

言语交流

YANYUJIAOLIUZHONGDEXINXICHAJIQITIAOKONG

中的信息差及其调控

徐宪光 著



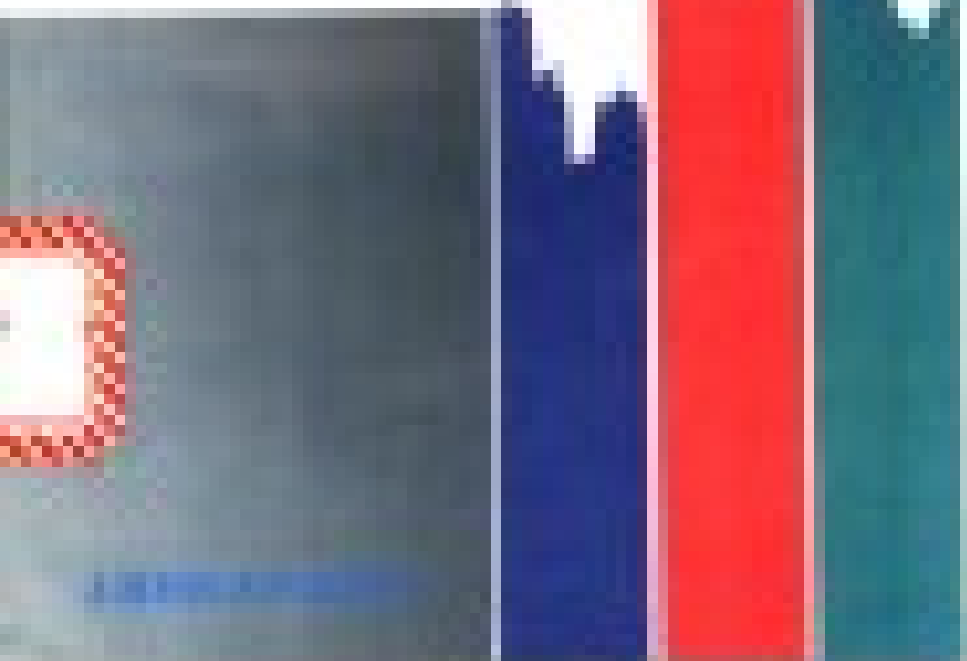
上海财经大学出版社

言语交流

——言语交际中的信息传递与理解

中的信息传递及其控制

李维嘉 著



本项目获上海财经大学
中振科学研究基金资助出版

言语交流中的信息差及其调控

徐宪光 著

上海财经大学出版社

言语交流中的信息差及其调控

徐宪光 著

责任编辑 黄 磊

封面设计 周卫民

出 版 上海财经大学出版社

(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

发 行 新华书店上海发行所

印 刷 上海译成印刷厂

装 订 上海浦江装订厂

开 本 850×1168mm 1/32

印 张 4.125

字 数 100 千字

版 次 1996 年 9 月第 1 版 1996 年 9 月第 1 次印刷

印 数 1—1000

书 号 ISBN 7-81049-067-2/H·00

定 价 12.00 元

内 容 提 要

本书所研究的,是人们于日常言语交流中所产生的信息差现象。社会发展虽然是日新月异,但在社会的任何活动中仍然离不开对语言的运用,言语交流因此依然是人们日常生活中最为便捷的交流方式。然而在人们的言语交流中,却经常出现彼此不理解、甚至误解的现象;不仅如此,这些现象还同时造成了程度不同的后果。这就是本书作者所研究的核心问题——信息差。

值得一提的是:本书作者的研究并非仅限于言语本身,在借鉴社会科学以及自然科学有关理论的基础上,作者对信息差这一现象作了跨学科的多角度、多层次的分析,由此提出了一些很有价值的理论观点;此外,作者根据自己对国内外言语交流模式的比较和研究,提出了自己的前馈、后馈耦合作用的言语交流模式。就目前的研究而言,这一模式是国际上最新的言语交流模式。

