

1 什么是话语分析法？

在一次中国香港的商业人士和英裔北美商业人士之间的商务会谈上，面对北美同行，其中一位中国商人说：

因为现在我们大部分产品在中国生产，嗯——现在还不能肯定 1997 年以前政府过渡时期会有什么样的表现；还有，从经费考虑，我认为对于电视广告问题我们得谨慎一些。因此，我建议我们在莱格高公司作出决定以后再作打算。

中国或者亚洲人在与来自英语国家的人用英语进行交际时，这样的会谈记录屡见不鲜。大多数情况下，我们对于词和句子的理解没有什么困难。无论是本族人还是非本族人，在真正来源于生活的语言使用片段中，也都存在着一定数量的类似“嗯”以及其他语言不流畅的现象。然而，即使说话者运用的词和句子意思十分明确，这段话究竟想说什么似乎仍不是那么清楚。

对话语的研究表明：在理解另一个人话语的主旨时，产生困惑的原因往往是说话双方运用了不同的话语原则来组织自己的表达。在以上的例示中，亚洲人使用的表达顺序是“话题——说明”，而主旨（即说明）的出现是以关

于话题的背景被充分交代为条件的。这种结构最常见的形式如下：

因为

Y（话题、背景或原因）

X（说明、主旨或行动建议）

与此迥然不同的是，西方人说英语时倾向于运用开门见山式的话语策略，一上来就交代主旨。这样，其他谈话者对此就能作出反馈，而他本人也能根据需要完善自己的论据。其结构形式如下：

X（说明、主旨或行动建议）

因为

Y（话题、背景或原因）

因此，如果是由一个西方人来陈述，本文开头的那一段话就会变成这样：

我建议我们在莱格高公司作出决定之后再作打算。这是因为从经费考虑对于电视广告问题我们应该谨慎一些。另外，现在我们大部分产品在中国生产，现在还不能肯定政府在 1997 年前的过渡时期会有什么样的表现。

这样，一上来就提出了推迟决定的建议，然后才是说话者这样做的理由。但如果要一个亚洲人在分析理由之前就提出建议，他会感到不舒服。这种话语模式的不同导致了话语焦点的不同：西方人认为话语的开头部分是最重要的，而亚洲人更倾向于从话语的后面部分寻找重要信息。

这些不同的话语策略导致了不公平而偏激的文化定势：亚洲人是“不可理喻”的，或者西方人太口无遮拦，有点粗鲁。

本书旨在将基本的话语原则介绍给从事职业交际工作

的人，希望这些原则在运用到不同话语群体成员的交际（即我们所说的跨话语系统交际）上时会有所裨益。另外，我们也会指出来自不同文化背景的人说英语时的显著差异，我们尤其关心在国际职业交际活动中，操英语的北美或欧洲人与东亚人之间的交际状况。

话 题

当不同话语群体的职业交际者进行交流时，职业交际的跨话语交际框架都是适用的。需要指出的是我们中的每一个人同时是许多不同话语系统中的一员。我们是某个特定社团群体的一员，某个特定职业或专业群体的一员，某个世代的一员，某个社会性别的一员，某个地区的一员，又是某个种族群体的一员。这样，所有的职业交际本质上都是不同话语群体或话语系统之间的交际，而我们正是被这些界限分入这些群体或系统的。正因为如此，我们要从跨话语系统交际框架分析的观点出发来研究职业交际中的话语。

职业交际

“职业交际者”是指所有以交际为其主要工作的人，它包括了商界及政界在内的一个很宽泛的范围，如行政官员、行政秘书、翻译和广告撰稿人等。最近，在某东亚大城市的一项研究表明，下列职业需要进行职业交际：

会计师	促销员
财务经理	官员
审计助理	接待员
经理助理	记者
广告撰稿人	销售经理

设计人员	高级管理助理
编辑	高级办事员
行政官员	高级工程师
行政秘书	导游
经理	培训经理
市场经理	培训程序设计员
宣传经理	翻译

这样的列表当然不能囊括所有商界和政界要求职业交际的工作。我们旨在勾勒出将跨话语系统职业交际作为一项重要日常专业能力的职业的大致范围。

我们也要把各级学校的教师加到这张职业交际者的列表中。当然，这也许会增加人们对“职业交际”这个术语产生误解的可能性。有些人认为“职业交际”就是“专职人员的交际”（比如医生、律师和教师）。既然这些专职人员是以交际为职业活动的核心内容的，我们并不认为有排除这种理解的必要。我们这样做的目的是不把“职业交际”的定义仅仅局限于那些通常被认为是以交际为专职的职业。我们坚信，所有以交际为工作基础者的职业生涯的核心内容都是跨文化职业交际。

