交际丛书 5

跨文化交际中的人际关系管理

CULTURALLY SPEAKING:

MANAGING RAPPORT THROUGH TALK ACROSS CULTURES

■ HELEN SPENCER-OATEY ◉ 编

张红玲 ◉ 导读



上海外语教育出版社

外教社 SHANGHAI FOREIGN LANGUAGE EDUCATION PRESS

图书在版编目(CIP)数据

跨文化交际中的人际关系管理 / 张红玲编注.

—上海: 上海外语教育出版社, 2007

(外教社跨文化交际丛书)

ISBN 978-7-5446-0275-4

I. 跨… II. 张… III. 文化语言学—研究—英文

IV. H0-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第132249号

图字:09-2005-336

Originally published by Continuum International Publishing Group in (2000).

This edition is licensed for distribution and sale in the People's Republic of China only, excluding Taiwan, Hong Kong and Macao, and may not be distributed and sold elsewhere.

本书由 Continuum 国际出版集团授权上海外语教育出版社出版, 仅限在中华人民共和国境内销售。

出版发行: 上海外语教育出版社

(上海外国语大学内) 邮编: 200083

电 话: 021-65425300 (总机)

电子邮箱: bookinfo@sflep.com.cn

网 址: <http://www.sflep.com.cn> <http://www.sflep.com>

责任编辑: 权 锋

印 刷: 浙江省临安市曙光印务有限公司

经 销: 新华书店上海发行所

开 本: 787×960 1/16 印张 26.5 字数 524千字

版 次: 2007年2月第1版 2007年2月第1次印刷

印 数: 3 500 册

书 号: ISBN978-7-5446-0275-4 / H · 0123

定 价: 42.00 元

本版图书如有印装质量问题, 可向本社调换

外教社跨文化交际丛书

编委会

主任

胡文仲（北京外国语大学）

贾玉新（哈尔滨工业大学）

副主任

Bates Hoffer（美国三一大学）

Nobuyuki Honna（日本青山大学）

Steve Kulich（上海外国语大学）

陈凌（香港浸会大学）

高一虹（北京大学）

委员

Andy Kirkpatrick（澳大利亚科廷大学）

Michael Prosser（上海外国语大学）

Richard Wiseman（美国加州州立大学福勒顿分校）

Robert N. St. Clair（美国路易斯维尔大学）

陈国明（美国罗得岛大学）

顾嘉祖（南京师范大学）

罗选民（清华大学）

申惠中（澳大利亚悉尼大学）

许力生（浙江大学）

张惠晶（美国伊利诺大学芝加哥分校）

庄恩平（上海大学）

庄智象（上海外国语大学）

总序

跨文化交际学是一门在传播学等学科理论的基础上,与人类学、心理学、语言学、文化学以及社会学等相互交叉而发展起来的学科。其实,不同文化间的交流古已有之,但是真正将文化交流进行理论研究进而发展成“跨文化交际学”,还只是近四五十年间的事情。想要深入探究这门学科,我们首先要了解它的起源。

20世纪60年代是信息技术和交通技术高度发展的年代。随着科技的进步,空间距离大大缩短,各种文化间的交流日益频繁。但是空间距离的缩小并不意味着人们之间的文化距离或是心理距离可以瞬间缩短。与之相反的是,人们不能再用旧有的文化观念和思维方式来理解和解释日新月异的世界里出现的各种新问题。同时,文化差异滋生众多的交际失误、矛盾和冲突,反而使人们的心理距离加大。矛盾和冲突的背后不仅仅是利益或者领土的争夺,也不仅仅是政治和意识形态的分歧,而更多的是文化和价值观念上的巨大隔阂——正是这些隔阂使“地球村”中的人们虽然身在“咫尺”之间,却有如隔天涯之感。

美国作为一个多民族、多种族的国家自然而然成为跨文化交际研究的兴起之地,其中以美国人类学家 Edward T. Hall 为代表的一些学者在前人研究成果的基础上提出了跨文化交际的理论,现在学界也一致将他的著作 *The Silent Language* (Anchor Books, 1959) 当作是这一学科的奠基之作。

