

外研社高等英语教育学术文库·语言学卷

商品买卖互动话语的 谈判策略研究

——基于语料库的工作场所话语分析模式

王彦◎著

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

外研社高等英语教育学术文库·语言学卷
对外经济贸易大学学术成果丛书

商品买卖互动话语的 谈判策略研究

——基于语料库的工作场所话语分析模式

王彦◎著

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

图书在版编目(CIP)数据

商品买卖互动话语的谈判策略研究：基于语料库的工作场所话语分析模式 / 王彦著. — 北京：外语教学与研究出版社，2007.9

ISBN 978-7-5600-6890-9

I. 商… II. 王… III. 语言学—研究 IV. H03

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 126557 号

出 版 人：于春迟

项目负责：孔乃卓

责任编辑：杨 涛

封面设计：蔡 曼

出版发行：外语教学与研究出版社

社 址：北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址：<http://www.fltrp.com>

印 刷：北京双青印刷厂

开 本：650×980 1/16

印 张：14.75

版 次：2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5600-6890-9

定 价：19.90 元

* * *

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话：(010)88817519

序

我们知道，在语言研究中，句子是个重要的研究单位。它有个重要的职能，就是分界。研究句子本身及其以下的单位，跟研究句子以上的单位（不包括句子本身）相比较，两者一般被视为属于不同分支的研究。在西方，传统上把句子以内的归为语法学，句子以上的归为修辞学。现代语言学早期对句子以上的单位不感兴趣。随着研究的深入，句子以上的单位才进入语言学主流研究的视野。Discourse Analysis（话语分析），Text Linguistics（篇章语言学），Conversation Analysis（会话分析），Critical Discourse Analysis（CDA 话语剖析）出现了。近期以来，还出现了以 m- 打头的话语分析，比如 Mediated Discourse Analysis（MDA 载体话语分析），Multimodal Discourse Analysis（也缩写成 MDA，多模态话语分析），Multimodal Text Analysis（MTA 多模态文本分析）等。所有这些研究分支，都有一个共同点，就是把研究的视点放在句子（书面或口头）以上或以外的东西上。

在现有的文献中，从研究的目的来看，我们可以理出四个主要走向。一是试图从句子以上的单位里找到在研究句子以下单位时所遇到的困难的解决办法。这类研究者往往把自己称为 Discourse Grammarian（篇章语法学者）。二是研究单个句子加在一起是如何构成篇章的。这类研究有点像是话语分析的正宗。三是把话语分析作为工具，通过它去研究社会、政治、文化等问题。话语剖析属于这一类。四是研究话语与社会生活的相生互动的关系。

在研究方法上，有借用人类学的、社会学的、语用学的、修辞学的、语料库语言学的、自然语言处理的、符号学的、跨文化跨语言对比的等等，

用“八仙过海、各显神通”来概括真是不为过。在研究对象上，大到宏观结构的勾勒，小到微观小品词的功能。上面说到的 m- 打头的话语分析还把研究对象扩大到图像、标示符号、行为动作、韵律特征等。

王彦博士的研究在上面的背景框架里处于什么位置呢？在研究取向上属于第四类。在方法上她用了语料库语言学的。她收集了大量的有关商品买卖的现场即席话语语料，这是前人没有做过的。她开展研究的前提是把话语作为行为过程，而不是作为结果。作为行为过程则注重话语的动态特征，而作为结果则注重结构特征。在现有的文献中，对行为过程的研究往往化简为一个信息交际过程。这个化简法在处理现场即席话语时会删去许多重要的内容。王彦的研究没有落入这个化简法的窠臼。她吸取了有关文献中关于行为与目的的研究成果。当事人对各自话语目的的追求、相互妥协等，是推动现场即席话语发展的一个重要原动力。王彦把研究着力点放在分析商品买卖行为双方是如何追求各自的目的、是如何妥协、最终形成一种什么样的格局上。这样的研究，其价值在于丰富了不为话语分析主流所重视、文献相对贫乏的研究视角。