跨话语系统交际

我们不仅仅强调职业交际，更重视这种交际跨话语系统的一面。这是因为在当今的亚洲社会，国际语言——英语成为大部分日常职业交际的主角，大至全球社会也是如此。英语往往不是交际双方任何一个人的母语。中国香港人在日本经商，英语是交际的常用工具；而韩国人在沙特阿拉伯开办企业同样也少不了英语这个商务处理工具。于是，英语几乎是不可避免地在使用中担负着跨文化交际或跨话语系统交际的重要职责。

我们并不是极端决定论者，认为一种语言彻头彻尾地决定了说话者的思维模式。现实的情况要远远比这么一个简单的陈述复杂得多。但是我们相信英语以及英语教学与学习的过程承载着西方文化的许多方面，尤其是西方的话语模式。正是这些模式导致了跨文化交际中的混乱和误解，而这些特点鲜明的话语模式正是本书的重点。

我们已在开篇中将东亚人和西方英美人用英语交流的情况作为主要例证作了阐述。这样做部分的原因是这是一个在研究和认知需要方面正急速扩张的领域。同时，我们认为本书所举的例子也可帮助读者理解一些分析跨话语系统交际的普遍原则，这样，即使是在其他不同的情形中，读者也可从中得到启示。最后需要指出的是：职业交际中人们的文化差异其实并非十分显著；不同性别或世代话语系统的成员之间，以及社团话语和职业话语系统之间的冲突所引发的差异往往更大。

话 语

作为一个研究领域，话语包括了语言运用的方方面面。从句子段落的“话题——说明”结构到随意的谈话和玩笑都是话语分析者的研究对象。近年来，话语的研究已经扩展到书面话语和文化、符号系统的全部领域。会议、会话和面谈等言语事件中的面对面的会话交际是我们主要兴趣之所在。这些话语形式有助于推演出我们研究所依据的原则。

语言的局限

王先生和理查德森先生的会谈使理查德森先生很高兴，他在分手时表示要找个时间与王先生共进午餐。王先生欣然应允；几周后他开始怀疑对方毫无诚意，因为理查

德森先生在发出邀请后，再没有来约定午餐的具体时间和地点。

亚洲人和西方人说英语时不同的话语模式成了王先生和理查德森先生这桩麻烦的罪魁祸首。我们曾在前文中提到过东亚人喜欢将重要的观点置于谈话的结尾。正是这种话语模式使王先生认为理查德森先生在会谈最后发出的午餐邀请是比较重要的。无论这次午餐对王先生来说重要与否，他都认为理查德森先生应该是郑重地发出邀请。相反，理查德森先生却觉得此事无关紧要，因此才在会谈结束时提出共进午餐的建议，对他而言，这仅仅意味着他的心情在会谈之后很愉快。换言之，这并不是一个真正的邀请，而只是一种告别时习惯性的客套话。

话语模式的不同导致了上述假想会谈中交际双方的困惑。问题的根源在于语言在本质上是模糊的。虽然分清交谈重点和寒暄客套对谈话双方都很重要，但使用的语言本身并没有表示出哪个观点是重要的。只有当谈话者使用相同的话语模式时，才能使双方聚焦于同一个重点。

话语分析这一领域 20 年来一直是研究领域中的活跃分子。在此研究基础上，斯蒂芬·列文森（Stephen Levinson, 1990）得以作出四项具有普遍意义的结论：

1. 语言在本质上是模糊的。
2. 人们必须推导话语的含义。
3. 这些推论趋于固定，而并非处于变化之中。
4. 人们能够迅速作出推论。

下面我们将更具体地阐述这几项结论。

语言在本质上是模糊的

我们说语言总是模糊的，指的是我们所说所写的东西总不能完全表达我们的意图。不仅词语和句子决定了说话者或写作者的意思，听众和读者的理解也起到了一定的作

用。换言之，交际双方共同创造了语言所表达的意思。这是交际研究给我们的第一项普遍结论。

我们可以说一个东西是蓝色的，但蓝色意味着什么，对你则完全是另外一个问题。在像颜色表达这样的语义范畴上，操同一种语言的人从来未能达成完全的一致，而这个例子还只是冰山一隅。