到了20世纪70、80年代,学者们把研究重点逐渐从对比和分析不同文化交际中的差异(Cross-cultural Communication)转到研究跨文化交际动态多变的过程(Intercultural Communication)中去。以此为基点,William B. Gudykunst 等一批学者建构了动态的跨文化交际理论。理论的突破带来了学科快速发展,跨文化交际研究所涉及的学科越来越多,研究的内容更加丰富,研究方法日益科学。学科的发展引起了世界各国学者空前广泛的关注,跨文化交际学被引进大学课堂,相关的研究学会和专业学刊相继出现,各种国际学术研讨会也定期举行。现在只要在网上简单查询一下相关书目,我们就会发现此类专著多达几百种,在刊物上发表的论文更是不胜枚举。William B. Gudykunst 曾在其著作 *Cross-cultural and Intercultural Communication* (Sage Publications, 2003) 一书中总结了15种不同的跨文化交际理论。理论研究和探索上的巨大进步标志着跨文化交际学的学科发展日臻成熟。

进入新世纪,“地球村”每个角落的每个公民都不同程度地被卷入了经济一体化和全球化的浪潮。同时,人们清楚地意识到全球化不等于一元化。在多元文化并存的时代中,个人之间、社会全体之间、民族之间乃至国家之间,无不存在着文化差异甚至文化沟

壑。培养对文化差异的敏感性,缩短文化距离,发展跨文化交际能力,已经成为新时代的迫切需求。由此,我们不难预见到跨文化交际研究会在 21 世纪被逐步推向高潮。

在关注国际学科发展趋势的同时,让我们把目光转向中国。虽然我国历史上早有注重语言与文化、语言与社会研究的传统,但是现代的跨文化交际研究在我国的起步还要追溯至上世纪的 80 年代。当时随着国内学界对于语言学和文化研究的不断重视,在“文化热”和“反思热”的影响下,语言研究人文化成为新的热点,这无疑为跨文化交际研究的兴起奠定了基础。改革开放扩大了国际间的学术交往,外语界的学者和教师成为国内首先接触到跨文化交际研究的一批人,他们理所当然地成为了这一学科的研究主力。我们可以这么说:上世纪 80 年代是跨文化交际学诞生、成长和发展的关键十年。一方面,海外归来的学者把西方有关跨文化交际理论、研究方法和教学实践介绍和引进到中国;另一方面,国内研究者在学习和借鉴的同时,在继承前人成果的基础上,结合中国实际,多方位、多角度地探索和开发我国跨文化交际的学科外延,开创了初步繁荣的研究局面。

外语教师和对外汉语教师是我国跨文化交际研究领域的主力军。他们在教学的过程中认识到跨文化交际能力的培养应当成为外语教育的重要内容,外语教学必须与文化相结合。在上世纪 80 年代末,国内一部分外语院校首先推出了跨文化交际学课程。时至今日,我国已有几十所大学的外语院系开设了这门课程。

1995 年,首届中国跨文化交际国际研讨会在哈尔滨召开,来自世界 20 多个国家和地区的几百名学者进行了学术交流与探讨。中国跨文化交际研究会也在这次会议中正式成立——这标志着跨文化交际研究在中国迎来了一个新纪元。自学会成立以来,已定期组织了 6 次国际研讨会。同时有些院校也多次组织大型研讨会,广泛开展国内不同地区间和国际间的学术交流,跨文化交际研究得到了空前迅速的发展。

广大教师、语言学者们兼收并蓄,著书立说,撰写论文,编写教材。据不完全统计,目前出版的专著和教材多达几十本,发表的论文也有 2000 篇以上。他们研究和探讨的内容丰富多样,涵盖范围广泛;有些学者和教师的研究更是对西方学者的某些理论提出质疑,提出了自己的视角独特的观点。