语言理论的研究原属“象牙塔内的展品”,是可望而不可及的;而本书的作者却把语言理论的研究及其应用有机地结合起来,从而产生了一种理论回归实践且又指导实践的效果。在其历时数年搜集的几百条汉、英、法语语料中,作者筛选出八十余条语例,穿插地用于具体理论的分析之间,从而使得原本枯燥的语言理论显得形神兼备。

本书体例的安排上亦有特色:除明示于读者的篇章外,作者在每章临结束时,均安排有“本章小结”——对本章的理论要点加以概括,从而使读者能更好地抓住该章所述要旨。

本书既适合于从事语言和言语理论研究的学者参考,也适合于其它有意于提高自己言语交流水平的各界人士翻阅。本书是一本融理论研究与实践运用于一体的学术专著,值得一读。

前 言

言语交流中的信息差值得研究吗？两年前在我完成自己的博士论文的写作时，我曾不止一次地向自己提出过这一问题。时隔两年之后，当我再度反思这一选题时，我所得到的答案仍然是：对言语交流中的信息差的研究实属必要。

人类的言语交流经历了漫长的岁月，在原始社会中，原始人的言语交流及其交流的方式，是极其原始、极为简单的，这是因为当时的社会发展水平就那么低，原始人言语交流的需求量就那么一点点。而现代人却不同了，现代社会已发展到相当规模（现代人自己有时都会情不自禁地说上一声：“看不懂了”），现代人言语交流的需求量亦与社会发展同步，即越来越大、越来越复杂了；人们通过言语交流来相互传递着种种信息，同时亦希望通过言语交流来促进彼此间的理解，从而架起一座座无形的进入彼此心灵的桥梁。

然而在现代人的言语交流中，我们却不时地看到种种不理解乃至误解的现象；这种不理解乃至误解的现象，就是本书所研究的对象——信息差。有人以为，不理解或是误解的现象只会产生于跨文化的言语交流中；但事实告诉我们，不同语言背景下的言语交流固然存在有信息差，但在同一语言背景下的言语交流中，也同样存在有信息差。我们由此得到的启示是：信息差是一种普遍存在着的现象，它跨越国界、种族、性别，从某种意义上来讲，信息差现象的研究应该是一个全球性的课题，值得引起世界各国有关学者的注意。

信息差影响着人们的言语交流，影响着人们彼此间的相互理解 and 信任；信息差导致人际间的冲突，人们甚至不得不因此而诉诸

法律,等等。但问题是,人们为什么依然故我地重复着种种信息差的行为,而未曾想到(至少是尝试着)来对此加以注意并谋求某种改变呢?我以为这其中有着两个方面的原因:

其一,人们对信息差及其潜在的影响认识不足。不少人认为言语交流又有何难——只要无先天性生理缺陷,谁还不会说、不会写?这句话没有说错,然而会说会写并非意味着等同于另一种能力,那就是,无论是采取哪一种交流方式,其所发出的信息应使对方(受话人)能够准确接收,而不至于因此而产生某种信息差。假如我们可以借用“普及”与“提高”这两个词,那么我们不妨这样说:会说会写仅属于“普及”层次,而避免信息差的产生则属于“提高”的层次。从某种意义上讲,只有当我们的言语交流中越来越少地出现信息差时,我们才真正算得上是具备了言语交流的能力。

其二,对信息差的研究不够。有关言语交流的理论,国内外不少学者对此做过颇有价值的研究。但就信息差的研究而言,在我所接触到的国内外有关言语交流的资料中,仅王德春教授提出过这一问题(王德春、陈晨,1989),他人则未见有这方面的论述。因此,就言语交流而言,信息差的研究是一块有待开发的处女地,而我们现在对此所作的研究只能算是开始。

现代人的言语交流呈现出一种多层次、多方位的特征。如果我们注意一下交流者所使用的语言,不难发现,这其中不仅反映出特定交流者语言和言语的修养及其受教育的程度,它还同时反映出个体的心理状态、个人的情趣、气质类型、思维方式乃至特定民族的印痕等特点。这些语言、非语言要素的相互作用,再加上特定的时、空条件及交流方式的影响,使得现代人的言语交流变得难以把握。正因为如此,如果我们仅从纯语言的角度来理解对方的话语意思或发出自己的言语信息,这显然是不够的,还必须加进社会心理因素、特定的语境因素等参数,来共同作用于对特定言语信息的理解,以求将言语交流中的不确定性——信息差——减少到最低限