(1) 词汇层面的语言模糊性

众所周知，像“在……里”（in）和“在”（at）这样的介词难教难学，原因是这两个词本身只是部分说明了它们的意思，而更多的含义则是在不同的使用情况中显现的。

例如，如果说：

有一个人在前门。

介词“在”说明了那个人的位置，但语焉不详。我们知道他是在门外，甚至可以进一步想象他是站在离门很近的地方，在那里他可能刚敲过门或按过门铃。

不知道诠释这样一个句子在多大程度上保险，这是问题的关键所在。我们不清楚那个人是怎样“在”门口，所以这句话的意义是模糊的。如果我们用一个相似的句子：

有一辆出租车在门口。

可以看出，“在门口”有另外一种完全不同的方式。我们会预期出租车离门有一段距离，停在行车道上，还可能边等边开动马达，而且出租车内还有司机。

可能有人会说这两句话的差别并不在于介词“在”，而在于作主语的名词“人”和“出租车”。我们对人和出租车的理解和对二者如何等“在”门口的预期造成了这种

差别。在列文森的基础上，我们认为：两句话中意义的差异在于事物怎样“在”一个地点，而介词“在”本身并没有提供足够的信息。理解这些句子有赖于我们的客观背景知识，而句子或句子中的任何词却无法提供这样的知识。

我们认为语言在词汇层面上意义总是模糊的，指的就是这个意思。单词本身并不能向我们提供足够的信息以精确地表词达义。

再举一个例子：

咖啡在杯子里。

咖啡怎样在杯子里可以有许多不同的推论。人们会认为咖啡是煮好的、液态的，却很少会想到这是咖啡豆或是一罐固态的咖啡粉。

同样原因，如果我们说：

铅笔在杯子里。

你很可能想到一幅有杯子和铅笔的图景。铅笔的一部分露在杯子外面，而大部分则在杯子里，否则铅笔就会掉到外边去了。这句话并不会让我们想到铅笔已经被磨成细细的粉末，像咖啡一样沏上沸水，并冲成一杯热饮。然而，上面两句话以及“在……里”、“杯子”等词没有什么差别，只是客观背景知识帮助人们作出了判断。在此，句子和词只起了一个定向作用：指明你需要哪一个方面的知识。

(2) 句子层面的语言模糊性

你也许会认为像“在”、“在……里”之类的介词或颜色词本身就是模糊的，到了句子层面这种模糊性就会消失了。遗憾的是，句子依然是模棱两可的。

我们的同事雷·麦克德莫特（Ray McDermott, 1979）曾举过这么简单的问题：“几点了？”这是句子层面语言模糊性的绝好例证。

我走在大街上，拦住你问：

几点了？

你很可能回答：“两点了”，或是别的时间。我向你道谢，然后走开了。这些都平淡无奇。但当说话的语境变成一个小学的教室时，情况就不一样了。

教师问弗兰克：

几点了？

弗兰克回答：“两点了”。教师便表扬他：

很好，弗兰克。

请注意这里的差异。在第一种情况下，“几点了”是询问时间这种言语行为的一部分，同时也决定了回答是“谢谢”。在第二种情况下，同样是“几点了”，则是测试孩子分辨时间的能力这种言语行为的一部分；因此相应的回答不是“谢谢”，而是“很好”。

如果你对此表示怀疑，你完全可以到街上去问问别人时间。在得到回答后，你对他们说：“答得很好”。他们至少会觉得你莫名其妙，激进一点的更会认为这是一种充满敌意的行为。

这句话当然还有其他许多不同的含义。比如说夫妇俩在朋友家吃饭，妻子问丈夫：“几点了？”这其实是说：“你看，我们是不是该告辞了？”这种理解再贴切不过了。

我们认为，“几点了”这句话的意思并不完全在于这个句子本身，还与使用该句的情景有关。客观背景知识和单词、句子知识都是正确理解句子含义所必须的。

(3) 话语层面的语言模糊性

最后的希望寄托在话语上，也许在这个层面我们能发现语言的意义是清楚的。或许我们有办法分析清楚句子所处的语境。如果这一点还算明白的话，我们至少可以认为在话语层面，语义的表达是明晰的。遗憾的是这种方法也不奏效。在话语层面语言依然冥顽不灵，让人如坠五里雾中。

