

语言学教材系列

语言交际概论

刘艳春 著

于根元 审校



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

语言交际概论/刘艳春著. —北京:北京大学出版社,2007.6
(语言学教材系列)

ISBN 978-7-301-12397-3

I. 语… II. 刘… III. 言语交往—语言艺术—教材
IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 082894 号

书 名: 语言交际概论

著作责任者: 刘艳春 著

责任编辑: 严胜男

标准书号: ISBN 978-7-301-12397-3/H·1784

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 电子信箱: zpup@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 出版部 62754962

编辑部 62752028

印 刷 者:

经 销 者: 新华书店

890 毫米×1240 毫米 A5 8.25 印张 240 千字

2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 0001~3000 册

定 价: 15.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

当今社会,越来越注重人的综合素质。语言交际能力、与人合作的能力、处理人际关系的能力,以及对压力与挫折的耐受能力等等,都是人的素质的重要组成部分。构成人的综合素质的各种能力可以分为不同类型,也可以分成不同层次。人们通常将其分为三个层次,即职业特定能力、行业通用能力与核心能力。

每个具体的职业都对应着一些特定能力,特定能力总量最多,适应范围却最窄。每个行业,又都存在着一定数量的通用能力,它在数量上比特定能力少,但适应范围要宽得多。此外,还有任何人从事任何职业都离不开的一些能力,即核心能力。

中国就业培训技术指导中心主任陈宇教授曾用三个同心圆来表现以上三种能力的关系。其中,核心能力处在中心,第二圈是通用能力,最外面的是特定能力。(见图 1^①)该图很好地反映了核心能力的核心地位。

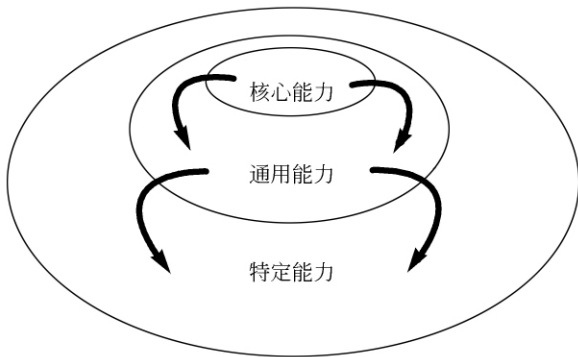


图 1 能力分层体系示意图之一

^① 参见黄大钊:《处己处人处世——沟通决定成败·代序》,中国书籍出版社 2006 年版,第 2 页。

一位欧洲学者则用三角形来表现三种能力的层次关系。(见图2)其中,核心能力处在最底层,是承载其他能力的基础。该图从另一角度很好地展现了核心能力是其他能力形成和发生作用的条件。

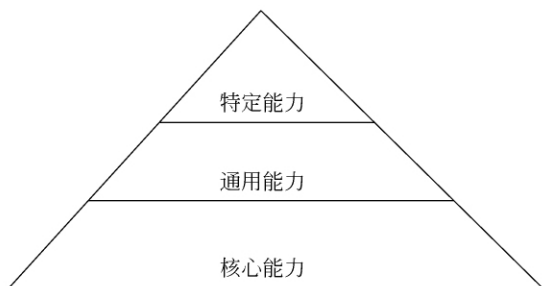


图2 能力分层体系示意图之二

这两个图形正好相辅相成地表现了三种能力的层次关系及核心能力的地位、作用。图1表明,核心能力存在于一切职业中,从事任何工作都需要核心能力。图2则表明,核心能力作为人的基础能力,是人的其他能力的支撑和依托。

核心能力具有普遍的适用性和广泛的可迁移性,它能辐射到行业通用能力和职业特定能力领域,对一个人的终身发展和终身成就影响极为深远,因此,开发和培育核心能力,不仅能拓展和增加一个人的就业范围与就业机会,还能为其终身发展奠定基础。目前,根据劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织制定的试行标准,核心能力共分为八项,即交流表达、数字运算、革新创新、自我提高、与人合作、解决问题、信息处理和外语应用。^①其中第一项“交流表达”,就是语言交际。

语言交际能力作为人的核心能力之一,后天的学习和唤醒非常重要。有些人可能天生内向,不善表达,在他人面前说话会有羞怯、心慌等诸多交际障碍,但这并不等于说他们一辈子都只能这样,只说