由于学科性质所决定,跨文化交际研究比其他学科更需要不同文化间的交流。实际上,中国跨文化交际研究会已成为国际大家庭的一部分,并为推动跨文化交际研究在世界范围上的发展做出了应有的贡献。我们的研究会中有不少教师学者同时也是国际学会会员,他们或在国际学会组织和国际学刊中承担重要工作,或是经常受邀参加在海外举行的学术会议,在会上交流论文。不少论文受到国际学界的好评,并在国际学刊上发表。我国的跨文化交际研究学者也在国外出版他们的专著,传播中国在这一领域的研究成果。

回顾这 20 余年的学科发展,我们也应清楚地意识到前进路上存在着的诸多问题。首先,在理论研究方面,正如王宗炎先生所指出的“收集采购之功多,提炼转化之功少”,

我们还没有形成具有中国文化特点的理论。William B. Gudykunst 教授也曾指出亚洲学者需要创建适合自己文化的交际理论。只有学习和借鉴而没有发展和改造,没有结合自己文化特点的理论,是不可能把跨文化交际研究建成一门适合中国国情的学科的。其次由于理论指导不足,我们的研究多集中在文化对比方面,对动态多变的交际过程的研究和探讨不够,在研究方法和研究内容上尚需要更多的探索和拓展,这些都影响了我们在这一领域的进一步发展。

在新的世纪,我们需要进一步开阔视野,发展我国的跨文化交际研究,推动此领域的学科建设,加强此领域的教学和教材建设,以满足广大教师、研究生以及各方面读者的需要。上海外语教育出版社出于推动我国跨文化交际研究的考虑,决定推出“外教社跨文化交际丛书”。丛书既引进国外权威力作,也出版我国学者的著述,还有中外专家的合力之作。我国读者可以通过这套丛书学习和借鉴来自不同文化背景的学者的真知灼见,在领略我国学者和专家的新思维和新成果的同时,还可以欣赏各种文化交流的结晶。我们相信“外教社跨文化交际丛书”对于今后我国跨文化交际学的发展将会起到极为重要的作用。在此,我们代表丛书编委会对上海外语教育出版社的大力支持表示诚挚的谢意。

胡文仲

北京外国语大学

贾玉新

哈尔滨工业大学

2006年4月

交际作为重要的人类活动,长期以来一直是社会学、传播学、心理学、语言学、文化学等学科研究的核心课题之一,来自这些领域的学者们从不同角度针对交际的不同层面进行了广泛深入的研究,形成了丰硕的研究成果。自二十世纪六十年代以来,在跨文化交际活动日益频繁的时代背景下,诞生于美国的跨文化交际学在世界各个国家和地区逐渐发展起来,成为一个具有广泛影响力和很强渗透力的新兴学科。跨文化交际学不仅关注具体文化之间的差异,着力解决跨文化交际中的诸多问题,而且也探讨跨文化交际的普遍规律,致力于培养人们的跨文化交际能力。由此看来,跨文化交际学的蓬勃发展将交际研究推上了一个新高度。

交际通常被认为是一个信息的传递过程。实际上,交际还涉及一个社会关系管理的层面。Watzlawick, Beavin & Jackson (1967)认为所有的语言活动都包含一个内容成分和一个关系成分。例如,两个人产生了意见分歧,那么就必然涉及分歧的内容:是关于一条信息精确度的分歧?还是关于一套行动方案适合性的分歧?等等。此外,他们的分歧应该还包含一个关系的层面:不同意见是否意味着表示对对方的不尊敬?是否会导致对方的不满或怨恨?等等。近年来,交际中的人际关系问题逐渐受到语用学和跨文化交际学研究者的关注,成为一个热点研究课题。本书的主编 Helen Spencer-Oatey 就是该课题研究的代表人物,而本书则汇聚了该课题研究的重要研究成果。