度。

现代社会正一步步地走进信息时代,人们的社会活动内容日渐丰富,人们相互间的交往也日趋频繁。然而,无论现代人的生活发生怎样前所未有的变化,言语交流依然是我们人类最为便捷的沟通方式,依然充满着无穷的魅力。如果说我们现代人有比我们的先人更值得自豪的地方,那重要的一个方面就应该是,我们愈来愈懂得如何准确、得体、经济地运用语言来表达我们的思想、传递各种信息及沟通彼此的心灵。

本书借鉴了社会科学和自然科学的有关理论,对言语交流中的信息差作了跨学科的研究。在原博士论文的基础上,本人从语体到语例分析等方面作了较大幅度的修改。尽管本书三易其稿,但由于受视野限制,疏漏之处,敬请读者指正。

作者

1996. 4. 21.

目 录

第一章 本书主要概念的定义及其分类	(1)
1.1 言语交流的定义与分类	(1)
1.2 言语信息的定义与分类	(2)
1.3 言语信息差的定义、原因及其分类	(4)
1.3.1 言语信息差的定义及其产生的原因	(4)
1.3.2 言语信息差的类型划分	(8)
1.4 信息回馈的定义、特性及其分类	(8)
1.4.1 前馈、正回馈和负回馈的意义及其运行机制 ...	(9)
1.4.2 后馈的定义及其运行机制	(16)
1.4.3 前馈、后馈的耦合及其效用	(21)
1.5 本章小结	(23)
第二章 言语理解与信息差(上)	(26)
2.1 言语理解的定义及特征	(26)
2.1.1 理解上的滞后性特征	(27)
2.1.2 理解上的回溯性特征	(30)
2.1.3 理解上的超前性特征	(33)
2.2 音调层次上的变化对言语理解的影响	(36)
2.2.1 语音变化对理解的影响	(36)
2.2.2 语调变化对理解的影响	(39)
2.3 本章小结	(44)
第三章 言语理解与信息差(下)	(47)
3.1 语义层次的理解与信息差产生的原因	(47)
3.1.1 词的理解与信息差	(47)
3.1.2 短语的理解与信息差	(51)

3.1.3	句子的理解与信息差·····	(53)
3.2	语用层次的理解与信息差产生的原因·····	(56)
3.3	语用层次信息差的类型划分·····	(57)
3.3.1	缺乏适当的语境触发语·····	(57)
3.3.2	缺乏特定的背景性信息·····	(59)
3.4	本章小结·····	(64)
第四章	信息差的调控 ·····	(66)
4.1	本章简述·····	(66)
4.2	信息差调控的策略分类·····	(67)
4.2.1	音、调角度的调控·····	(67)
4.2.2	词语角度的调控·····	(74)
4.2.3	句法角度的调控·····	(80)
4.3	本章小结·····	(91)
第五章	信息差的预测与回馈机制的综合运用 ·····	(93)
5.1	信息差预测的可行性·····	(93)
5.1.1	语义角度对信息差的预测·····	(97)
5.1.2	语用角度对信息差的预测·····	(100)
5.2	回馈机制与信息差的敏感性·····	(103)
5.2.1	言语交流中回馈机制的运用·····	(104)
5.2.2	信息差的敏感性与信息回馈·····	(107)
5.3	信息回馈与信息差的预测·····	(112)
5.4	本章小结·····	(115)
参考文献 ·····	(117)	

第一章 本书主要概念的定义及其分类

1.1 言语交流的定义与分类

言语交流是人类特有的一种活动,它是指个体或群体之间以口语或书面语形式相互交换观念、意图、看法等;言语交流是人类交流方式中居主导地位的一种交流方式。言语交流有着种种功能,譬如各种信息的传递、人际关系的建立、误解或怀疑的消除等等,在这其中,传递信息是最为主要的功能。本书所研究的,正是在这信息传递的过程中,理解上的信息差是如何产生以及应该怎样对其实施调控等。