德伯拉·谭楠（Deborah Tannen, 1990a）所著的《你只是不明白》（*You Just Don't Understand*）指出来自相同文化，甚至相同家庭中的男性和女性经常会误解对方的意思，原因是他们对交际目的有不同的预期。为了取悦女人，男人要送她一件她真正想要的礼物。他问自己的女人想要什么生日礼物——哪怕是上天摘星星。糟糕的是，女人最想要的是男人可以凭直觉知道她想要的是什么。谭楠认为，至少在北美社会中，男性和女性对于表达的看法趋于异化：前者直接明了，后者间接委婉。谭楠指出，女性觉得不用直接问就知道她想要什么是很重要的。男性则觉得，如果女性能爽快地说出她所钟情的礼物就再好不过了。

无论如何，语言本身都不能消除这种语义上的模糊性。把情况摆得再清楚，也只能使说话的一方感到高兴，而另一方则会很失望。下面这对小兄妹所经历的情形即是如此：小男孩想要一个巧克力圆筒冰激凌，妹妹也跟着要巧克力的。小男孩马上改变了主意，不料妹妹也跟屁虫似的换成了草莓的。问题在于哥哥不想跟妹妹要的一样，而妹妹不识趣地偏要和哥哥要一样的。

很遗憾，这种麻烦存在于人类交际的本质之中，这同时也决定了语言不可能是明晰的。

在本章开头所举的例子中，王先生认为谈话中最后的部分是最重要的，因此他格外关注那里的信息。但是理查德森先生则注重谈话的开头，认为结尾说些什么无关紧要。在这次会谈中，对不同话题的强调是模糊的。也许每一个句子的意思还比较清楚，但句子与句子连接以后，它们的含义就不那么明确了。

(4) 语义模糊并非由于无知

本书强调职业交际中跨话语系统的一方面，在此明确“语义模糊并非由于无知”十分重要。换言之，即使人们有了更大的词汇量，更好地掌握了英语语法，对话语的本质有了更深刻的理解，这些语义上的模糊也并不会消失。我们认为，语义模糊是各种语言运用中固有的现象，这是我们无法回避的。真正重要的是认清这是语言的本质属性，然后研究解决语义模糊性的策略，而不是阻止其发展。

人们必须推导话语的含义

我们希望到目前为止我们的表述是清楚的。语言的模糊性是与生俱来、必不可少的。由此也引出了我们对交际的第二个观点：为了沟通，我们必须自己推断出对方的意思，除此之外别无选择。填字游戏和语言运用的方法倒有几分相似。填字游戏开头的几步总是有难度的，在我们不那么有把握的地方就只能碰运气。在填满几个方格后我们会再做一些猜测。如果此时柳暗花明，我们则会认为开始的猜测是可靠的。在所有方格填满后我们才能确认这些猜测是正确的，而此时已经没有再多的空格可以填充了。如果我们所猜的字都合适，我们便得到了最后的结论：先前的预测是正确的。

语言有着异曲同工之处。在理解别人说话时，我们必须推测这些话的意思。这些推测主要基于以下两个来源：

(1) 他们所使用的语言；(2) 我们的客观背景知识。这种

知识包括预知在某种特定语境下人们通常会说些什么的能力。

人们的推论趋于固定，而并非处于变化之中

第三个结论有赖于过去 20 年我们对会话分析和话语分析的研究，这就是我们趋向于作出固定的推论；在我们的头脑中，这些推论并不处于变化之中。

出现这种情况是有充分原因的，要不然我们总会在茫然中徘徊，琢磨某种说法究竟是什么意思。例如当我们听到“有一个人站在门口”，便推测这句话的意思是有一个人在门口等别人来给他开门。我们不会马上开始考虑这句话可能有的种种不同的含义，否则就会使交际完全陷于停滞状态。