一、语言、文化与关系管理

语言、文化和关系管理是本书的三个关键词。

首先,从语言学的角度来看,语言具有两个主要的功能:交易功能(transactional function),即信息传递功能和互动功能(interactional function),即社会关系维护功能(Brown and Yule, 1983)。语言活动一般来说要么以交易为主要目的,要么以交际为主要目的。前者是为了连贯、准确地传递信息,后者则是为了表达友好和善意。广播电视里的天气预报是典型的以信息传递为目的的语言活动,寒暄则是典型的以维护和谐关系为目的的语言活动。尽管如此,由于语言交际是一种非常复杂的活动,涉及交际双方、交际意图、交际主题、交际场合等诸多因素,即使是以信息传递为主要目的的语言活动也存在关系管理的问题。特别是当来自不同文化背景、操不同语言、具有不同交际风格、持不同价值观的人们在一起进行交流时,语言交际中的关系管理问题就会显得异常突出。

文化与语言和交际之间密不可分的关系已经得到很多研究的证明。但是,关于文化如何作用于跨文化交际还是一个有待深入研究的课题。本书首先明确了一个适用于跨

文化交际研究的文化定义,即“文化是一个群体共享的一套模糊的态度、信念、行为习惯、基本思想和价值观念,它们影响着该群体每个人的行为以及每个人对他人行为的阐释”(4)。这一定义或许不如其他众多的文化定义那么全面,但是它对于我们理解文化在交际中的作用是一个实用、可行的定义。

本书另外两个与文化相关的术语是 cross-cultural 和 intercultural 研究。前者指的是将分别取自两个(或以上)文化群体人们内部交际时的言语行为资料进行对比研究,后者是对来自不同文化背景的人们一起交际时的言语行为资料进行研究,因此前者可理解为交际行为的文化对比研究,后者是跨文化交际语篇研究。

关系管理包含 rapport 和 management 两个词语。rapport 的内涵由两方面构成,即人与人之间的关系和愉快的合作,所以可译为“和谐关系”。management 一词的使用意味着人们在进行跨文化交际时会有意识(有时也会无意识)地对他们与交际对象之间的关系进行调节和管理。概括起来,关系管理的含义就是通过语言的使用来促进、维护或威胁和谐的人际关系和社会关系。

探索语言、文化与关系管理之间相互作用的关系是本书的主题。

二、关系管理的相关理论

关系管理这一术语由 Spencer-Oatey 在本书中正式使用,她在书中提出的关系管理的基本理论框架标志着这一研究方向的形成。然而,关系管理作为研究术语虽然是一个新鲜事物,但是它所涉及的语言交际中的人际关系问题却一直是语用学家和社会语言学家关注的焦点之一。礼貌原则、合作原则、面子理论、语言调节模式、跨文化语用学等相关研究成果从不同角度揭示了语言交际中人际关系管理的问题。那么,关系管理理论与这些研究成果之间有着何种联系?关系管理思想的提出具有什么意义呢?回答这个问题我们有必要先对这些相关理论进行简要剖析。

1. 礼貌原则

美国语言哲学家 Grice 1967 年提出了合作原则。他把说话者和听话者在会话中共同遵守的原则概括为量的准则、质的准则、关系准则和方式准则。1983 年,英国语言学家 Leech 在合作原则的基础上,从修辞学、语体学的角度出发,提出了著名的礼貌原则,具体包括得体准则、慷慨准则、赞誉准则、谦虚准则、一致准则和同情准则,其核心思想就是说话人尽量让自己吃亏,多给对方一点方便,从而使对方在交际中感到被尊重,反过来,说话人也因此取得对方对自己的好感。沈家煊先生把礼貌原则简要地表述为:“用言语进行评价,尤其是评价人的社会行为时,对坏的要说得委婉,对好的要说得充分。”[ii]

礼貌原则和合作原则是人们在会话中尽力遵守和维持的原则,可用于解释很多语言现象,对语言的使用具有广泛的描述力。礼貌原则是语言行为的主要决定因素(Leech, 1983),且具有普遍性(Brown and Levinson, 1978, 1987)。同时,礼貌又是一种个性化的交际原则,受制于不同语言群体的不同文化背景。因此,礼貌原则在跨文化交际中具有灵活性和多样性。