^① 参见黄大钊:《处己处人处世——沟通决定成败·代序》,第4页。

明他们在与其他人交际方面缺少锻炼和学习,他们的语言交际潜能还有待唤醒和开发。正像美国著名心理学家詹姆斯教授说的那样:如果与我们的潜能相比,我们只是半醒状态,我们只利用了我们心智能源的极小一部分,至多每一个人也就开发出了百分之一二。所以,不善交际、不会交际的人完全可以通过学习和锻炼唤醒交际潜能,提高交际能力。

我国语言学界对语言交际能力的重视和强调,始于20世纪80年代的中后期。当时相继出版了几部著作,如刘焕辉主编的《言语交际学》(1986),孙莲芬、李熙宗的《公关语言艺术》(1989)和夏中华的《交际语言学》(1990)。现在二十年过去了,语言交际研究的某些方面有了一定进展,但总体而言,我国学术界对语言交际的重视程度、学术研究以及对大学生语言交际能力的培养等方面还有待继续加强。而欧美学术界,半个世纪以来就一直将交际视为一门重要学科进行研究。当前美国已经有几百所大学设置了相关系所,众多知名商学院还颁授有关交际与沟通研究的硕士或博士学位,并视其为MBA的核心课程。

作为一门科学,语言交际有很多原理、规律及相关技巧,要培养和提高语言交际能力,实现与他人的有效沟通,就需要了解并掌握其中的相关原理、规律与技巧。

本书共分十三章:第一章,主要介绍交际和语言交际的基本知识。第二章至第六章,分别从交际者(主要是从性别这一角度)、交际关系、文化、思维、心理、环境等方面,分析其与语言交际的关系,并指出如何利用这些因素提高语言交际质量。第七章,具体阐述了语言交际的基本原则。第八章至第十二章,从语言交际能力的分析入手,讲述如何实现有效表达和倾听,介绍日常交际礼仪与涉外交际礼仪,并提供一些具体的语言交际策略。第十三章则分析如何通过非语言手段的有效配合,最终实现完美、艺术的交际效果。

本书力图通过上述内容的安排,最大程度地实现“学”与“术”的有机结合。对语言交际规律及相关原理的分析和介绍,有利于读者对语言交际本质与原则的把握,有助于理性地认识语言交际,从而提高语言交际的科学性;而对语言交际方法、礼仪及相关策略的阐述和

指导,则有利于读者对语言交际知识与技巧的把握,有助于有效地进行语言交际,从而提高语言交际的艺术性。

最后,感谢我的导师于根元先生百忙之中为书稿审校!感谢北京大学出版社及责任编辑严胜男女士的大力支持!

中国传媒大学 刘艳春

2006年2月20日

目 录

前言	(1)
第一章 语言交际概述	(1)
第一节 交际的含义、构成及符号系统	(1)
第二节 语言交际的起源	(7)
第三节 语言交际的方式与层级	(13)
第四节 为什么要学习语言交际	(19)
第二章 性别差异与交际意识	(24)
第一节 交际者与语言交际	(24)
第二节 性别差异与话语诠释框架	(27)
第三节 两性语言交际意识守则	(33)
第四节 交际者的其他影响因素	(38)
第三章 交际关系与语言交际	(45)
第一节 角色结构与交际关系	(45)
第二节 交际关系与话语理解、话语模式	(48)
第三节 语言交际礼貌体系	(52)
第四节 话语策略与关系协同	(57)
第四章 文化差异与语言交际	(64)
第一节 跨文化语言交际的特征	(64)
第二节 文化特征与语言交际差异	(66)
第三节 语言交际与文化交融	(75)
第四节 跨文化语言交际的改善	(79)
第五章 思维、心理与语言交际	(86)
第一节 思维方式、思维活动与语言交际	(86)