我很高兴为她的研究付梓作序。相信读者的反馈意见会有助于她今后弥补先前研究中的不足。

顾曰国

2007 年 5 月于北京

前言

话语分析近年来在语言学、社会学、人类学和认知科学等许多领域受到越来越多的关注，而话语分析本身也在各学科从不同视角以不同方法研究的过程中不断地发展起来。在这一过程中，对自然发生的会话进行系统地定量和定性分析日益受到重视。在实际的社会情境中发生的现场即席话语是未经过滤加工的真实语言材料，包含着丰富的语言事实和社会内容，对此进行分析、描述，有利于我们发现语言的本质，并进一步探求语言背后的社会现象的实质。

对工作场所现场即席话语的研究目前已取得了一定的成果，比如对法庭审判、医院诊病、新闻采访等职业话语进行的分析；对商业领域语言的使用情况也有一些研究，但分析对象多为书面的商业信函，而对商业交易场合中的买卖互动话语所作的分析尚不多见。本研究将视点对准各种商品买卖场所，对买卖过程中双方的互动话语进行目的、过程和参与人的多元分析，描述其现场即席特征；并抓住此类话语中的突出语言现象——谈判策略的运用，对其进行归纳、总结和量化统计分析，以此揭示买卖互动话语的实质。

本研究所分析的语料来自“北京地区现场即席话语语料库”中采集于商业零售网点的现场即席话语。以语料库为基础的话语分析包括从制定取样原则、进行现场采录、制作声波文件、转写语料、通过测试确定话语功能、对语料进行标注，直到按标注结果进行量化统计和分析的全过程。基于对买卖互动过程及参与人目的的全面认识，将买卖双方使用的谈判策略进行分类统计。在买卖场合的性质、商场类型、产品类型以及讲话人的性别等变量的作

用下,各种谈判策略的使用频率呈现出不同的分布情况。按照实现目的的有效性和直接性的强弱,买卖双方通常使用的策略依次是:卖方——劝说策略、信服策略、共鸣策略、磋商策略、友善策略、对抗策略、防御策略和进攻策略;买方——进攻策略、磋商策略、对抗策略、友善策略、共鸣策略、防御策略和信服策略。买方和卖方对各种策略类型不同的选择倾向充分表明了双方鲜明的目的性以及互动中双方相对地位的差异。买卖中双方的应对策略分析又可以从另一个侧面反映话语的现场即席特征和目的的发展变化过程,从而使我们对买卖互动话语有更深刻的认识。

用这种从面到点的方法对工作场所现场即席话语进行全方位分析,既可以从总体上把握话语的实质特征,又能够提炼出最有效的话语功能。将研究的结果应用于实际,可以对人们在日常生活及工作场合中会话策略的运用起到一定的指导作用,还会在语言教学、职业培训等许多领域产生一定的影响。尽管在分析过程中难免会遇到各种困难及许多尚待解决的问题,这种多元的现场即席话语分析模式依然有着十分广阔的发展前景。

本书是在作者的博士学位论文的基础上改写而成的。在撰写过程中,得到了很多师长和朋友的鼓励与支持。首先要感谢的是我的导师顾曰国教授。从成为他的学生,开始从事语料库项目的研究工作,到完成博士论文,直至今天,我一直得到顾老师的悉心指导和勉励。我拜读了他站在语言学研究前沿的每一篇文章;每一次与他交谈,都会受到很大的鼓舞和启发。从他那里,我不仅学到了处于学科前沿的知识和科学的研究方法,更深切地感受到他对研究工作的忘我精神和严谨的治学态度,这一切将使我终生受益。

有关语料库的研究工作需要投入大量的时间和精力,如果没有来自各方面的帮助,只靠我个人是根本无法完成的。在收集、录制语料的过程中,许多朋友,尤其是《当代语言学》编辑部的张慧芬老师给我提供了大量无私的援助;在话语功能测试工作中,对外经济贸易大学的孙建秋教授、北京科技大学的李华瑞教授,还有我的同事兰翠竹、朱美慧等都提出了非常有价值的意见;在语料转写过程中,有更多的朋友参与进来,替我节省了

