

沟通新概念系列

[美] 苏瑟提·哈顿·埃尔金博士 著  
白敬董 译 李汉林 审校

全美  
畅销书

# 有话好好说

和潜地表达不同意见

*How to  
Disagree  
Without  
Being Disagreeable*

国际文化出版公司

沟通新概念系列

# 有话好好说

白敬董译 李汉林 审校

 国际文化出版公司

## 图书在版编目 (CIP) 数据

有话好好说: 和谐地表达不同意见/[美] 埃尔金著; 白敬萱译.  
—北京: 国际文化出版公司, 2003. 9  
(沟通新概念系列)  
ISBN 7-80173-207-3

I. 有… II. ①埃…②白… III. 言语交往—语言艺术 IV. H0

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 067118 号  
著作权登记号: 图字 01-2002-5684

## 有话好好说——和谐地表达不同意见

著 者 [美] 苏瑟提·哈顿·埃尔金博士  
译 者 白敬萱  
审 校 李汉林  
责任编辑 江红 张婉莹  
封面设计 小叶子  
出 版 国际文化出版公司  
发 行 国际文化出版公司  
经 销 全国新华书店  
排 版 北京地质印刷厂  
印 刷 振华印刷厂  
开 本 850×1168 32 开  
6.5 印张 150 千字  
版 次 2004 年 1 月第 1 版  
2004 年 1 月第 1 次印刷  
印 数 1—5000 册  
书 号 ISBN 7-80173-207-3/Z·033  
定 价 12.00 元

国际文化出版公司地址  
北京朝阳区东土城路乙 9 号 邮编 100013  
电话: 64271187 64279032  
传真: 84257656  
E-mail: icpc@95777.com

## 致 谢

这是《口头自卫术》系列丛书的第 12 本；与其他作品一起，我对许多学者表示深深的感谢，是他们的学术研究为我的这些作品奠定了基础；尤其感谢数以千计的热心读者，他们或是口头或是以书信形式向我提出意见和建议，以及讲述他们的个人经历；他们的参与对我来说是无比珍贵的。我尤其感谢我的导师伦纳德·纽玛克，是他教会我如何激发人们的学习欲望，如何引导人们顺利通过学习过程；还有约翰威利出版公司的编辑 PJ·丹姆普赛、克里斯·捷克森、乔安娜·帕尔默。我还要感谢能够长期“容忍”我的家人，正是他们给予了我永远的支持和宽容。本书中所有的错误和疏漏全部由我负责。

假如您有任何问题或建议，欢迎您随时与我联系，我会尽快给您回复。

苏瑟提·哈顿·埃尔金博士

阿肯色州罕斯威尔 72740 - 1137, 1137 号邮箱

电子邮箱：[ocls@ipa.net](mailto:ocls@ipa.net)

## 作者简介

苏瑟提·哈顿·埃尔金是加勒福尼亚大学语言学博士，圣地亚哥州立大学语言学系副教授（已退休）。她是一位应用心理语言学家，奥萨克语言研究中心的创立者。她的成名作《口头自卫术》的销售在美国已逾 100 万册，同时她还出版了音像作品，课本，小说等。她还写作并出版了两本业务通讯——《语言学与科幻小说》和《TD 人季刊》；她经常在全国举行演讲，并做一些个人咨询服务等。她有 5 个孩子，9 个孙子孙女。假如你了解她的讲座、咨询或是其他方面的服务信息，请联系以下地址：阿肯色州罕斯威尔 72740 - 1137, 1137 号邮箱，电子邮箱：[ocls@ipa.net](mailto:ocls@ipa.net)

# 前 言

1995年4月19日，俄克拉何马城的联邦大楼发生爆炸事件，美国从此产生了变化。这种变化并非因为我们此前从未经历过各种灾难或遭受过恐怖分子的袭击，而是因为这次事件与以往截然不同。