第二节	思维训练与语言交际能力培养	(91)
第三节	语言交际与良好的心理素质	(96)
第四节	语言交际的心理障碍与克服方法	(99)
第六章	时空场合与语言交际	(106)
第一节	时空场合与交际者	(106)
第二节	时空场合与交际关系	(108)
第三节	时空场合对语言交际的影响	(111)
第四节	语言交际时空场合的利用	(115)
第七章	语言交际的基本原则	(120)
第一节	得体原则	(120)
第二节	合作原则	(126)
第三节	礼貌原则	(131)
第四节	尊重原则与真诚原则	(138)
第八章	语言交际能力及其培养	(142)
第一节	语言交际能力的基础	(142)
第二节	语言交际能力的表现	(145)
第三节	培养倾听能力	(149)
第四节	培养表达与互动能力	(152)
第九章	日常交际礼仪	(165)
第一节	介绍礼、握手礼与递换名片	(165)
第二节	招呼礼、约请礼与拜访礼	(170)
第三节	待客礼、馈赠礼与受礼	(174)
第四节	致谢礼与告别礼	(179)
第十章	涉外交际礼仪	(182)
第一节	涉外交际观念	(182)
第二节	涉外交际惯例	(184)
第三节	涉外活动礼仪	(190)
第四节	涉外交际风俗	(195)
第十一章	日常语言交际策略	(199)
第一节	交谈策略	(199)
第二节	安慰与劝说	(204)

第三节	赞美和道歉·····	(207)
第四节	培养幽默感·····	(210)
第十二章	郑重场合语言交际策略·····	(214)
第一节	商贸谈判·····	(214)
第二节	成功演讲·····	(219)
第三节	辩论·····	(226)
第四节	求职面试·····	(230)
第十三章	非语言交际手段·····	(233)
第一节	非语言交际的特点与作用·····	(233)
第二节	时间控制与空间运用·····	(237)
第三节	面部表情与身体动作·····	(241)
第四节	身体接触与副语言·····	(246)
参考文献	·····	(252)

第一章 语言交际概述

人类离不开交际。人类用以交际的工具和手段很多,语言、文字、旗语、信号灯、电报代码、音乐舞蹈、表情语、体态语、碰触语、时间和空间等等,都是人们用以交际的工具和手段。那么什么是交际?交际有哪些构成要件?又有哪些主要特征?语言交际如何产生?语言交际有哪些方式和层级?我们为什么要学习语言交际?这些都是我们首先应该了解的内容。

第一节 交际的含义、构成及符号系统

一、什么是交际

“交际”一词在汉语中出现至少已经有两千多年的历史。汉语里交际的“交”有接合、通气、赋予的意思;“际”有接受、接纳、交合、会合、彼此之间等意思。《孟子·万章下》:“万章曰:‘敢问交际何心也。’”宋朝儒学大师朱熹作注:“际,接也。交际,谓人以礼仪币帛相交接也。”可见,在中国古代,交际既包括人与人之间的物质交换,也包括人与人之间的精神性交接,如信息传递、思想沟通和情感交流等。

“交际”一词在英文中的对译词,人们通常认为是 communication。而 communication 又可译为“交往”、“沟通”、“交流”、“传播”,但就汉语而言,这些词语在内涵和习惯用法上还是有一定差异的。一般来说,凡是发生在人和与人有关的一切对象(可以是人,也可以是物)之间的活动,都属于“交往”。“交往”可以发生在人与人之间,

也可以发生在人与物之间。其中人与人之间的交往,即人际交往,等于古代汉语中谈到的“交际”——以礼仪币帛相交接。实际上,在现代学术界,人们研究的“交际”更多的只限于“人与人之间的精神性交接”这一部分,此时的“交际”与“交流”最为接近,但交流的重点在于相互理解,交际的重点则在于行为和行动。“沟通”与“交际”基本相当,不同的是,交际的重点在于行为和行动,沟通似乎更强调结果或效果,因此,“沟而不通”通常不被认为是严格意义上的沟通。“传播”,尽管包括人际传播和大众传播,但从非严格意义上来说,传播就是大众传播,因此它与“交际”的区别就比较明显了。

“交际”,《现代汉语词典》的解释是:“人与人之间的往来接触;社交。”这个解释对于想深入研究和学习交际的人来说显然有些空泛。比如,抛开人与人之间的物质性交换不谈,仅在精神性交接上,就存在这样两个问题:第一,交际必须是当事人有意识的行为吗?第二,交际必须是对方感知的行为吗?弄清这两个问题,对我们深入认识什么是“交际”非常重要。

根据是否有意识,人们在往来接触过程中可分为三种类型:1. 无意识的非语言行为。2. 有意识的非语言行为。3. 有意识的语言行为。根据是否被感知,也可以分为三种情况:A. 未被感知。B. 附带被感知。C. 被感知。那么综合起来,人们在往来接触过程中就会产生如下九种情况:

1A. 未被感知的无意识非语言行为——甲方的无意识行为,乙方没有感知到。如,甲打个哈欠,乙没看到。

1B. 附带被感知的无意识非语言行为——乙方同时感知到其他刺激和甲方的无意识非语言行为,但认知上没有立即处理甲方的这一行为,事后才理解甲方该行为发生的原因或其涵义。如,乙在看报纸时,感觉甲一连打了几个哈欠,后来才知道甲昨夜只睡了两个小时觉。

1C. 被感知的无意识非语言行为——乙方感知到甲方的无意识非语言行为,并有所反应。如,甲打个哈欠,乙侧头看了看甲。

2A. 未被感知的有意识非语言行为——甲方的有意识非语言行为,乙方没感知到。如,甲向乙挥手告别,乙没有看到。

2B. 附带被感知的有意识非语言行为——乙方同时感知到其他刺激和甲方的有意识非语言行为,但认知上没有立即处理甲方的这一行为,事后才理解该行为发生的原因或其涵义。如,甲的妈妈问乙:“听说你们的竞赛成绩出来了?”甲示意不要说,但乙完全不顾甲不让他说的动作,仍然兴奋地说:“是啊,甲得了第一名呢!”后来乙才知道原来甲想等到第二天再告诉妈妈,因为第二天是妈妈的生日。

2C. 被感知的有意识非语言行为——乙方感知到甲方的有意识非语言行为,并有所反应。如,甲向乙挥手告别,乙也挥挥手。

3A. 未被感知的有意识语言行为——甲方的有意识语言行为,乙方没感知到。如,甲向乙问好,乙没听到。

3B. 附带被感知的有意识语言行为——乙方同时感知到其他刺激和甲方的语言行为,但认知上没有立即处理甲方的语言行为。如,乙忙着包扎自己划破的手指,甲问:“疼不疼?”乙没有立刻回答,直到包扎完毕才说:“现在不怎么疼了。”

3C. 被感知的有意识语言行为——乙方感知到甲方的语言行为,并有所反应。如,甲问:“作业写完了吗?”乙回答:“还没写完。”

以往著述讨论最多的是3C这种类型的交际,它属于典型的语言交际。讨论到非语言交际时,2C是最典型的类型。其实从交际本质来看,除1A、1B、1C之外,都属于交际。因为首先,交际行为区别于一般行为的重要条件是,以交换信息、沟通思想、交流情感为目的,即具有“交际”的意图。不具备交际意图的行为尽管也可能引起对方的反应,仍然不能属于交际行为。其次,交际行为是否被对方感知,涉及的是交际效果,不能因为没有达到预期交际效果就否定了交际行为。所以2A、2B、2C、3A、3B、3C都属于交际,只是交际手段、类别和效果存在差异。

从交际手段来看,2A、2B、2C是非语言交际,3A、3B、3C是语言交际。从类别来看,2B、3B是非即时交际,2C、3C是即时交际。从交际效果来看,2A、3A由于一方的行为没有被另一方感知,也就不可能产生任何交际效果,毫无疑问是失败的交际。2B、2C、3B、3C由于一方的行为已经被另一方感知,因此是形式上的成功交际,至于最终是不是成功交际,还要看感知方的具体反应。例如3C中,甲问:

“作业写完了吗？”乙答：“没吃饭呢。”假设乙没有任何言外之意（也许乙根本听不懂甲所使用的语言，还以为甲在问自己是否吃饭了），那么虽然从形式上看乙已经作出了回应，但这个交际还是失败的。

至此，我们就可以回答前面提出的两个问题了。第一，交际必须是当事人有意识的行为，只有具备交际意图的行为才是交际行为。第二，交际并不一定必须是对方感知的行为，对方没有感知与对方感知有误、对方感知正确但不予合作一样，都是失败的交际。失败的交际也是交际。

二、交际的构成要件和主要特征

（一）交际的构成要件

交际者、交际意图、交际内容和交际渠道，是构成交际行为的四个要件。

1. 交际者。交际者，是交际中的人。没有人，产生不了交际。过去，从信息传播的角度常常将交际双方称为“发信者（表达者）”和“接收者（交际对象）”。但需要注意的是，现实生活中的交际过程是一个互动过程，交际双方的关系很少固定不变，二者总是在相互转化，一会儿是表达者，一会儿又是接收者。同时，这种划分方式将交际对象作为交际活动的客体对待，容易忽视其在交际活动中的重要参与功能。因此，为了表现交际双方的平等地位及各自的能动作用，我们将其统称为“交际参与者”，简称“交际者”。当然，在特定情况下为了表达方便也可以称为“表达者”和“交际对象”。