许多时间。在此衷心感谢所有为本书的撰写提供帮助的朋友们。

本书的顺利出版得益于对外经济贸易大学学术著作出版资助计划，并得到了对外经济贸易大学英语学院的大力支持，特别感谢王立非院长和任驰老师。外语教学与研究出版社为本书的编辑出版做了大量工作，在此向参与本书编辑、审校和设计的各位编辑表示感谢。

本书的最终完成离不开家人对我的理解和照顾。多年来，他们一直默默地支持我，从精神上和生活上给予我无尽的关怀，这是我一直坚持做研究工作的根本保证。

由于水平有限，书中难免有疏漏和错误之处，真诚地期待专家学者予以批评和指正。

王彦

2007年1月

于对外经济贸易大学

目 录

导论	1
0.1 工作场所话语分析的发展概况	1
0.2 语料库语言学的发展概况	2
0.3 研究目的	4
0.4 研究内容及全书结构	4
第一章 文献综述	7
1.1 话语分析方法概述	8
1.2 工作场所话语分析新趋势	13
1.3 谈判话语研究	19
1.4 商品买卖互动话语分析模式的理论基础	23
第二章 语料的取样、收集和计算机处理	26
2.1 基于语料库的语言学分析方法	26
2.2 关于语料库的建设	27
2.3 “北京地区现场即席话语语料库”的建设	30
2.4 本研究的话语分析所用的语料	35
第三章 商品买卖互动话语分析	39
3.1 目的分析	40
3.2 过程分析	73
3.3 参与人分析	105

3.4 小结	117
第四章 谈判策略分析	119
4.1 谈判策略类型的划分	120
4.2 谈判策略类型的定义	132
4.3 谈判策略的标注及统计	145
4.4 谈判策略的运用——实现目的的有效手段	172
4.5 买卖双方策略的应对	187
第五章 结论和展望	203
5.1 实际应用意义	203
5.2 尚待解决的问题	205
5.3 前景展望	206
5.4 结语	208
参考文献	209

导论

0.1 工作场所话语分析的发展概况

话语分析在人文科学各领域的影响越来越大，不仅作为语言学的研究对象受到重视，还被当作剖析社会问题的工具，得到社会学家的青睐。由于出发点、侧重点各不相同，各种研究所利用的理论依据及分析方法也有很大的差异。而话语分析也正是在各学科从不同视角以不同方法研究的过程中不断地发展起来。语法、语义等纯语言学现象研究的局限性迫使研究者从人类学、社会学、社会心理学等领域寻求新的途径研究会话过程。

近年来，随着话语分析的迅速发展，对自然发生的会话（naturally occurring conversations）进行系统的定量和定性分析日益受到重视^①。从未经过滤加工的现场即席话语（situated discourse）中可以发现以前规范语言研究中忽略掉的一些现象，从而更有利于语言学理论的发展和完善。

进行话语分析或会话分析，对语篇意义作出解释，不能离开话语发生的语境（context）或社会情境（social situation），所以作为研究对象的话语就不能局限于书面的文本或演讲稿。相比之下，在实际的社会情境中自然发生的现场即席话语所体现的语言事实更加真切，所包含的社会内容更加丰富。研究这种话语更有利于我们发现语言的本质，探求语言背后的社会现象的实质。因此越来越多的语言学家把研究重点放到人们在实际社会情境中是

^① 这一趋势从有关论著中可见一斑，如：*Spoken discourse: A model for analysis* (Edmondson, 1981); *The business of talk: Organizations in action* (Boden, 1994); *Conversation analysis: The study of talk-in-interaction* (Psathas, 1995)。