2. 面子理论

面子是 Brown 和 Levinson (1978, 1987) 分析礼貌行为所采用的视角,他们认为礼貌的核心就是面子,面子是礼貌的关键动因。面子是每个人都要求有的,是选择行为的自主权,是自己的观点能得到对方的认可。简而言之,面子就是每个人意欲为自己争取的公共自我形象。面子有正面面子和负面面子两个方面:前者指的是每个人在公众心目中的正面形象和他们被他人认可和赞赏的欲望;后者指的是自己的领域或自由不被他人控制、限制或侵扰,即自我决定的需要。在人际交往中,人们都会采取各种策略维护自己和他人的面子,这就是常说的面子维护策略(face management strategies)。但是,根据 Brown 和 Levinson 的理解,许多言语行为对于交际双方的面子都具有潜在的危险,每个人的面子都会受到某些行为的威胁,如命令、建议等,这些言语行为由于侵犯了听话人维护自尊、希望受到尊重的需要,所以被称为威胁面子的行为(face threatening acts)(1987)。礼貌策略的使用主要就是针对这些威胁面子的行为,以满足人们对维护面子的需要。

3. 言语调节模式

言语调节理论探讨的是说话人在社交过程中言语风格变化的社会心理机制以及由此产生的社会结果。Beebe and Giles (1984) 的研究是言语调节理论应用于第二语言习得的最早研究成果之一。目前该理论及其研究成果还被广泛应用于社会语言学、语用学、交际研究、篇章分析等其他领域,为这些学科的发展做出了重大贡献。

每个人的说话风格根据说话的场合、主题、目的以及对象都在时刻变化着。例如,与外国人说中文时我们会有意识地放慢说话的节奏;与儿童交谈时我们会使用一些简单的语法和句型。这些都说明在语言交际中人们会根据具体语境调节自己的言语行为。言语调节属于一个社会心理层面上的活动,除了为了适应外国人或儿童有限的语言水平而调节语言交际行为之外,很多时候人们进行言语调节是为了建立、促进、维持或推翻与交际对象之间的距离或某种关系,因此言语调节理论也是关于交际中的人际关系管理的理论。

言语调节可以是趋同调节(convergence),也可能是趋异调节(divergence)。趋

同调节指的是交际双方或一方调节自己的言语行为,使其与对方的言语行为接近或相似;趋异调节是指交际双方或一方为了表现出与对方不同而故意强化他们在语言和非语言上的差异。一般来说,人们都倾向于采取趋同调节,这是因为在每个人的内心深处都有一种得到社会赞许和互相理解的心理需要,这种心理需要也是相似相吸理论(similarity-attraction theory)的基础(Giles & Clair, 1979)。在进行言语调节时必然有得有失,付出的努力换来对方的赞许或友好的关系被认为是值得的。由此看来,言语调节是交际中人际关系管理的有效途径。

4. 跨文化语用学

二十世纪的语用学致力于探究某一具体语言在其社会文化环境中如何得以使用,进入新世纪后语用学更多地关注在多元文化环境下和跨文化交际中语言使用的情况。这一变化导致一个新的语用学研究分支的产生:跨文化语用学。跨文化语用学既对不同语言在类似交际场合的言语行为进行对比研究,也探讨来自不同文化背景的人们在进行跨文化交际时的言语行为,它以传统语用学和跨文化交际学的研究成果为理论基础。2004年以 Istvan Kecskes 为主编,由德国著名的 Mouton de Gruyter 出版社出版发行的学术杂志《跨文化语用学》标志着这一新兴学科的发展成熟。

由于语用学研究的是现实的言语行为,而跨文化交际学研究的是不同文化对交际行为产生的影响,跨文化语用学作为两者的有机结合,是跨文化交际中言语行为研究最有效的途径之一。我们本书的主题——跨文化交际中的人际关系管理,虽然不是跨文化语用学的主要研究对象,但是通过对不同语言在不同文化环境中使用情况的对比研究以及对跨文化交际中来自不同文化背景、使用同一语言进行交际的说话人的言语行为的分析研究,我们可以获取有关跨文化交际中关系管理的很多有价值的信息。本书第二部分和第三部分分别以语用学的文化对比研究和跨文化语篇分析为题即说明跨文化语用学与关系管理研究之间的密切关系。