2. 交际意图。没有交际意图的行为是人的一般行为，不是交际行为。交际意图是区别人的交际行为与一般行为的重要条件。

3. 交际内容。交际离不开交际内容。交际内容需要借助语言或非语言符号（包括面部表情、空间位置、手势身姿、身体动作、语调语气等）来传达或表现。

4. 交际渠道。交际内容的传达要经过一定的通道。面对面口头交际靠的是空气传导，书面交际靠的是纸介传输，电话网络交流靠的则是电信工具。

(二) 交际的主要特征

交际是人们相互联系、相互交流、相互合作的手段和方式之一。总体而言,它有以下几方面特征。

1. 社会性。交际是一种社会现象,具有社会性。人类的交际都在一定的社会条件下进行,构成和影响交际的各个因素都摆脱不了当时的时代和社会烙印。

2. 个体性。交际是不同个体之间的具体行为,具有个体性。无论是哪种形式的交际都要通过具体的个人来实现,离开了个体的脑力和体力劳动,任何交际都无法进行。

3. 对象性。交际是信息、思想的交换或情感的交流,必然需要交换或交流的对象。对象可以是一个,可以是多个,还可以是自己。对象是自己的交际,被称为自我交际,属于一种特殊的交际类型。

4. 动态性。交际是一个动态过程,前一分钟还风和日丽,后一分钟就可能乌云密布,甚至雷雨交加。交际内容、环境气氛、交际者心情等的动态变化最终构成了交际的整体动态性。交际的动态性还体现在交际的可延展性上,这次交际可能就是下次交际的基础,接触交际可能就是相识交际、相知交际的前奏。

5. 不可回收性。交际的过程是信息传递、思想碰撞、情感交流的过程,这个过程具有不可回收性。交际一方一旦把信号投送出去,就如同泼出去的水,无法再收回。交际可修复,不可回收。

6. 影响因素的复杂性。上述交际要件以及其他相关因素(如社会背景、时空环境、文化差异等)都会对交际产生影响(见图1)。这些影响交际的因素又可以分为主观因素和客观因素。

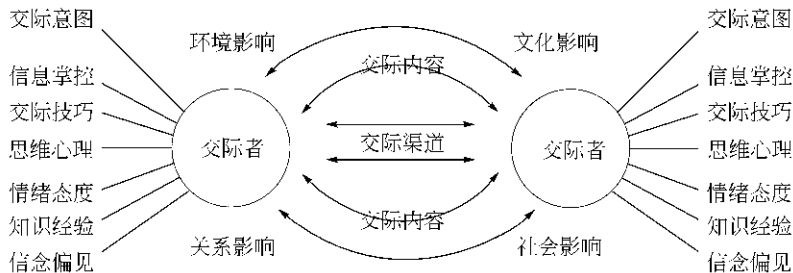


图1 影响交际的主要因素

(1) 主观因素。主观因素主要是交际者方面的因素。如交际者的交际意图、信息掌控、交际技巧、情绪态度、知识经验、信念偏见、思维心理等因素都是影响交际的主观因素。这些因素不仅影响着交际的广度和深度,还常常会产生内部噪音(内部噪音产生于交际者的头脑,有时也来自于交际者的信念或偏见)或语义噪音(由人们对词语情感上的反应而引起,比如,在交际中一些人不愿听自认为是冒犯尊严的话),影响交际的质量。

(2) 客观因素。交际内容、交际渠道、交际者之间的相互关系,交际者所处的社会背景、相互之间的文化差异以及交际所处的时空场合等因素都是影响交际的客观因素。这些因素不仅会影响交际者的交际行为,还会影响最终的交际效果。比如,来自环境的外部噪音就会对交际行为和交际效果起直接的干扰作用。