如何使用语言做事情的。

所谓的实际社会情境,很大一部分是人们在工作时使用语言的场合。对这类话语的研究已取得了富有成效的进展,有很多论文集出版^①。目前为止,研究比较多的有法庭上的案件审理 (Atkinson & Drew, 1979; Maynard, 1984)、医院或诊所中的病情诊治 (Frankel, 1989; Gu, 1996; Wodak, 1997a; Ainsworth-Vaughn, 1998)、新闻采访 (Heritage & Greatbatch, 1991; Scollon, 1998) 等等。对于商业领域中使用语言的情况也有一些论述 (Bargiela-Chiappini & Harris, 1996; Yeung, 1997; Yli-Jokipii, 1994), 但大多是对书面的商业信函进行分析, 而对商业交易场合中现场即席话语的研究很少见。主要原因在于商品买卖过程中的话语语料采集比较困难, 不像法庭、医院那样有一个相对安静的环境和相对集中的话题。在买卖场所往往人声嘈杂、谈话对象不固定, 很难录制到可供研究的话语材料。而要做这方面的研究, 必须掌握一定数量的语音资料, 这就要借助大规模的语料库。

0.2 语料库语言学的发展概况

语料库语言学作为研究语言的一种手段是为适应研究对象数量的增多而出现并得到越来越广泛的运用。基于语料库的语言学研究方法, 其主要特点及优越性在于数量巨大的原始真实语料、计算机的精确统计、以及定量分析和定性分析的结合 (Biber et al., 1998: 4)。目前语料库语言学家的作品所涉及的内容包括语料库的设计、编辑、文本分析、加工处理的方法和工具的开发, 基于经计算机处理的语料所进行的语言学描述和分析, 以及这些分析结果的应用研究 (Kennedy, 1998: 8-9)。

由于现场即席会话中语言使用的不规范性, 要找出规律性的东西, 必须掌握大量的语料, 于是语料库便成了研究现场即席话语必不可少的工具。语料库在大量收集现场即席话语的基础上, 利用计算机技术对原始语料进

^① 如: *Talk at work: Interaction in institutional settings* (Drew & Heritage, 1992b); *The discourse of negotiation: Studies of language in the workplace* (Firth, 1995c); *The construction of professional discourse* (Gunnarsson, Linell & Nordberg, 1997) 等。

行存储和处理,以满足不同研究目的的需要。因其规模巨大、客观性强,语料库现已成为进行话语分析研究的重要依据。

随着计算机技术的发展,国内外语言研究机构纷纷建立起各种语料库以满足不同角度语言研究的需要。如较早建立的美国的“Brown 语料库”(1961)、英国的“LOB 语料库”(1978),规模巨大的“英语库”(Bank of English)、“英国国家语料库”(BNC, British National Corpus)、“篇章档案库”(Oxford Text Archive)、“国际英语语料库”(ICE, International Corpus of English)等等。还有许多专用的语料库,如“学习者英语国际语料库”(ICLE, International Corpus of Learner English)、Quirk 的“英语用法调查语料库”(SEU, Survey of English Usage Corpus)、“泰晤士报语料库”(TST, *Times and Sunday Times Corpus*)、“Leuven 戏剧语料库”等;国内已建立起来的上海交通大学的“科技英语语料库”、香港科技大学和广东外语外贸大学联合建立的“计算机英语语料库”等(见桂诗春、宁春岩,1997: 138-139)。语料库的数量和规模发展迅速,并通过互联网扩大影响。但这些语料库中大多数为书面语料,口语语料很少。因为口语语料的收集难度较大,对语料的存储和处理有较高的技术要求,建库周期长,所以口语语料库的发展远远落后于书面语语料库。但是自然话语在语言学研究中的重要地位已日益受到重视,这种最原始、最具代表性的语言使用形式最能体现语言实际使用的真实情况,最能反映语言的实质。因此建立一个反映现代汉语口语全貌的语料库是一项意义重大的迫切任务。

“北京地区现场即席话语语料库”是正在建设中的以研究现代汉语各个方面(如语音、音系、句法、语义、词与词组、语用、话语等)为主要目的的大型语料库。它利用现代计算机技术,对从语言现场采集录制的自然谈话语料进行存储和标注,为现代汉语的理论研究和应用研究提供第一手的语言数据,使语言学研究更加切合语言实际、更具科学性(顾曰国,2002)。

