

语言学及应用语言学系列丛书



教育部人文社会科学重点研究基地



广东外语外贸大学外国语言学及应用语言学研究

企业中的书面语研究 ——兼论书写语言学

Written Language in Workplaces:
An Approach to the Linguistics of Writing

郑立华 叶剑如 著

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

语言学及应用语言学系列丛书



教育部人文社会科学重点研究基地



广东外语外贸大学外国语言学及应用语言学研究

企业中的书面语研究 ——兼论书写语言学

Written Language in Workplaces:
An Approach to the Linguistics of Writing

郑立华 叶剑如 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

企业中的书面语研究：兼论书写语言学 / 郑立华，叶剑如著. — 北京：外语教学与研究出版社，2013.1

(语言学及应用语言学系列丛书)

ISBN 978-7-5135-2764-4

I. ①企… II. ①郑… ②叶… III. ①企业管理—书面语—研究
IV. ①H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 014176 号

出 版 人：蔡剑峰

责任编辑：赵东岳

封面设计：覃一彪

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：紫恒印装有限公司

开 本：650×980 1/16

印 张：11

版 次：2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5135-2764-4

定 价：32.90 元

* * *

购书咨询：(010)88819929 电子邮箱：club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题，请与出版社联系

联系电话：(010)61207896 电子邮箱：zhijian@fltrp.com

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

物料号：227640001

本书的研究和出版得到教育部人文社会科学重点研究基地重大项目（02JAZJD740008）和广东省“211工程”三期重点学科建设子项目（GDUFS211-1-008）的资助。

编委会

顾问：桂诗春

主任：刘建达 董燕萍

编委会成员（按汉语拼音排序）：

陈建平	董燕萍	杜金榜	何晓炜	黄国文
李绍山	李行德	刘建达	亓鲁霞	冉永平
沈家煊	束定芳	王初明	温宾利	文秋芳
吴旭东	徐海	曾用强	章宜华	郑立华

总序

“语言学及应用语言学系列丛书”是广东外语外贸大学外国语言学及应用语言研究中心（教育部人文社科重点研究基地）策划出版的一套丛书。

改革开放以来，我国迎来了科学的春天。1981年国务院学位委员会把语言学和应用语言学列入学科目录，并开始逐步在我国建立硕士和博士学位授予单位。这是学科发展的需要，也是历史的必然。从《圣经》“通天塔”故事到今天网络的蓬勃发展，都说明语言和语言交往（包括语言的习得和教学）是人类社会不可或缺的一个极为重要的元素，也预示着语言学和应用语言学的强大生命力。语言和人类生活休戚相关，往往被称为人们身边的科学。每一个人都有学习和使用语言的经验 and 体会：就怎样使用语言而言，凡是受过教育的人大都可以判断哪些话可以或不可以这样或那样说；就语言习得而言，每一个没有生理障碍的人都经历过大致相同的过程，最后都学会了说话。至于怎样学另一种语言，大多数人也都有自己怎样学习的门道，有自己的话语权，可惜的是学习的结果似乎没有母语学习那么简单和显而易见，而是有成功有失败。这里面有些什么玄机呢？Dave Willis (2003: 1-6) 在他的近著里指出：作为教师，我们看到学习是以一种难以预测的方式进行的，我们“**所教的东西不一定是[学生所]学到的东西**” (What is taught may not be what is learnt)。而学生往往又会学到一些不是教师所教的语言现象。他曾做过一个小试验，把一个在职的师资培训班里的教师分为两组，让它们分别列出一年级学生和三年级学生最常犯的10种英语失误。事后再把失误加以比较，发现有7种竟然是完全一样的（例如不会使用冠词、第三人称动词的现在时态，不会使用do助动词来提问，等等）。这自然引起一些关于课堂教学的严重问题：教师是否真正用了2年时间才能减少3种失误？是否3年级学生并不比1年级学生好多少？我们怎样解释这种可怕的失败？Willis所提出的这些问题发人深思，一个简单的回答是：学习者在学外语的时候面临着和母语习得很不相同的问题，包括语言学习观、学习动机、学习态度、学习方法、学习策略、注意、智力、情感、学能等等因素。学习者的这些差异性在不同时候会在学习者的个体身上产生

不同的作用。而另外一方面，我们作为实施教学的一方（从教育部门的领导者、组织者到教师等）往往以为“所有的受教育者都是一样的”（Skehan, 1998: 260-261），因而忽略了他们的差异性，只顾制定和使用统一的教学大纲、教材，提出统一的要求；连教师的培养都是为了“巩固这些隐含的权力关系”。