许多本领域的研究人员喜欢用“有标记的”和“无标记的”的区别来记录交际的这一方面。我们对站在门口的人的推测是无标记的推测。换言之，只要没有相反的情况导致我们改变推测，世界便如我们所愿地运转着。这个对站在门口的人的无标记推测正如我们上面所述的那样。如果是具死尸或是个受伤的人躺在门口，说话者一般会说“门口躺着一个人”，或者“门口有一个人，他遇到了麻烦”。也就是说，我们会附加一些东西从而指示无标记的期望在此种情景下不起作用。

换言之，如果没有别的因素导致另一种情况的发生，我们假定世界便会按正常的轨道运行，那些关于世界的无标记的期望便始终为真值。这些固定的期望并不变化，而是存在于正常的日常世界的本质中，我们也理所当然地不加以怀疑。

人们能够迅速作出推论

过去 20 年的研究告诉我们第四项也是最后一项观点：

无论是进行普通会话还是阅读书面语篇，我们总是能迅速地作出推论。大多数研究者指出，每次说话者交换话轮，这种推测便随之而生；而在日常会话中，这种情况几乎每一秒都在发生。

什么是成功的跨话语系统职业交际？

语言是模糊的。这意味着无论是读或写，我们永远无法完全领会他人的意思。换言之，语言永远无法完全表达我们的意思。当然，毫不足怪，我们的研究应该相信东西方的哲人为我们描述的未来盛世。但这对跨文化职业交际意味着什么？

首先必须明白，如果交际参与者拥有更多共同的预期和客观知识，交际便会有比较好的效果。共同的背景、历史和经历使得人们之间的交际驾轻就熟，因为任何一方对另一方用意的推测都基于共同的经验和知识。来自同一个村子、同一个家庭的两个人当然要比来自地球两半球的两个人少犯交际上的错误，至少不会在推论对方用意上闹笑话。

语言的模糊性本质是跨话语系统交际的主要困难之一。因为性别、年龄、种族或文化群体、教育、国家或城市的地域、收入或职业群体、个人经历等各方面的差异，我们分属不同的语言群体，这些差异使我们很难完全领会另一个群体成员的意思。

在当今世界国际跨文化职业交际中，人们之间的差异是相当大的。人们每天与世界各地不同文化背景、不同话语群体的人交往，成功交际的关键在于尽可能地拥有对话语意义共同的推论。当我们与迥然不同的人打交道时，我们往往不知道该怎样推论他们的语句。因此在诠释的过程中，我们就谈不上依靠共享的知识和背景来获取对于自己推论正确性的自信心了。

对错误推论的产生作好心理准备

让我们再回到以前的例子。王先生认为理查德森先生不够真诚，理由是理查德森先生并没有实践邀请共进午餐的诺言。理查德森先生则可能认为王先生难以理解，因为他总是不能开门见山地说出谈话的话题。每一个人都依据对方意思的错误推论，对对方形成了某种负面的看法。我们如何解决这种交际失误呢？

一种方法是告诉王先生和理查德森先生彼此的期望。这样，理查德森先生就会知道王先生一般注意谈话的结尾部分，而王先生则知道理查德森先生更重视谈话的起始部分。

然而，我们把问题解决了吗？在这种情况下，他们只是转换了预设。问题是即使他们现在了解两种系统，却不知道对方会运用哪一种。

尽管如此，我们仍是在某种程度上解决了问题。现在王先生和理查德森先生都知道他们都不能确信怎样去诠释对方的言语。那意味着既然他们不能确定是否已正确理解对方的意图，当他们对对方的行为作出否定的判断时应该谨慎一些。

这同时也意味着，如果王先生和理查德森先生意识到存在着两种安排话题和在话语中强调话题的可能系统，他们就会对会话开头和结尾的话题都给予足够的重视。换言之，他们都考虑到在理解上可能出现的问题。这样，他们就能首先怀疑自己的瞬时反应，再琢磨琢磨对方的意思，看看自己的诠释是否正确。

跨话语系统职业交际的两种途径

我们采用了两种途径来改善不同话语系统成员间的职

业交际。第一种途径基于尽可能多地了解交际对象的情况，这种途径可称之为增加共享知识的方法；另一种途径基于假定误解是跨话语系统职业交际中惟一可以确定的东西，这种方法可以称为交际失误的处理。