虽然基于语料库的方法可以应用于语言学领域几乎所有课题的实证研究,但也应该看到传统的语言学研究方法的优势所在,尤其是从微观的角

度对语料进行细致分析时，必须借助于各种语言学理论。因此，基于语料库的研究方法应与传统语言学研究方法相辅相成，而不能彼此孤立。

0.3 研究目的

本研究将以“北京地区现场即席话语语料库”中采集于商业零售网点的语料为研究对象，对商品买卖互动话语进行包括目的、过程和参与人在内的多元话语分析，并对买卖过程中双方运用的谈判策略进行归纳、统计，以揭示这类话语的实质特征。在商品经济日益蓬勃发展的今天，商品买卖活动已成为人们生活中的重要环节，买卖场合中发生的现场即席话语能充分反映人们的生活状况、心理状态等社会现象。同时，由于商品经济紧跟时代发展的潮流，商品品种繁多、数量巨大、科技含量日益提高，人们在从事商品买卖活动时所使用的语言也烙上了鲜明的时代特色。因此，通过分析这类话语，我们可以直观地了解人们在实际社会情境中是如何使用语言的。另外，买卖活动一般都发生在公共场所，社会各阶层、各年龄段的人都可能出现在这里，通过买卖互动行为达成交易。参与人的复杂成分为我们了解语言的实际使用情况及社会的真实面貌又提供了一个有利因素。

本研究将对商品买卖互动话语进行基于语料库的话语分析，试图用一种多元的工作场所话语分析模式，对这类话语的现场即席特征进行描述，并抓住其中最能体现话语特征的语言现象，深入探索商品买卖这种活动类型的本质。

0.4 研究内容及全书结构

全书除“导论”外共分为五章。

第一章“文献综述”，将对目前话语分析所使用的各种方法作一个简要概述，指出工作场所话语分析的发展趋势，并回顾对谈判话语的各方面的研究。Levinson (1992 [1979]) 提出的活动类型理论和 Gu (1996, 1997, 1999a) 提出的现场即席话语分析“三分法”将作为本研究的重要理论根据。

第二章“语料的取样、收集和计算机处理”都是语料库建立过程中必

不可少的环节。在回顾了语料库语言学的发展过程之后,本章将对“北京地区现场即席话语语料库”的建设情况,包括取样原则、录音采集过程、声波文件的制作、语料转写及标注方法等进行简要的说明,然后介绍本研究所用语料的数量和分布情况、筛选原则及话语活动信息。

第三章“商品买卖互动话语分析”,采用一种将话语的目的、过程和参与人三方面结合的方法对语料库中大量的买卖话语进行全方位的分析,发掘这类话语的实质性特征。目的分析以具体语料为例,对目的的识别、目的的发展路线、目的的多重性、目的的层次、双方目的的相互作用、目的的结构关系等几个方面进行深入的讨论,并对目的发展进行综合分析。过程分析是工作场所话语分析的核心内容,不仅包括语言的交流,还包括非语言的交流。通过对谈话交流发展的分析,可以了解到每个话轮在话语发展进程中所起的作用;说话/做事之间的关系分析表明商品买卖是一种以“说”为主、以“做”为辅的互动行为;对互动过程进行时空分布及各方参与情况的具体分析之后,我们可以更清楚地认识商品买卖这个动态的推进过程。参与人分析包括参与人的互动关系、社会属性、现场交流情况以及互动过程中对控制权的掌握和人际关系的处理等问题;买卖过程中人际关系的维持是实现目的的一种手段。基于这三方面的全方位分析,我们可以总结出商品买卖互动话语的现场即席特征:(1)受当时动机和目的的驱使;(2)构成现场社会活动的一部分;(3)受讲话人现场使用语言的实际情况的制约。