如果从形式上对言语交流作一划分,我们可以将其大体分成两类:(1)口头言语交流;(2)书面言语交流。就其实质而言,这两种类型的言语交流有着相同之处,即都是用语言来传递信息,以促进人们相互间的了解与沟通。但在其表现形式上,却各有其特征,这主要表现在以下三个方面:第一,口头言语交流有着较强的即时性特征,其信息结构上较为松散;相对而言,书面言语交流则具有较强的延时性特征,其信息结构较为严谨。第二,口头言语交流的过程多为面对面的交流,也就是说,交流双方可以同时利用视、听这两个言语交流的主渠道来互传信息(虽然在少数情况下,交流各方只能凭借听的渠道来传递或接收信息,譬如打电话等);而书面言语交流则不同,它只能通过书面方式来传送或接收信息。第三,

正由于口头言语交流多为面对面的交流、或者是凭借听的渠道来相互交流,双方因而有可能在各自的信息编码及发出信息的过程中,根据特定的情形实施调控。在必要的情况下,调控可在极为短暂的时间内迅速得以完成。相比之下,书面言语交流则主要依赖于信息发出时的初始性编码;其调控的实施,亦更多地依赖于发话人(Sender)的初始性预测(而不是像口头言语交流那样有着较强的可调性与可控性)。由于这一有别于口头言语交流的特征,因此,书面言语交流中发话人的信息编码合适与否,对受话人(Receiver)能否正确理解该信息,将起着十分重要的作用。有关这一点,本文稍后将作进一步的陈述。

1.2 言语信息的定义与分类

言语信息是发话人借助于一定的语言载体向受话人传递的特定的意思,它所反映的是发话人对客观世界(包括发话人自身)的不定性的认识程度,换句话说,言语信息必须有其实际的内容。语言载体可以是有声的载体,譬如谈话、讨论、演讲、授课等(包括电视、电话、语音信箱、广播等有声传播媒介);也可以是无声的载体,如信函(包括电子邮件,即E-mail)、报刊杂志、论著、演讲稿、广告、顾客手册、商品保修单等。所谓“特定的意思”,是指发话人的书面或口头言语必须是言之有意,并且有着心理上的定向性,舍此不能进入言语信息的研究范畴。

言语信息因其研究的角度不同可作不同的分类:

(1)从时间的角度考虑,可将其分为长时信息、短时信息及永久性信息

所谓长时信息,是指那些能在记忆中留存一段时间的信息,如一些法规、守则、商务往来中通用的缩写符号或代号、商品的保修期限等等。所谓短时信息,是指那些无需或无法在记忆中长期留存

的信息,如一个电话通知、一则广告信息、一次邂逅的交谈、一段简短的批语等。这里需要指出的是,长、短时信息的划分是相对而言的,譬如相对能在记忆中保留几周的信息,在记忆中仅留存三四天的信息即为短时信息;而相对在记忆中留存数月或数年之久的信息,上述在记忆中保留几周的信息即为短时信息;这是其一。其二,短时信息有可能转而成为长时信息,如刚才谈到的某则广告或某次邂逅的交谈,假如受话人觉得这其中的内容有保留的价值,该短时信息即可转而成为长时信息;这里表现出的,是受话人的心理意向性。其三,长、短时信息的划分并非受话人的“专利”,发话人亦同样可以对其施加影响。譬如就某则广告而言,广告的策划者(发话人)可根据自己对该广告所涉市场范围、影响力的大小等方面的预测,来最终确定该广告策划的方式、风格以及刊载的次数和日期等。所谓永久性信息,是指那些能在记忆中长期留存的信息。永久性信息与长时信息的区别在于:长时信息是相对于短时信息而言的,因而其所谓的“长时”只是一个相对坐标,而不是一个绝对数。永久性信息则不同,其目的是要在记忆中永久留存,而不是从记忆中消失。言语信息能否在记忆中留存下来,首先取决于该信息自身的价值如何;其次,它取决于受话人心理上的意向性,即受话人对该信息所含价值认可的程度。然而这两者之间并不一定成正比。之所以如此,不仅仅是因为两者之间没有一种逻辑上的因果关系且随机性较强,还因为我们因每天接触太多信息,从而来不及甚至忽略对有关信息加以比较之故。因此,对三种时限的信息加以比较,永久性信息数量最少,数量较多的为长时信息,而我们打交道最多的乃是短时信息。