5. 关系管理理论

语言既有传情达意的功能,也有调节社会关系的功能。语言的使用会对人际关系产生重大影响,这种影响可能是积极的,也可能是消极的,这就是本书探讨的核心问题:语言交际中的关系管理。关系管理的思想虽然大量借鉴礼貌原则和面子理论,但是它又不同于语用学的这两个经典理论。Spencer-Oatey (2000: 12) 认为礼貌原则侧重于人际关系和谐的一面,而实际上人们有时也会利用语言来攻击对方,因此只从礼貌的角度来解释交际中的人际关系是不够的。其次,她之所以用关系管理来代

替面子管理,是因为面子一词似乎主要关注说话者自己,而关系管理意味着交际双方的利益都受到了关注,得到了平衡。Brown 和 Levinson (1987) 提出的正面面子和负面面子的思想在 Spencer-Oatey 看来不能很好地解释交际中的关系问题,因此她提出了调节交际者之间和谐或不和谐关系的关系管理理论。

关系管理理论探讨的是如何使用语言来建立、维护或威胁人际关系和社会关系,它包括社交权(sociality rights)管理和面子管理两个方面。社交权与个人/社会的期望有关,反映人们对是否公平、是否被重视、是否被社会认可/排斥等问题的关心。它由公平权和交际权两个方面构成。公平权(equity rights)指的是人们都有权受到他人的注意,得到公平的待遇,不被他人无端强迫或命令,不被他人利用或剥削。交际权(association rights)的含义是每个人都有与他人保持符合他们之间关系的联系或交际的权利。这种权利既包括与他人进行一定量谈话或交流的交际联系权,也包括情感联系权,即指人们在多大程度上能得到他人的关心、能与他人分享感受和兴趣。Brown 和 Levinson(1987)提出的负面面子在本书作者看来与面子无关,它实际上指的是交际权。

面子是指人们对得到他人认可和赞赏的需要,它也包括两个方面,即素质面子和身份面子。素质面子与个人的素质和能力相关,身份面子与人们在社会或群体中扮演的角色或起到的作用有关,人们都希望他人认为自己是一个能力强、素质高的人,都希望他人把自己当作亲密的朋友、可靠的领导或重要的客户。素质面子和平等权属于个人独立的层面,身份面子和交际权属于社会的、相互依赖的层面。

Spencer-Oatey (2000) 的关系管理思想与 Brown 和 Levinson (1987) 的礼貌模式有两个主要差别。其一,Brown 和 Levinson 的模式主要针对个人或个体的面子需要,而 Spencer-Oatey 的理论增加了一个从社会关系或相互依赖关系的角度来解释人际关系管理的层面。其二,Spencer-Oatey 的关系管理思想将面子需要与社交权区别开来,因为她认为负面面子不是面子需要的结果,它实际上是人们对社交权的需要。由此看来,本书提出的关系管理思想比 Brown 和 Levinson 的面子理论更加具体、全面、合理。

三、主要内容

除引言之外,全书共分五个部分。第一部分是其他章节的理论基础,包括两篇文章。在第二章中 Spencer-Oatey 在对 Brown 和 Levinson (1987) 的礼貌模式进行批判分析的基础上,提出了包括公平权和社交权两个方面的关系管理理论框架,并对关系管理策略以及影响关系管理策略的因素进行了阐述。第三章分析了目前在文化概念的理解和文化差异对言语行为的作用的研究上存在的问题,通过借鉴社会心理学、文化心理学和

语用学等学科的相关思想,阐述了文化和语境对言语行为和关系管理的作用,提出从剧本理论的角度分析交际规则和语境因素之间的关系,并对间接交际作为解决交际原则冲突的一种途径以及言语行为的规约化进行了论述。