增加共享知识

我们将在第二章开始介绍增加共享知识的观点，着重讨论交际行为和活动发生的情境和事件。第三章讨论在人际交际活动中，作为言语事件交际参与者的身份如何发展和保持。这两章总的任务是勾勒出共享知识在其中起作用并减弱交际中固有模糊性的两个主要领域。

交际失误的处理

第四章主要解决交际失误的处理问题。它首先通过会话推论的研究介绍话语分析，进而通过一系列衔接手段的研究，讨论言语事件的交际参与者用来诠释意义的步骤，这些衔接手段包括连词、认知图式或认知脚本、音律形式、语调和节律等。

许多研究发现西方人和亚洲人在引入话题时，分别采用演绎和归纳的策略，第五章将探讨造成这一差异的原因。我们认为，这并非是西方人和亚洲人与生俱来的差异，而是待人接物的面子礼貌关系在不同的文化熏陶下表现出来的差异。两种策略都有可能被任何一方使用，但亚洲人在与并不熟悉的人接触时，倾向于表现出敬意和尊重；而西方人则相反，他们更倾向于强调人际关系的平等。不同的面子关系决定了不同修辞策略的运用。

因为修辞策略的差异可能导致人际权势差异的发展，第五章讨论了话语中权势不对等的根源。本章最后讨论了焦点型和非焦点型交往的研究。

常规话语模式决定话语系统。在这种系统中，文化规

约决定了面子关系策略的选择。而这些面子关系反过来又决定了特定话语形式的运用。不同的话语形式暗示着某种社会化适应方式。这种社会化适应方式预先决定了文化规约，从而完成了一种圆周循环式的制约关系。第六章我们将介绍实用主义话语系统的概念。在话语领域，这种概念体现了实用主义经济和政治意识形态的哲学观念。

在前述各章的基础上，第七章着重讲述跨话语系统交际最宽泛的形式——跨文化交际。我们采用的方法是强调两个方面的问题：共享知识；预设交际失误的可能性和处理的必要性。本章把文化的问题摆到桌面上来。在研究文献的过程中，提出了跨文化交际的许多方面。我们将讨论历史和世界观、语言的功能和非言语交际。当我们知道要对比两个文化群体或话语系统的不同，却不知道差异与共性的深入维度时，出现的致命问题就是二元论 (binarism) 和文化定势 (stereotyping)。

第八至十一章讨论了不同话语系统方面的问题。第八章一开始提出了一个话语系统研究的纲要指南，然后介绍了两种目标取向的话语系统中的第一种：社团话语系统。第九章则考虑的是第二种目标取向的话语系统：职业话语系统。后者显然走了捷径。第十、十一章用了两种非自愿话语系统（世代话语系统和性别话语系统）来说明不同诠释框架引起的话语交际的问题。第十一章以指出我们每一个人同时属于多元的话语系统作结，这种多元话语系统竞相向我们提出不同的成员资格和身份的要求。

我们相信绝大多数成功的职业交际者决不会满足于自己是一个能跨越话语系统边界的专家。他们不断探索，了解其他话语系统，是因为他们知道除了自己的话语系统，在任何其他话语系统内，自己始终是新手。文化和话语差异的研究对成功的交际固然重要，意识到自己的局限同样必不可少。

2 运用语言做事的方式 时间与地点

先来看下面的例子。

A：比尔，那是个好主意。你能为明天的董事会起草一份一页的简短摘要吗？

B：当然可以，哈特金斯先生。我需要找人把它翻译出来吗？

A：你最好问问简，她知道究竟谁会出席会议。

这样一段对话在商业交往中看来非常普通，可能不需要很多想象力就能理解这两个说话者在谈些什么。比如，我们知道比尔刚才一定说过什么，哈特金斯先生认为是一个好主意。我们知道在这个谈话的第二天将有一个董事会。我们还知道，比尔很可能是哈特金斯先生的一个下属，他们相互的称谓方式告诉了我们这点。哈特金斯先生任意地直呼别人的名字（比尔和简），但比尔在与哈特金斯先生讲话时显然必须使用“先生”这个称谓。

在第一章里，我们说过语言总是模糊的，这段对话也不例外。除了那些已从对话中知道的情况以外，我们仍有许多事情是无法单从字面推测出来的。例如，即使我们知