这一次袭击的目标是美国中心地带的一座办公大楼，人们原来一直认为这座宁静的城市是他们的安居之所。爆炸事件使许多婴幼儿丧失生命。这次毁灭性的灾难不是来自强烈的风暴，也不是来自敌国的攻击，据说是来自我们自己的人，一个像你像我的人、像隔壁邻居的人。由于使用了先进的传媒工具，我们在第一时间真切地了解了整个悲剧的发生过程，犹如亲眼所见、亲耳所闻。自南北战争（最为残酷的战争）以来，这样的情况我们还从未经历过——以前我们往往要花上好几个星期才能了解到有关恐怖事件和灾难的情况报道。

俄克拉何马城的爆炸事件发生之后，包括美国总统在内的许多人都公开谈到，此事件的发生应归咎于我们社会所使用的暴力罪恶。这也是一种新的观点。我们习惯地认为语言说到底

## 有话好好说

“不过是话语”。我们这个民族是尽心竭力捍卫言论自由的民族，这一点儿不假。然而，总统和专家们于1995年春提出，这还不够，他们认为不友善话语与这次爆炸事件至少有间接的关系，他们呼吁美国要回归到“文明语言”的社会。

比尔·克林顿严肃地对我们说，使用这类不友善语言的人，通过他们语言本身的作用，“给人留下这样一种印象：暴力是可以接受的”（奥尔特，1995年）。迈克尔·克雷默写道：“人人都有权利要求使用更加诚实、更加文明的语言”，他还暗示：“文明语言”这个词语已经成为一个矛盾的说法（克雷默，1995年）。德博拉·普罗斯罗-斯蒂斯写道：“刻薄是时下流行的为人之道。实际上，与人交往的技巧——协商、移情、宽容——这些都被认为是懦弱的表现”，他呼吁立即采取行动改变这种状况。（《非暴力的力量》，载《技术评论精粹》1995年春季号）

我们当中有些人几十年来一直在不断地努力，试图让人们认识到：语言不“仅仅是说话”，还是一种我们必须学会更加慎重使用的强有力的工具。上述观点受到了这种人的密切关注。谈话节目的主持人、小报记者、政治家及特殊利益的群体纷纷站出来为自己辩护的言辞，也得到了这种人的关注。一些成年人竟然说，在美国，侵犯人身的暴力行为与当前泛滥的暴力语言毫不相干，这话听起来虽然使人感到震惊，但至少说明，对于这个问题，人们还在争论而非无动于衷。然而，争论没有持续很长时间，很快就出现了以色列总理伊扎克·拉宾遇刺事件，拉宾遇刺引出了新一轮的公众人物，他们认为不友善词语与暗杀行为有关。

俄克拉何马城的恐怖事件深深地印在我们的记忆中，我们永远不会忘记。这件事已经成为历史，拉宾的死发生在遥远的

国度，这种争论已逐渐消失。但如果这次有计划的、危及我们安全的事件是由空气或水中的化学物质或者细菌引起的的话，我相信我们会做出完全不同的反应，而这次事件却是由语言引起，“仅仅”是语言。

“暴力语言会导致暴力行为吗？”对于我们所有人来说，这个问题的答案确定无疑。但是我们没有要求学者、科学家和专家们进行调查，然后给我们一个可靠的答案，为我们的未来行为提供依据。我们已经使这个问题变成了少数几个权威人士、学者、智囊团关注的问题，我们自己则把它抛到了脑后，而我们关注的重点是加强机场和其他一些公共场所的安全保卫工作，在大街小巷配置更多的警力，建造更多的监狱，生产更好的防弹衣——总之，为社会提供防范人身暴力所需的一切。而语言暴力问题又一次被束之高阁，不为公众所关注。