这个例子说明，应用语言学已经发展成为一门跨学科的科学，必须从语言学、心理语言学、社会语言学、神经语言学、语用学、语篇分析、教育学等角度去综合解决语言教学中所出现的种种问题。现再从语言学中的语言起源这一个特殊问题来说明其多学科性。大家都知道，巴黎语言学会曾于 1886 年明令拒绝接受关于语言起源的论文，因为虽然这个问题曾经不断激发许多代人的想象力、兴趣和注意，但是所有的研究都陷于无休止的、无结果的思辨性讨论。可是到了 20 世纪 50 年代以后，由于语言学家、认知科学家、脑神经学家、心理学家、分子生物学家、进化生物学家、解剖学家、人类学家、考古学家的共同协作，这个问题的研究取得了很大进展，大大地开拓了人们的视野。哈佛大学心理学家 Hauser、Fitch 和麻省理工学院语言哲学家 Chomsky (2002) 在 *Science* 所发表的他们的语言机能新观（语言机能有广义和狭义之分，而狭义语言机能则只有递归）就是基于这些研究。在文章里，他们提出语言进化的比较方法——根据现存物种的实证性数据来详细地推断灭绝的先祖。这篇文章引起了一场热烈的讨论。Pinker 和 Jackendoff (2005) 是他们的对立面，也提出很多甚有见地的看法。他们并不反对语言机能有广义和狭义之分，而且对 Hauser 和 Fitch 关于别的物种语言的相似性 (analog) 和同源性 (homolog) 的研究表示赞赏。但是他们坚持主张语言是人类在进化过程中自然选择的结果，是为了适应交际的需要而产生的。他们也同样是在多学科的背景下展开讨论。并非针对 Hauser 等人的文章，而单独从不同的角度对语言和交际起源而展开富有成果的研究的，还有哲学家 Dan Dennett (1995)、生物学家 Richard Dawkins (1976)、Peter McNeillage (2008)、人类学家 Gordon Hewes (1973)、进化生物学家 Robin Dunbar (1997)、发展心理学家 Michael Tomasello (2008) 等。

正是基于这种秉承“质量高、彰显‘新’”（新议题、新视角、新观点、新方法等）的理念，广东外语外贸大学外国语言学及应用语言学研究组织了这套“语言学及应用语言学系列丛书”，第一个系列有 4 本著作，它们是《英汉双及物结构的生成语法研究》（何晓炜）、《计算机化考试研究》（曾用强）、《英语学习型词典研究》（徐海）、《词汇语用探新》

(冉永平)。从这几本新著来看，篇幅都不是很长（十多万字），但却要言不烦，有血有肉；少的是泛泛之谈、言不及义，多的是个人的实际观察和亲自试验。而且选题得当，又经过爬梳剔抉、信而有征，对推动我国语言学研究，起了添砖加瓦的作用。该系列丛书是一个开放的系统，希望通过第一系列的投放，能够吸引更多的作者的注意，踊跃支持该套丛书，使我国语言学研究能够绽放出更多的奇花异草，春色满园。

桂诗春

2012年8月

序

20 世纪 30 年代费孝通先生著《江村经济》一书，读者甚众，甚至成为欧美研究中国的扛鼎之作。何故？从此书中可观察彼时中国农耕文明背景下之社会、经济、政治情景，亦可侧视民情。郑立华、叶剑如两位先生所著《企业中的书面语研究：兼论书写语言学》一书可告世人，世界与中国眼下的工业文明到了何种程度。因为 ISO 9000 质量体系把世界贸易组织中的每一个成员捆绑在一起，而此书又是研究 ISO 9000 质量体系中的书面语使用状况的，从此书观察工业文明个案，是正当其事。世界文明的进程与书面语使用捆绑在一起，这真是一个新情况。因此，如果阅读此书的仅仅是社会语言学家与普通语言学家的话，那么此书的利用率未免太低了。我以为，凡是对人类文明进程感兴趣的读者，都可以读它。社会学家、历史学家、经济学家都可以从中得到他们想要得到的东西。更有甚者，上述三类学者比语言学家读此书更为恰当。这个价值，也许是原书作者所未曾料到的吧？

书面语是 ISO 9000 质量体系的运行载体，而 ISO 9000 一个广为人知的口号便是“写你所做的，做你所写的，提出证据”。这意味着，这个口号可看作现代工业企业之主要行动原则。而且，这种精神和原则，从工业企业扩展到别的行业，是大趋势。做着做着，写着写着，写改进了做，做又改进了写，书写亦即创造现实。本书多次指出这一点，不能不引起我们关注。