第二部分由三个实证研究构成,这些研究项目都采用了文化对比研究的方法。第四章研究的主题是道歉行为,作者对日本、英国和加拿大文化中的道歉言语行为进行了定量研究。文章根据对日本、英国和加拿大三地大学生的问卷调查,发现日本人和西方人对日语和英语中道歉行为的理解并不准确,就言外之力显示手段的使用而言,日本人并不比英国人和加拿大人更多地道歉。第二项实证研究(第五章)的主题是中国香港人、中国内地人和英国人对赞扬/恭维作出的回应以及他们对不同回应策略的评价和态度。从Leech(1983)的同意准则和谦虚准则出发,本章探讨了这些语言群体在使用赞扬/恭维回应策略以及对不同回应的评价上存在的文化差异。第六章对希腊人和德国人电话谈话的开头和结束时的言语行为进行研究,研究的核心问题是在这些场合交际双方的关系如何得到照顾,是否存在文化差异。

第三部分又回到理论,阐述跨文化语篇分析模式和相关概念问题。House在第七章首先分析了交际中误解产生的各种根源,并在阐述语篇处理的认知模式的基础上,通过分析德国人和美国人之间两段真实对话,发现这些来自不同文化背景的人们会因为不能很好调节他们之间的关系而产生误解,最后作者根据自己对德英语篇的一系列对比分析研究,概括了导致德英之间跨文化交际关系管理失败的文化差异。第八章的主题是跨文化交际中的语用迁移。作者解释了语用迁移的含义和识别语用迁移的方法,阐述了如何从理论上解释语用迁移以及如何对语用迁移进行实证研究,最后对语用迁移在二语习得研究中的作用进行了论述。交际调节理论是这一部分的最后一章。作者首先概述了调节理论的核心概念和思想及其应用范围,然后将调节理论与文化差异和跨文化交际联系起来,探讨说话者如何在多元文化语境和跨文化交际中通过调节自己的言语行为来建立或维持与交际对象之间的某种关系。作者最后强调指出人们的社会和文化身份是通过其使用语言的风格建立起来的,研究语言和语篇的最佳途径是将其置于文化语境中。

第四部分是跨文化交际语篇分析的实证研究,包括四篇文章。第十章探讨不同文化对具体交际场合的不同预期和交际活动或交际类型的不同文化习惯对交际双方的意义协商和关系建立产生的影响。作者对两个在德国留学的中国学生和两个德国学生第一次见面时的谈话,特别是其中有关意见分歧和争论的部分进行了详细的语篇分析,发现他们不同的文化背景和第一次见面谈话的不同文化习惯使得这次面谈不愉快、不成功,从而使交谈双方的关系受到了损害。Miller在第十一章中对日本和美国工作交际中的否定回应或负面评价进行了研究。作者通过分析日本公司的日本员工和美国员工之间真实的谈话,阐述了他们在处理和理解不同意见或反对意见方式上的相同点和不同点。第十二章在分析东德和西德求职者在与西德雇主面谈过程中个人陈述技巧上差异的基

基础上,论述了这些个人陈述技巧对面试者评价被面试者的影响。第十三章是一个被广泛引用的实证研究,它对中国某公司的商务代表团在英国进行商务访问过程中发生的问题和产生的误解从面子理论的角度进行了分析。

第五部分探讨的是研究方法的问题,目的是鼓励并帮助读者自己去探索跨文化交际中的关系管理问题。第十四章对规划和实施文化对比研究应该注意的一些基本问题进行了解释。第十五章描述了语用学研究的各种不同的资料收集方法,并对这些方法的优缺点进行了评价。

值得一提的是本书每一章后面都有一些供读者思考和讨论的问题,帮助他们回顾或进一步探究相关概念和议题。此外,主编在第二和第四部分最后各提供了一个阅读书目以便于读者了解其他相关研究。这些都增加了本书的可读性。

四、主编简介

Helen Spencer-Oatey 博士是关系管理理论研究和文化对交际影响研究的著名专家。她具有近二十年的大学教学和职业培训经历,曾经在中国高校工作过十年,目前是英国卢顿大学跨文化交际硕士项目的课程主管和英格蘭高教拨款委员会 e-China 项目经理。她在《语用学》、《跨文化心理学》和《亚太交际》等学术杂志上发表了多篇关于跨文化交际的理论研究和实证研究论文。