这种做法理应使我们感到惊讶。因此，语言暴力是否能导致暴力行为，这个问题我们必须搞清楚，而且越快越好。如果答案是肯定的话，我们就应该在很多方面彻底改变我们的生活；如果答案是肯定的话，我们就不得不对我们使用语言的方式负责，就如同对我们驾驶汽车的方式负责一样。另一方面，如果答案是否定的话，如果暴力语言与暴力行为之间没有重大的联系，我们就可以如释重负、一如既往地过我们的生活。所以，我们应该下定决心弄清正确答案。我们为什么不坚持认为我们已经知道答案呢？

坦白地讲，我认为其原因在于，根据经验和常识，我们已经确实知道答案。但是，我们不希望我们这点儿引人注目的知识引人注目并公布于众。我们的情况就像上我的语言学课程的学生一样，他上了一个星期的课之后站起来说：“我不想知道这些东西——我理解不了！”然后就一走了之。我们已经逐



## 有话好好说

渐放弃了这种公开的争论，因为我们确实害怕承认我们所知道的情况。

只要我们还像现在这样把头埋进沙丘，我们就不会感受到威胁，我们就不必进行改变；我们就不必有这种担心——为暴力可能在我们的家庭、学校、工厂和街道流行蔓延创造条件的人正是我们自己（而不是这儿、那儿的一些不明身份的“他们”）。

这种反应是完全自然的，也是可以理解的。没有人愿意见到爆炸与刀枪伤害的受害者的镜头，并且承认“我与此事有些关系”。然而，尽管很不情愿，现在我们还是不得不要求对语言与暴力这个棘手问题做出确切的回答。本书的目的就是让我们一起，以具有理智的成年人的身份，开始探究这些问题，例如：

用拳头和枪支致人痛苦是错误的行为，而用语言致人痛苦——就像那些谈话节目和情景喜剧的明星们为博得我们的笑声和掌声所做的那样——则是可行的，这种说法合理吗？

对充斥着邪恶语言的谈话节目捧场叫好，而对我们的年轻人外出斗殴的行为则表示惊讶不已，这种做法合理吗？

你要是不能容忍污言秽语的话，你就无法培养出一流的战斗机飞行员，你就无法战胜别的球队，这种说法对吗？

尽管不友善语言有时可能导致拳脚之争，然而，它不会造成重大的伤害人身的暴力事件，因而为此事担心则是愚蠢之举，我们能够满有把握地这么说吗？或者说使用暴力语言会引发“真正的事件”，酿成伤害人身的暴力事件？

我们有必要知道，现在该是解决这一问题的的时候了。如果认为不友善语言与不友善行为之间的某种联系无非是一种精神幻觉，那么我们必须把这一点搞清楚，以免在此事上浪费更多

的时间和资源。然而，如果这种联系是真实的，我们同样也必须尽早把这一点搞清楚，以便我们能够决定我们对此能够做什么、应该做什么。我们没有必要把这个问题推给某些“专家精英们”去解决。这次不需要。因为，说到我们的语言，我们——使用这种语言的群体——就是专家。

我们可以着手界定范围，明确定义：我们打算调查的这类语言——经常指“不友善话语”——是那一类语言？我们如何识别这类语言？

## 什么是“不友善话语”？

即使我们极力捍卫我们随时使用不友善语言的权利，但当被人问到“你赞同使用不友善话语吗？”这个问题时，几乎没有人会做出肯定的回答。严格地讲，什么是“不友善话语”呢？下面几例可使人一目了然。

- （菲尼克斯市的）KFYI 谈话节目的主持人鲍勃·莫汉在节目中说，枪支控制的倡导者萨拉·布雷迪应当被灭掉，简单易行的方法就是把他送到兽医站去进行无痛苦注射。（1995年2月24日《明尼阿波利斯明星论坛报》）
- 在圣弗朗西斯科（旧金山），许多谈话节目的主持人都鼓励他们的听众为得到奖金去枪杀非法移民。（1995年2月24日《明尼阿波利斯明星论坛报》）
- 我们都听过或看过有关 LAPD（洛杉矶警署）的侦探马克·富尔曼的音像带。富尔曼说过，所有的犯罪团伙、毒品贩子都应当抓起来毙掉。（赖博斯坦，1995年）