长期以来，我对形而上（理性，超物质形态的）如何与形而下（器、物质与技术形态的）结合的问题感到困惑。一个国家不能没有基础研究，更不能没有技术性的研究。语言学如何实现这种结合，不是没有人思考过、实行过，不过这本书的作者让我们看到了另一条走得通的路。“我们感兴趣的，不是语言如何反映社会现实，而是语言如何创造社会现实。”作者在书中真的让我们看到了这一点。这对于索绪尔语言学传统（为语言而语言）来说，是一个新课题。“本书并无意问津书写语言学的学科建构问题，而只是期冀通过对企业中书面语的研究，提出有别于当前语言学主流倾向的一些新思路。”这个新思路，我们是看到了。作为一个研究语言学的学者，我以文化多元之心，赞成这种新的思路。

有些书立意不错，可惜细节不配合。这本书中，多处细节让立意生光，我很佩服。例一，作者立言不偏颇。第七章的第四节的结语中，有云“从口里出来的语言可以是随意的，也可以是正规的。书面语言也同样如此。这些都随着具体交际的需要或情景而变化，并非口语和书面语的内在属性。”作者是在研究书面语，却并不把书写吹得高盖一切，他们的态度是写此不贬彼。从这一态度，可以让人放心地相信其余的叙述也是实在可信的。另一处，是作者行文，不乏灵气。例如，作者先是把郑立华自己的名片正面印在书上，笔触一转，说到书面语的形态变化与空间布局的结合。这时，书上再印上一词序完全打乱了的“名片”，读者深感突兀。就在这儿，行文如下：“虽然（名片）看起来有点困难，但借助书面语的形态特征，我们能够辨认字与字之间的关联，区分不同的格子。从这里我们可以看出，书面语的形态特征不仅参与格子的区分，（因为名片上不同的格子使用的字体不一样，字体的大小也有差异）而且对格子内部有整合的作用。正因为这样，我们在将名片各个部分调乱位置之后仍然可以恢复原状。”突兀之后是有序。这样的处理看起来是灵机一动所得，其实还是作者创造手段丰富所致。

纵观全书，以我之触及，处处发现不凡的见解，如工作环境中的语言并不是一个自我封闭的、静止的符号世界（第一章）；企业中的语言是一个被遗忘的角落（第二章）；言语活动置身于机器设备的大环境中（第二章结语，让人们联想起早期的英美工业化时期，工人不是像螺丝钉一样被钉在机器上吗？）；ISO 9000 质量体系的“写你所做的，做你所写的，提出证据”的原则推动了企业中人际关系的变化和管理模式的变革（第三部分）；对“工业化的历史首先是企业中的书面语的历史”（第六章）的事实论证；“ISO 9000 质量体系给企业带来的是一种新型的书面语”（第八章，注意：新型的书面语会给语用学研究提供大量研究文本，却有宝无人挖）；第九章指出书面语对行为的改造、使描述变为规范又使规范产生力量；“真正起作用的，并不是书面语本身，而是书面语背后的人”；“ISO 9000 质量体系进入中国企业，既是中西文化之间的碰撞，也是现代管理思想与传统管理思想的较量”（结束语）——所有这些见解不是随随便便能写出来的，是思，是辩，知与思兼，触一而及十也。

好书总能引起超出书外的思考。此书亦如斯。ISO 9000 质量体系中的书面语使用状况，仿佛把我们带进了一个又一个非常庞大的现代化企

业之中。现代的工业文明可以说是现代人类文明的主体。文明本身走到这一步，是该为它毫无保留地欢呼，还是有所保留地思考？显然，问题尖而沉。感谢作者提醒，但我们却无权要求这本书提供那样沉重的答案。