参考书目:

- Brown, P., & Levinson, P. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. N. Goody (ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-289). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, P. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Brown, G. & Yule, G. (1983) *Discourse analysis*. New York: Cambridge University Press.
- Gile, H., Bourhis, R. & Taylor, D. (1977). Toward a theory of language in ethnic group relations. in *Language Ethnicity and Intergroup Relation*. H. Giles (eds.). New York: Academic Press.
- Gile, H., Bourhis, R. & Taylor, D. (1982). *Attitude Toward Language Variation: Social and Applied Context*. London. E. Arnold.
- Grice, H. P. (1989). Logic and conversation: William James Lectures, 1967. Reprinted in H. P. Grice, *Studies in the Way of Words*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 22-40.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Watzlawick, P., Beavin, JH, & Jackson, DD (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. London:

Norton.

沈家煊:中国社科院语言研究所所长沈家煊教授系列讲座(2005—12—9)。http://zwx.jnu.edu.cn/ReadNews.asp? newsid = 399

章节导读

1. Introduction: Language, Culture and Rapport Management

在这个引言部分,作者从一个跨文化交际实例引出本书探讨的三个核心问题,即:语言使用会影响人际关系;人们会努力调节他们之间的关系;不同文化对具体场合恰当的言语行为有着不同的预期。文章随后对本书涉及的语言、文化和关系管理三个关键概念进行了阐述。作者强调语言具有的调节社会关系的功能,并在分析礼貌理论对于解释交际中人际关系问题的局限性的基础上,提出了关系管理的思想。针对文化,作者给出了自己的定义,并对这个定义中的三个要素进行了阐释。首先文化由深浅不一、内隐和外显的多个层次构成;其次,那些内隐的文化因素影响人们的行为,也影响他们对他人行为的理解;最后,文化是一个模糊的概念,即使是同一文化群体的人们也不可能共享完全相同的价值观念。此外,作者对常常混为一谈的 cross-cultural 和 intercultural 两个关键词进行了区别。她认为前者指的是将分别取自两个不同文化群体内部的言语行为资料进行对比研究;后者则是对来自两个不同文化背景的人一起进行跨文化交际时的言语行为资料进行研究。本章最后简要介绍了全书五个部分各章节的主要内容。

2. Rapport Management: A Framework for Analysis

本章的主要内容是通过阐述关系管理的相关概念和内容,建立一个分析语言使用如何影响关系管理的理论框架。作者首先在分析 Brown 和 Levinson (1987) 关于正面面子和负面面子思想的基础上,通过借鉴其他专家(如, Matsumoto, 1988)对该理论的批判研究,提出了包括面子管理和社交权管理两方面内容的关系管理思想。她认为面子是指人们得到他人认可和赞赏的需要,它包括两个方面:素质面子和身份面子。素质面子与个人的素质和能力相关,身份面子与人们在社会或群体中扮演的角色或起到的作用有关。社交权也由两方面构成:公平权是指人们有权得到他人的注意,受到公平的待遇,不被他人无端命令、利用或剥削;交际权的含义是人们有权与他人保持符合他们之间关系的联系,进行一定量的交谈,受到适当的关心。素质面子和公平权是一个个人的、独立的层面,身份面子和交际权是一个社会的、相互依赖的层面。

文章接下来阐述了影响交际中和谐人际关系的两种方式,即威胁面子的行为和威胁权利的行为,并从关系管理的角度具体分析了命令、要求、道歉、赞扬和恭维等言语行为,从中得出这样的结论:关系管理是一个非常复杂的活动,威胁或增强说话人之间的关系不仅在于言语内容,还在于人们对具体场合谁说了什么的理解和反应,因而具有很大的主观性。

第四节介绍关系管理的策略,建议从言外行为、篇章内容、参与模式、交际风格和非