## 有话好好说

不管我们赞同与否，几乎每一个人都会认为，这些都是“不友善话语”的实例。不过这些都是出自极端分子的罕见而又极其典型的案例。在大多数情况下，事情就不那么简单了。

设想一下，我正在外面一边散步，一边考虑着工作，这时，附近的一座大楼里有一个陌生人探出窗外，对我叫喊：“嘿，你这个愚蠢的南方乡下贱货！滚回山里去，那才是你该待的这儿！”如果这个陌生人不是这样把我当妓女一样对我喊叫，而是用极为淫荡的语言详细描述他想跟我发生性行为的经过，那情况又该如何呢？那算不算不友善话语呢？

设想一下，我正在工作，老板走到我桌前说：“你昨天写的这些信没有一封是合适的——但这没有什么关系，亲爱的，毕竟我们大家都知道你不胜任这份工作，我知道你已经尽你所能了。”如果老板不说“你”不胜任，而说“你们这些人”不能胜任工作，那情况又会如何呢？他的话算不算不友善语言呢？

如果一个共和党人在公共汽车上当着我和孩子的面大骂民主党，这时，我说，“我是民主党人，对你刚才所说的话我很气愤——特别是你当着孩子们的面！至少民主党人还没有像你们共和党人一样失去理智！”结果又会怎样呢？如果这个冒犯我的人是我的朋友而不是陌生人，那结果又该如何呢？我们俩有一方使用或双方都使用了不友善语言吗？如果有人对一个十几岁的少女说，在没有长辈陪伴的情况下，她绝对不能参加睡衣晚会，这时她会大声叫喊：“我恨你！”这算不算不友善语言呢？

这不是一件简单的事。对于什么是冒犯的语言，人们的看法不一。我是从欧扎克山区来的南方人。许多人在听到别人称他们为“黑鬼”或者“犹太佬”时，都会毫不犹豫地认为这就是不友善语言，他们马上会说“嘿，这话说得太重了！”当我抗议别人叫我“乡巴佬”，或骂我的一个男亲戚为“Bubba”

时，我就会这么说。有人常常认为一个人的不可原谅的侮辱性话语“只是玩笑话”。

尽管我所描述的话语无疑充满了不友善，但这些话常常与仇恨无关。请注意，说话人确实表达怨恨的那个例子，即那个愤怒的少女的话语，最不可能被称为“不友善语言”了。只有当人们确实是由于仇恨的原因而使用这样的语言时，才能叫作“不友善语言”。大多数情况下，说脏话是由无知、恐惧或者气愤（气愤不一定有原因）引起的。说脏话常常是由疲倦或许多别的原因如急于想表现自己等而造成的。我们疯狂，我们沮丧，我们疲倦，我们困惑，我们要付账单——简单言之，我们是人——于是我们讲话时就会充满怨恨。但仇恨就是另一码事了。“不文明的话语”这个词语还不足以概括那些种族歧视和谩骂的语言。“言语伤害”、“心理伤害”和“情感伤害”同“语词暴力”一样都用来指污秽的语言，但是伤害者/受害者这种概念的语义重点往往使这些词的词义不够贴切，而且，心理伤害或情感伤害也都不完全局限在语言的范围之内。

我们需要这样一个词语：它简单易懂，来自普通人的语汇，适用于所涉及语言的广泛范围。我建议使用不友善语言（hostile language）作为我们概括性的术语。我们可以用这个词语准确地概括上述所有的例子，包括那个少女说的“我恨你！”这句话。我们用“语言”（language）这个词而不用“话语”（speech）这个词来表明我们不仅使用词语（words）还使用语调、手势、面部表情等非语词交际手段。