(2)从信息结构的角度考虑,可将其分为表面信息和内涵信息

所谓表面信息,是指那些依据言语交流的字面意思组合而成的信息。在我们日常的言语交流中,这一类的信息占有较大的比重。所谓内涵信息,是指那些隐含于字里行间的信息。这类信息的

特点是：隐而不显、含而不露；能否觉察出这类信息的存在，是衡量受话人受话能力如何的一个重要参数。这就是为什么同样一则信息，在具体的受话人那里会产生不同的效应的缘故。从其操作的难度来讲，内涵信息要求发话人具有更强的信息编码的能力；但从另一方面来讲，信息编码是作表面信息还是作内涵信息处理，这应视具体受话人的受话能力而定，而不应一味地追求高难度的内涵信息的编码（参阅例9）。从受话人的角度来讲，当自己对所接收到的信息作字面处理未果时，应考虑转向其内涵信息的探究，而不应拘泥于其字面意义的约束。

1.3 言语信息差的定义、原因及其分类

在对言语交流以及言语信息差的有关方面作一探讨后，我们应该来探讨一下言语信息差的定义、信息差产生的原因，以及应对信息差作出怎样的分类。

1.3.1 言语信息差的定义及其产生的原因

言语信息差指的是发话人所发出的言语信息与受话人所接收到的言语信息不等值这一现象（王德春、陈晨，1989），它产生于言语交流的过程中。

在我们日常的言语交流中，言语信息应当怎样编码发出？这原本是哪一位发话人应首先予以考虑的问题，然而令人遗憾的是，不少发话人对此却多有疏忽——发话人的注意力往往只放在自己应该“说什么（或写什么）”之上（即应发出什么信息），而对应该“怎样说（或怎样写）”的问题却往往不以为然，从而导致种种信息差的产生。事实上，怎样说（或怎样写）的问题并非区区小事，它涉及到对以下众多因素的考虑：

（1）受话人的受话能力

受话人的受话能力，是指受话人自身的文化背景、受教育的层

次、个人的经历等相关的因素。受话人自身的文化背景如何——与发话人属于同一文化的背景,还是属于不同的文化背景?受话人受教育的层次如何——是否接受过一定的教育、接受过何种教育或受过何种训练?受话人曾有过哪些经历,这些经历是否与发话人的经历相同?对这些情况的了解构成了发话人言语信息编码的依据。譬如同受过一定专业教育的人交流时,发话人的言语表达中可加入一定的专业术语,其信息编码不妨简洁一些。又譬如受话人为一外国人,即使发话人所用语言为该受话人的本国语(假定是英语),发话人仍需从特定民族文化的角度来考虑其言语信息的编码等。对这些情况的忽略或不知晓,则很容易导致信息差的产生。

(2)特定的时、空间及相关条件

特定的时、空间对发话人言语信息的编码发出起着重要的影响作用。当时间充裕时,发话人发话时可能会从容不迫、有条不紊,其言语信息的编码上亦能够做到扩展自如;而当时间紧迫时,发话人言语信息的组合上则不得不尽力压缩,语速上亦随之加快等。又如,当交流双方近在咫尺时,面对面的言语交流则是最佳交流方式,因为这样的交流不仅给人以亲近感,而且也便于发现彼此交流中的不当或失误之处;当彼此空间距离较远或很远时,面对面的交流已不可能,这时则应考虑转为电话交谈或通过电子邮件等方式来传递信息。相关条件则是指与特定信息的发出有关联的具体条件,例如:在通过电话交谈时,电话的传声质量如何——声音是否清晰、音频信号是否稳定?采用书面形式进行交流,发话人信息发出之后,受话人能否及时回馈信息?在面对面的交流过程中,当时所处环境如何——噪音较大或交谈内容受具体环境的约束而无法展开?等等。