三、交际的符号系统

所有信息都是由语言或非语言符号构成的,符号是人类交际的基本要素。在社会交往过程中,人们之间交流信息、思想和情感,必须借助于某种符号系统。

(一) 符号

没有符号就不能交际。用于人类交际的符号可以分为语言符号和非语言符号。

语言包括口头形式和书面形式,前者以声音为载体,后者以文字为载体。语言是人们运用最广泛、最普遍、最重要的交际符号。

非语言符号包括体距、体态表情、辅助语言和类语言等。体距指的是交际者之间的身体距离。它除了文化差异所导致的不同规范意义(如欧洲和北美相对来说习惯于保持一定距离,而阿拉伯地区的人们习惯彼此靠近)之外,还体现交际者的身份、地位以及交际者之间的人际关系(疏远、亲密)。体态表情是指人们通过身体姿态以及身体和面部各部位的变化来表示某种意思。辅助语言主要是指交际者说话时的声调、音量、节奏、变音、停顿和沉默等。类语言则是指那些有声音而无固定意义的符号,如呻吟、叫喊、口哨和咳嗽等。

(二) 信息的符号化过程

交际者获得的信息,首先是符号化了的信息,经过解读,才能得出其中的含义。

同一文化背景下的人们,共同掌握一套符号系统,按照同一套符号系统进行信息转换一般不至于在交际中出现误解与隔阂。但由于人与人之间地位、身份的差异,以及人与人之间需要、动机、兴趣等的不同,有时也会形成对符号解读的主观化倾向,从而造成交际误解,即一方发出的符号含义与另一方对该符号的解读结果出现偏差。例如:

有一天,我在洗衣店里正等着老板(引者注:老板是男的)找钱,这时进来一位穿迷你裙的非常性感的小姐。我尽量视而不见,老板则双目凝视。这位小姐轻盈地走了过来,对老板说:“老板,还是管您自己的事儿吧!”老板却有些为难地说:“说老实话,小姐,我是关心本店的名誉,您的裙子不是我们店洗缩水的吧?”

像这样的交际误解在日常工作和生活中会经常发生。因此,交际双方都应该特别注意反馈信息。当发现对方没有理解或误解了自己的本意时,可以再次进行信息转换。只要交际活动继续下去,信息转换过程就不会停止,而交际也正是在这样不断转换的过程中得以进行和延续。

第二节 语言交际的起源

尽管用于交际的工具和手段多种多样,但人类历史中,应用最广、使用人数最多、表达内容最丰富的,还要首推语言。对人类而言,任何事物的起源都具有奇特的魅力,语言和语言交际也不例外。从古至今,人们从来都没有停止过对语言交际起源问题的探索和研究。

一、语言交际起源的古老传说

历史上人们对语言和语言交际的产生曾有过很多猜想和传说,这些猜想和传说为语言和语言交际的起源披上了一层神秘的面纱。

(一) 神授说

最早的学说认为,语言是上帝或神创造的,因此语言交际也是上帝或神的恩典。中国古代有女娲抟土造人的神话。据说女娲开始造出的人都不会说话,她在这些泥人后脑勺上拍打几下,泥人便哇哇地叫起来,这样就有了语言。因此孩子出生都伴有哇哇的哭声。在澳大利亚传说古代东方住着一个凶恶的老太婆,叫布鲁利。夜晚一到,她就拿着一根木棒去捣毁周围熟睡人们的篝火。布鲁利死后,大家都非常高兴,聚在一起分食恶婆婆的尸体以作纪念。由于大家分食的部位不同,于是都说起相互不懂的话来。

基督教的经典——《圣经》,也对语言起源有比较详细的描述。《旧约全书·创世纪》第二章说:

耶和華神用地上的尘土造人,将生气吹在他鼻孔里,他就成了有灵的活人,名叫亚当。耶和華神在东方的伊甸立了一个园子,把所造的人安置在那里。耶和華神使各样的树丛地里长出来,可以悦人的眼目,其上的果子好作食物。园子当中又有生命树和分别善恶的树。……耶和華神说:“那人独居不好,我要为他造一个配偶帮助他。”耶和華神用土所造成的野地各种走兽和空中各种飞鸟,都带到那人面前,看他叫什么。那人怎样叫各样的活物,那就是他的名字。那人便给一切牲畜和空中飞鸟、野地走兽都起了名,只是那人没有遇见配偶帮助他。^①

第十一章还讲到:

那时,天下人的口音、言语都是一样。他们往东边迁移的时

^① 文庸:《圣经文选》,今日中国出版社1999年版,第6—7页。