## 如何识别不友善语言？

人们通常认为至关重要的是我们所说的词语，由于对语言

## 有话好好说

有这种误解，所以我们如何在实际中识别不友善语言似乎是个难题。就英语而言，这是一种完全错误的看法。在百分之九十以上的情况下，起决定作用的不是我们所讲的词语，而是伴随这些词语的身势语，特别是讲话的语调。词语本身并无固有的不友善含义。

以最令人反感的绰号、最粗俗的描述或最下流的称呼为例，如果我用极其温柔的语调对你说这些话，那么，这类话语的所有的负面特性就不存在了。我可以对你说，你是“一个令人讨厌的、邪恶而卑鄙的怪物”，我甚至还可以加上一些性别歧视和种族歧视的修饰语，而我讲所有这些话的语气能让你觉得我是在赞美你。由于涉及政治观点的问题，你也许会觉得有必要要求我对自己说过的话做某些修改，但是，你绝对清楚，我在对你讲这话的时候丝毫没有不友善的含义。

由于书面语言无法让我们听到伴随这些词语的语调，因此，我们难以识别这些词语是否具有不友善含义。我绝对不敢把我刚才描绘你的那些词语写出来给你看，即便是描述的时候也要格外谨慎。对于不友善邮件我们一般不会感到不安，但对不友善话语则不同。当我们听到某人说出一些词语的时候，我们能够轻而易举地识别其中的不友善语言，即使说话人极力否认，我们也能识别。有一种非常准确的说法：“关键不在于你讲话的内容，而在于你讲话的方式！”实际上，对于英语而言，“你讲话的方式”——讲这些词语时的语调、声音的高低和节奏以及语调的细微变化等——几乎总是至关重要的。

在英语中，不友善语言有以下两个主要特征：

1. 不友善语言主要体现在像“我、你、这个公司、这个家庭、这个部门、这个工作”这类人称指示词汇和专有名词上。

2. 不友善语言包括话语的重音，即仅仅为了表达不友善含义而强调的重音。

比如我对你说：“我不是三号离开的，我是五号离开的。”你就可以知道，我特别强调“五号”，目的就是想区别于“三号”。再比如我说：“嘿，我中了头奖！”我特别强调“嘿”、“中”、“头”几个字，来表达当时那种格外兴奋的心情。但是当我说：“你得设法至少偶尔准时上班！”你知道，我特别强调“设法”和“准时”这两个词，除了想表达一种不友善含义之外别无他意。只要你留心，听准语调，你就能根据你所掌握的语言规则，做出这类判断。

由于说话人利用了语境，有时就没有第一个特征了。如“不能准时上班的人不能指望保住他们的工作！”即便如此，当我们总是听到不是语言规则所必须的重音时，我们也可以准确地判断出那些话语具有不友善含义。如果一连串的语词中同时存在这两个特征，那么我们就可以毫无疑问地断定那就是不友善语言。

这里还需要补充一点以免在不知不觉中造成混乱，上述两个特征能够很有效地识别不友善语言，它们并不能识别语言的造谣、淫秽、诋毁、诽谤等性质，不能识别诉讼中所涉及的其他的性质，也不能判断批评性话语恰当或不恰当、荒唐或明智、睿智或愚蠢、优雅或拙劣。这些问题应另当别论。

## 要回答的四个问题

本书将对不友善语言进行详细的探讨，并试图回答下列四

## 有话好好说

个问题：

### 1. 不友善语言是坏的语言吗？

不友善语言不“仅仅就是说话”吗？它毕竟不是枪支或氰化物，仅仅是些词汇，对吗？或许是。美国天主教主教联合会于1992年发表过这样的言论：“任何形式的暴力——人身的、两性的、心理的或语言的——都是犯罪。”犯罪？那些主教们是不是言重啦？