作者索序，敢不用功欤。愧甚，不宣。

钱冠连

2011年12月8日

前言

本书是教育部人文社会科学重点研究基地重大项目——“社会语言学：ISO 9000 质量体系中的书面语使用”¹研究成果的一部分。

我们之所以选择 ISO 9000 质量体系作为切入点，主要有三个原因。首先，中国自 2001 年 12 月 11 日正式加入世界贸易组织（WTO）以来，如何面对经济全球化带来的机遇和挑战成为了中国企业普遍关注的问题；其次，以 ISO 9000 质量体系为依据实行质量认证制度已经成为公认的具有权威性的国际惯例。能否按照 ISO 9000 的标准建立企业质量体系并取得第三方认证证书，已成为贸易谈判和国际重大工程项目投标签约的先决条件之一；最后，ISO 9000 质量体系与书面语有密切的联系。该体系的核心便是将其认为有效的管理手段和方法予以制度化、规范化，形成一套完整严密、统一协调的质量体系文件，从而使各项行为有据可依、有章可循。书面语是 ISO 9000 质量体系的运行载体。而 ISO 9000 一个广为人知的口号便是：“写你所做的，做你所写的，提出证据”。由此可见，书面语贯穿了整个质量体系建立和实施的过程，它既是质量管理行为的形式与载体，又是该行为的具体反映。这就为我们社会语言学研究提供了很好的实验场地。

被誉为“西方传播学巨匠”的麦克鲁汉（McLuhan, M. 1911-1980）早在 20 世纪 60 年代就提出“媒介即讯息”的观点，认为媒介不仅仅是信息、知识、内容的载体，而且对信息、知识、内容有强烈的反作用。它是积极的、能动的，对讯息有重大的影响。它决定着讯息的清晰度和结构方式（何道宽，2001：205）。对麦克鲁汉来说，任何一种新的发明和技术都是新的媒介，都是人的肢体或中枢神经系统的延伸，都将反过来影响人的生活、思维和历史进程（同上：208）。在此之后出现的新兴媒介——因特网有力地证明了上述观点。英国人类学家古迪（Goody, J.）发展了麦克卢汉的理论。他在《书写思维》（1979）一书中指出，“交际形式的任何变化都必然对交际内容产生影响”（1979：46）。书面语的交

¹ 项目批准号为 02JAZJD740008，项目结项号为 07JJD0026。项目历时五年（2003-2007）。课题小组的成员是：郑立华、叶剑如、牛巧霞、刘巍、陈莉、彭郁、王淑艳。

际创造了一种书写理性，在改变个人的同时也改变了社会，并在社会技术演变、文化的构建与传播中扮演着重要的角色。他指出：“社会结构是传播行为的背景，所以非常重要。但是，我们现在称之为‘科学’的每一个决定性发展阶段都是随着传播技术的重大变革而来的。这绝非偶然。例如：巴比伦的文字，古希腊的字母，西欧的印刷术”（1979：107）。他同时认为，“行政机构权力的上升在很大程度上靠的是书面语交际所提供的管理的种种可能性”（同上：55）。我们的研究所依据的正是麦克鲁汉和古迪的观点。我们的中心问题是：书面语如何在质量体系中发挥作用。我们研究的重心不是书面语的形式，而是书面语的社会功能。我们感兴趣的，不是语言如何反映社会现实，而是语言如何创造社会现实。国内的语用学和社会语言学研究借鉴了国外的理论和方法，大都承袭了重口语轻书面语的传统。在语言与社会这一对关系上，也偏重于社会对于语言的制约而往往忽视了语言及语言使用对于社会的反作用。虽然也有学者主张把长期被忽视的语言主体——“社会的人”引进语言学，研究“人”是如何运用语言来满足交际需要、建立和调节人际关系的（王德春等，1995：5），或强调“社会人文网络”对语言的作用：“从社会语境对语言符号的干涉中，我们看语用学，它简直就不是符号体系上的事，而是与人有关的语境体系上的事（即社会人文网络上的事）”（钱冠连，1997：338）。但是，交际形式（书面语或口语）如何影响交际本身以及社会现实（如人际关系、管理方式等）的构建这一课题，目前尚未真正引起学者们的充分关注；深入企业研究工作环境中的语言使用情况的人更是少之又少。我们希冀通过研究企业中书面语的使用，进一步开拓语言学研究的新思路。

国内有关书面语的研究大都从口语与书面语的关系出发谈论书面语文体学上的特征。有两个倾向值得我们注意：一是从文体结构出发认为书面语优于口语，因为口语粗糙而不严谨，生动而不规范。口语是书面语的胚胎，而书面语则是口语的加工形式（高年华、植符兰，1982）；二是从口语的角度出发考察口语和书面语，结果认定口语是交际的代表（谢明，1999；赵蓉晖，2003）。事实上，口语与书面语的不同之处如前文所述，其两者各有千秋，很难泛泛而论其等之优劣，而这也是国内不少学者的观点（姚亚平，1991；杨晖，2002；李绍林，1994；陈建民，1991）。从认知的角度出发，书写也是一种思维形式，因为“写”把存在于作者头脑中混沌一团、瞬刻即变的思维内容外化为清晰可辨的、线性展开的、有条理的文字（张南平，1994）。此外，口语和书面语形式上不