(3)信息编码的组合方式

信息编码应当怎样组合?汉语中有“量体裁衣”这一比喻性表达,借用这一表达,我们说,言语信息的编码组合上应力求做到“量

体裁衣”，否则信息差的产生是在所难免的。这里所说的“体”，即是指上面谈到的两个方面——受话人的受话能力及特定的时、空间与相关条件；而所谓的“裁衣”，即是指对有关的信息进行编码组合。“裁衣”应在“量体”之后，而不是在此之前。然而事实告诉我们，人们的言语交流中所以会产生信息差，很大程度上是因为发话人随心所欲地“裁衣”而致，他们未曾（或是很少）虑及“量体”一事。请看下面语例：

例 1

罗伯特：“多大了？”

弗朗西丝卡：“一岁半。”

罗伯特：“我是问你的孩子。”

弗朗西丝卡：“哦，我……”。

（美国电影《廊桥遗梦》）

《廊桥遗梦》这部电影所引起的轰动，自然是无需赘述，此处仅抽取男女主人公一个小小的对话片段来稍加分析。这段对话的背景是，专业摄影师罗伯特（男主人公），为拍摄一座被称之为“廊桥”的旧桥，来到廊桥所在的小镇，与女主人公弗朗西丝卡邂逅而遇。在指点罗伯特找到这座桥后，弗朗西丝卡邀请罗伯特到家里来喝杯茶；两个人一边喝着茶，一边闲聊着。女主人公顺便谈到其丈夫带着两个孩子出外参加一个展览会的事，因为女儿所养的一头小公牛得了奖；罗伯特正是在这时发问的。我们现在不妨分析一下这段对话：发话人（罗伯特）的问话可以视为一则信息，一则对刚才有关内容感兴趣、进而想对其有所了解的信息。就这则信息而言，其本身并无任何过错，问题是发话人“剪裁”时过于疏忽，未从受话人角度来考虑该信息的编码组合，从而导致了信息差的产生。这里我们看到：发话人如果忽略了对“怎样说”的问题的考虑，那么不管其开始时的言语动机如何，受话人理解时却往往容易产生信息差。

（4）信息发出方式上的选择

当发话人解决了信息编码的组合方式之后,发话人所面临的问题是否完全得以解决了呢?回答是否定的,因为还存在着一个信息以何种方式、什么时间、什么地点发出的问题。如果发话人在选择适当的发出方式的同时,还选择了合适的时间和地点的话,我们有理由认为,该信息有希望达到其预期的目标。然而,如果发话人所选方式失当且时、空条件又不适宜的话,信息差产生的概率则必然是相当高的。由此不难看出,发话人若不能很好处理上述这几方面的问题(哪怕仅疏忽了其中的某一项),他所面临的,则必然是如何去弥合业已产生的信息差,或是承担由信息差造成的种种后果。

在我们从发话人方面对信息差产生的原因加以分析后,不妨看看受话人方面的情形如何。受话人在接收到发话人所发出的言语信息后,他能否对该信息作出正确的理解,首先取决于其理解的角度。理解的角度问题涉及到多方面的因素,其中既有受话人对特定信息处理方式上所作的选择(是对其作字面上的理解,还是对其作内涵意义上的开拓),也有受话人的文化背景、所受教育的程度等自身因素的影响;此外,角度问题还涉及到受话人在其自身因素基础上所形成的伦理观、价值观、人生观等哲理性思维框架的制约。除上述这些主观性因素外,特定的时、空间及相关条件等客观性因素,亦在理解中起到了辅助性的影响效用。例1中的受话人(弗朗西丝卡)之所以对发话人(罗伯特)的话语产生误解,是因为其角度选择有误:发话人提问之前,她刚谈到她女儿养的一头小公牛获奖一事;因此,当发话人问道“多大了”时,由于她未能迅速地从刚才谈论其女儿的小公牛的角度调转过来,故而脱口报出的是小公牛的岁数“一岁半”——信息差由此而生。这里需同时加以说明的是,为数众多的信息差与本例中的信息差一样,是在不为受话人所觉察的情形下产生的(当然也有一部分信息差为受话人所觉察并最终得以弥合或消除)。本书后面将对此作较详尽的分析和阐述。