### 2. 不友善语言是必不可少的吗？

即使我们不赞同使用不友善语言，我们也许无法避免这种语言。也许就像各类捐税一样，它也是这个不完美世界令人不快但又是生活中不可缺少的一部分。我们不得不向他人提供各类信息，而这些信息并不都是甜蜜与阳光；我们不得不管教自己的孩子，不得不向雇员、学生和同事们提出建设性的批评意见；我们不得不对我们的行为进行审视与评价；我们不得不为我们自己和我们的信仰挺身而出。也许由于这些原因，我们需要不友善语言，而且不管这类语言多么不受欢迎，我们还是每天都离不开它。

### 3. 我们为什么要使用不友善语言？理由何在？目的何在？我们为什么对它如此喜爱？

许多人对我说过，他们认为，使用不友善语言就像使用武器一样，目的就是使人痛苦，使人沮丧；但是如果他们不使用

不友善语言，别人就会占上风，就会欺负他们，所以他们不得不使用不友善语言。他们说：“每一个人都在算计你，你必须在他们算计你之前先算计他们。这就是事物存在的方式。”还有些人对我说过，不友善语言是一项运动，就像网球一样，是他们喜爱的一种游戏活动。举例来说，一些执法人员在培训期间曾经告诉我，如果要他们放弃不友善语言的话，他们的工作将丧失乐趣。他们说：“我喜欢激怒别人，我能从中得到极大的乐趣！”还有的人让我相信，人类的本性是野蛮的，好斗与故意是人类天性的一部分。他们说：“就像你无法摆脱战争一样，你也无法摆脱不友善话语。”他们的观点正确吗？诚然，对谈话节目主持人或情景喜剧来说，赢得高收视率的最快的方法就是把当地最刻薄的语言展示出来。

#### 4. 除了使用不友善语言之外，有没有其他选择？我们用什么来替代它？

显然，即使我们大家都认为使用不友善语言是不良行为，但如果没有可供我们传递必要的负面信息的其他语言方式，我们就无法放弃不友善语言。如果还有其他方式，那么我们有必要找到这些方式。

我将为这些问题提供答案。我将解释为什么使用不友善语言是不良行为——是危险的、毁灭性的、不合道德的。我将说明不友善语言不是必不可少的，因为虽然我们必须传递携带负面内容的信息，但总会找到非不友善的传递方式。

我们有理由充满希望。我们是慢慢地陷入这种困境的，而且为时良久：仅仅由于不友善语言已经成为日常生活中我们所熟悉的一部分，如今我们已逐渐认为：不友善语言“就是客观



## 有话好好说

存在的”。我不认为人类“生来就是好争论的”；我认为主要是习惯使然。我们当中许多人一般不愿意放弃不友善语言，原因就在于它已经成为我们爱不释手的瘟疫，我们对它已经习以为常。从我们的生活中消除不友善语言，绝不是只适合圣人和懦夫的行为，而是为了我们自己的福利所能做的最明智的投资行为。

## 关于本书的说明

本书包括三个部分。第一部分（前言、第一章和第二章）对上述问题进行了总体论述，提出了基本术语和概念，然后讨论了我们提出的前两个问题：使用不友善的语言是错误的吗？不友善的语言是必不可少的吗？

第二部分（第三章至第五章）论述了从我们的话语中消除不友善的语言所必备的基本条件。第三章回答了我们的第三个问题——人们为什么使用不友善的语言？——并为我们避免对这类语言产生更加强烈的不友善的心理反应提供了必要的方法。第四章解释了为什么积极的倾听对我们提出的方案至关重要，并解释了如何提高我们倾听的技巧。第五章分析了影响我们思想和行为的比喻的作用，并提出了用语气缓和的表达方式来取代类似**争论即战争**这样的容易引起暴力的比喻。

第三部分（第六章至第十章）提出了一系列的取代不友善的语言的简单实用的方法：即不使用不友善的语言也能够传递消极信息的表达方式和技巧。

如今人们普遍有这么一种印象：在不友善的语言中，性别起着很大的作用；在两性之间的交谈过程中，有些事项需要我们格外注意。读者会发现本书有好几处专门提及这个问题，并