同,功能上也有差异(成方志、张锦辉,2004)。书面语交际中参与者之间的互动也与口语迥异(张侨辉,1995)。

纵观语言学发展史,我们不难发现,西方的“语音中心主义”基本上占据了主导地位。法国社会语言学家卡尔维(Calvet, L.-J.)认为,由于现代语言学是从音位学发展而来,所以,从音位学的观点出发看问题是现代语言学的基本特征。对于文字也一样,“语言学用音位学的眼光来看文字”(Calvet, 1996: 11)。有鉴于此,国外有学者提出必须建立一门有别于口语语言学的书写语言学:“西方哲学家雅克·德里达也曾提出要建立一门书写语言学。他在《书面语言学》、《文字和差异》、《声音和现象》等著作中提出:不应把写作看成是语言的外在‘服饰’或声音的简化。世界不是限于和决定于一种以语音为中心的意义模式。通过对书面语言的分析有助于发挥‘意义’潜能,因为书写不是言语的影子,而是关于语言本质的模型”(申小龙, 2003: 403)。本书并无意问津书写语言学的学科建构问题,而只是期冀通过对企业中书面语的研究,提出有别于当前语言学主流倾向的一些新思路,同时希望通过实地调查研究的发现,抛砖引玉,引起学者们对书写语言学理论问题和实践问题更多的关注与思考。

法国历史学家德韦尔谱(Dewerpe, A.)在总结西方工业化历史时指出:“劳动的历史,特别是工业化过程中劳动的历史,首先就是书面语的历史”(Dewerpe, 1992: 11)。这句话从某个角度反映了书写在工业化过程中的重要性。近十几年来,随着质量认证体系的推广,书面语在企业的组织与管理中发挥着越来越重要的作用,有人认为它成了“就像机器一样的工具”(Mispelblom Beyer, 1999: 201)。工作中的书面语成为人们一个新的关注点。值得我们注意的是,在国外,对企业中的书面语进行研究的,不仅有语言学家、人类学家,而且有管理学家、心理学家等;研究也并未局限于某一学科,而是进行多学科和跨学科的合作。这是因为,在工作环境中,由于书面语的特殊性,任何一门学科都无法完全独立地解决遇到的所有问题。国外学者关于书面语的一些研究成果对我们有直接的启发,如布泰(Boutet, J.)的“工作中的语言”(1995)和“工作语言学”(2001)、弗拉昂凯勒(Fraenkel, B.)的“留下痕迹——工作中书面语的一个特殊功能”(1995)、拉科斯特(Lacoste, M.)的“语言、工作与情景”(1995)等。他们从不同的角度来研究工作中书面语的形式、产生的过程以及社会功效,研究企业中书面语与工作之间的相互影响。有些研究成果则与ISO 9000质量体系中的书面语使用直接相关,如

科舒瓦 (Cochoy, F.) 等人的“书面语是如何改变一个企业的——以 ISO 9000 为例”(1998)、德尔康布尔 (Delcambre, P.) 的“书写与工作交际”(1997) 等。这些研究表明, 在日益走向理性化的企业管理中, 书面语正发挥着越来越重要的作用。ISO 9000 质量体系的推广使人们重新注意到一度被忽视的书面语的威力, 这一体系中书面语的使用向语言学及其他相关社会学科提出了挑战, 迫使人们重新认识并研究书面语。

为了了解书面语在企业中的作用以及中国企业实施 ISO 9000 质量体系的实际情况, 课题组深入企业进行调查研究。我们采用的是深入访谈与现场观察相结合的方法。

访谈对象是在已通过 ISO 9000 质量体系认证的企业里工作的人员。我们共做了 38 个访谈, 受访者中有男性 26 人, 女性 12 人, 法国人 5 人, 意大利人 1 人, 包括总经理、部门经理、工程师、质检员、操作工等。共涉及 22 家企业, 其中国有企业 16 家、外资企业 4 家、合资企业 2 家。这些企业分属不同的行业并散布在中国的不同地区。