第四章“谈判策略分析”将由面到点,针对买卖互动话语中最突出的语言现象,即双方使用的谈判策略,进行量化分析。为了对策略类型进行合理的划分,首先建立谈判策略音韵学习库,制定谈判策略测试表,根据测试的结果确定谈判策略类型的划分。以最具代表性的话语实例为依据,对买卖双方各种谈判策略类型及其语言表达方式进行定义。在此基础上确定策略类型标注码,用 CodingStar 语料库处理软件对语料的转写文本进行策略类型的标注。经过标注的文本及标注段用文本文件输出。所有的标注结果则通过程序导出,转换为 Access 文件,以便对各项数据进行统计。买

卖双方的谈判策略使用频率分别以不同性质的买卖场合、不同类型的商场、不同类型的产品以及讲话人的性别为变量进行统计分析。通过分析发现,双方在买卖过程中根据不同的情况有选择地运用各种策略来达到自己的目的。按照实现目的的有效性、直接性和选择性的强弱,卖方使用的谈判策略依次是:劝诱策略、信服策略、共鸣策略、磋商策略、友善策略、对抗策略、防御策略和进攻策略;而买方使用的策略依次是:进攻策略、磋商策略、对抗策略、友善策略、共鸣策略、防御策略和信服策略。对谈判策略类型的不同选择倾向充分体现了买卖双方鲜明的目的性以及他们在互动中相对地位的差异。通过对具体实例的分析,可以发现双方使用的各种策略与其各层次的目的之间的关系,以及对最后交易的达成、双方最终目的的实现所起的作用。由于商品买卖话语的互动性质及现场即席特征,双方在买卖过程中必须对自己的策略甚至目的作出一定的调整。本章从不讲价、不讲价但有优惠、可讲价三种买卖场合中各选出一个语料,将其中买卖双方的策略应对情况进行对比分析。通过这种对比分析可以发现,双方应对策略根据现场发生的情况而各有不同,而正是这一组组的挑战和应对左右着话语的发展方向,推动整个话语的进程。

第五章“结论和展望”讨论本研究采用的分析模式及研究结果所具有的应用意义。运用这种多元分析方法进行各种工作场所的现场即席话语分析,将研究结果应用于实践,对人们日常生活及工作中会话策略的运用可以起到一定的指导作用。人们如果对互动发生的社会情境中的各种因素有了全面的把握,就能够以最有效的方式使用语言,实现各自的目的。另外,这种分析方法及其结果还会促进语言教学内容和方法的改革,并对职业培训以及其他许多领域产生一定的影响。最后,本章对利用语料库进行多元话语分析当中遇到的困难及尚未解决的问题展开讨论,并展望这种基于语料库的现场即席话语分析将来的发展前景。

第一章 文献综述

对“话语”(discourse)这个概念,学术界一直没有一个统一的理解。来自不同研究领域的学者以不同的理论给“话语”下了许多既相互重叠又彼此矛盾的定义。在语言学中,“话语”有时是指持续的口语对话,与书面的“文本”(text)相对应;但更普遍的是用“话语”既指口语又指书面语言。这个意义上的“话语”既保留了对高层次的机构特征的重视,又强调了讲话人和听话人之间,或写作者和读者之间的互动,因而注重讲话或写作的过程及理解的过程,而且强调语言使用时的情境。“文本”在这里被认为是话语的一个方面:话语产生过程中的书面或口头的“成品”。这是一种“文本和互动”的话语观点(Fairclough, 1992: 3-4)。“话语”还被用来指在不同社会情境中所使用的不同的语言类型,比如:新闻话语、广告话语、教学话语、医疗会诊话语等。另一方面,在社会学理论和分析中,“话语”不仅仅反映而且构建社会存在及社会关系,不同的话语通过不同方式构成主要的社会存在,并将人作为社会主体进行定位,而正是这些话语的社会作用成为话语分析的重点所在。话语分析的另外一个研究重点是话语的历史变化:不同的话语是如何在特定的社会条件下结合起来形成一个新的复合话语的。将其语言学和社会学含义综合考虑,重新认识这一概念,“话语”可以理解为“在一定社会情境中,人们为达到各自的目的,使用语言所进行的交际活动”。这样,话语所包含的不仅仅是语言的交流,还有非语言的交流、社会情境因素、讲话人之间的关系、讲话人各自的目的等。