深入访谈属于质的研究。“质的研究是以研究者本人作为研究工具, 在自然情景下采用各种资料收集方法对社会现象进行整体性探研, 使用归纳法分析资料和形成理论, 通过与研究对象互动对其行为和意义建构获得解释性理解的一种活动”(陈向明, 2004: 31)。从这一定义中, 我们可以看出, “获得解释性理解”是质的研究方法的目的。这一方法的理论基础是解释主义。后者来源于象征互动主义 (symbolic interactionism) 和现象学 (phenomenology)。这种方法“强调对事物进行深入细致的调查研究, 再现当事人的视角, 以描述和解释为主”(陈向明, 2004: 34)。我们认为, 这种方法对于我们的研究目的是合适的, 因为我们的研究需要回答以下的问题: 人们是如何认识书面语的? 书面语在企业的使用情况如何? 企业实施 ISO 9000 的过程中碰到了什么困难? ISO 9000 给中国企业带来了什么变化? 这些涉及“怎么样”和“为什么”的问题难以通过定量的方法找到答案。而且, 我们的研究重点是挖掘当事人对问题的真实想法。所以, 深入访谈是一个比较可行的方法。

当然, 访谈也有其自身的局限性。当问题涉及具体操作时, 我们得到的是被访对象讲述的第二手素材, 而不是直接观察得到的第一手数据, 因而其真实性难以判断。例如, 当问及“你如何按写的去做?”时, 被访对象向我们描述他的做法, 但这并不等于在实际工作中他就会按照说的去做, 因为说与做之间往往会有一定的差距。为了弥补访谈的不足, 我们采用实地观察法进行补证。为此, 课题组的两个成员以实习生身份到

一家法资企业工作了3个月。这家企业的分包商都是中国的工厂，该企业基本上是以ISO 9000的标准对分包商进行挑选、控制以及质量验收的。随后，我们又深入到通过了ISO 9000认证的3家企业进行实地考察，并拍摄了照片。实地观察使我们获得了具体的、生动的和真实的第一手材料。

我们始终认为，语言是服务人类的。带有很强实践性的社会语言学必须尽量地理论联系实际，解决社会现实中出现的问题，为社会做出贡献。

本书共四部分。第一部分是绪论，分两章进行阐发：第一章旨在分析企业工作环境中的语言特点；第二章主要讨论工作环境中的语言研究思路。第二部分以“书写语言学”为题，包括三章内容：分别探讨“口语与书面语的差异”（第三章）；“口语与书面语的关系”（第四章）和“书面语的物质载体”（第五章）。第三部分围绕“书面语与质量管理”分五章展开：先从历史的角度论述书面语与质量管理的关系（第六章）；然后对企业中的书面语进行分类（第七章）；接着分析ISO 9000质量体系给企业带来的新型书面语（第八章）和管理上的变化（第九章）；最后指出书面语作为管理载体的局限性（第十章）。第四部分是书面语使用的跨文化分析，分三章对“书面语观念与书面语使用”（第十一章）、“交际方式与文化选择”（第十二章）和“签字的中西方差异”（第十三章）三个主要内容进行阐释。

最后，我们要感谢课题组的其他成员：牛巧霞、刘巍、陈莉、彭郁和王淑艳。他们为完成课题的研究付出了辛勤的劳动。同时感谢博士生黄秋凤、张洁、夏高琴和林凡，他们对本书的文字做了认真细致的修订工作。我们还要感谢接受我们采访的人员。没有他们的配合，我们很难取得上述研究成果。特别感谢接受我们实地观察的企业的负责人，因为并非所有的企业家都能乐意接受外人进入企业内部进行调查研究。最后我们还要对钱冠连教授致以衷心的感谢。钱教授不仅审阅了全书，提出了非常宝贵的修改意见，而且欣然提笔为本书作序。

郑立华 叶剑如

2012年11月

目 录

第一部分 绪论

第一章 语言在企业中的功能及其特点	3
第一节 企业发展的新趋势	3
第二节 语言在企业中的功能	5
一、语言在企业中的工具功能	5
二、语言在企业中的认知功能	6
三、语言在企业中的社会功能	7
第三节 企业工作环境中的语言特点	8
一、言语活动受制于企业情景	9
二、各种交际符号相互渗透	9
三、“说”与“做”难解难分	10
第四节 小结	11
第二章 企业工作环境中的语言研究	12
第一节 语言学与企业中的语言	12
第二节 企业工作环境中的语言研究	14
一、理论研究与企业实际相结合	15
二、跨学科多角度交叉审视	16
三、注重语言创造社会现实的功能	18
第三节 小结	19

第二部分 书写语言学

第三章 口语与书面语的关系	23
第一节 文字在索绪尔语言学理论中的地位	24
第二节 文字的西方定义	25
第三节 文字与口语之间的关系	26
第四节 小结	30