

跨国企业中跨文化交际的言语行为研究*

上海应用技术学院外语系 蒋华锋**

摘要：本文主要介绍了汉语文化与英语文化的差异、不同文化影响下的言语交际中的礼貌原则和合作原则以及日常生活中言语行为的顺利展开，并以言语行为理论来探究跨国企业中的跨文化交际的特点。本文旨在通过对跨国企业中员工的言语行为特点的分析，提高国人对不同文化、不同思维方式，以及不同价值观差异的敏感性，帮助国人在跨文化交际中增强并运用好言语行为的有效性和利益性，从而促进经济的发展与文化的繁荣。

关键词：跨文化交际 言语交际 言语行为理论 礼貌原则 合作原则

1. 言语行为理论的语言哲学研究

语言哲学是现代哲学中的一个重要研究领域，已有百年以上的历史。在英美分析哲学家中间，已经形成形式语言学派和日常语言学派两大阵营。日常语言学派主要继承了 Moore, Wittgenstein 等人的观点和方法，经 Ryle, Austin, Strawson, Searle 等人的大力发展，提出了言语行为理论，赢得了广泛的关注。其核心思想“说出某句话就是做出某件事”已经得到了举世公认，自 20 世纪 60 年代以来被广泛地应用于社会学、心理学、哲学、语言学等学科的研究。该理论认为，在典型的言语环境中，语句可以完成以言表意行为 (locutionary act)、以言行事行为 (illocutionary act) 和以言取效行为 (perlocutionary act) 这三种不同的言语行为。以言表意行为指的就是发话行为，即通过说出某些词、词组或语句来完成的行为；以言行事的行为则是做出带有某种以言行事语力的表述；以言取效行为表示语句在被说出后产生一定的效果。该理论还将日常言语行为划分为五类：(1) 断言式 (Assertives)；(2) 指令式 (Directives)；(3) 允诺式 (Commissives)；(4) 表达式 (Expressives)；(5) 宣告式 (Declarations) (Searle, 1979)。该理论大量的研究集中在日常生活中语言交流这一侧面，即人们在说话时试图把某种思想传递给听话者，并通过该言语行为使听话者认识到我们的意图正在于把这些思想传递给他，使听话者产生信服、烦恼、高兴、害怕等行为，从而完成日常生活中的交流与沟通。其中，关于以言行事行为的探讨最为集中，成果也最为丰厚。研究者认为，在多数情况下，以言行事的语力是隐含的，说话者常常无需明确地规定应如何去领会他的表述，因为特定的环境与语境足以帮助听话人准确地理解话语的含义；在其它情况下，说话者可能通过使用某些语言手段（如语调模式、句型变换等）来作出一种暗示或更多的东西，也就是说说话者说出一个语句并意味他所说出东西，但同时还意味某种其他的东西，塞尔将这类言语行为定义为间接言语行为，即“一种以言行事行为是通过完成另一种以言行事行为的方式间接地完成的” (Searle, 1979: 31)，并分析了指令式和允诺式这两种言语行为的条件。而格赖斯 (Grice) 提出的会话蕴涵 (conversational implications) 和合作原则在解决传统哲学问题上也有重要的应用。近三十年来，言语行为理论与文学作品研究结合在一起，也取得了一定的成绩，目前，文学言语行为理论研究尚处于基础阶段。

2. 跨文化交际中的文化差异

*本文是上海市高等学校青年科学基金项目（跨国企业中跨文化交际的言语行为研究）的研究成果之一（项目编号：03HK19PT）。

**蒋华锋(1973-)，女，西南交通大学外语学院外国语言学与应用语言学专业硕士，上海应用技术学院外语系讲师；研究方向：文学语言学；通讯地址：上海市漕宝路120号上海应用技术学院外语系，邮编：200233。

2.1 孔孟思想与汉语文化

中国一向被称为文明古国、礼仪之邦，这是因为数千年来儒家思想始终主导着中国的主流文化。儒家思想的核心——“仁”、“义”、“礼”、“智”、“信”，至今仍在影响着中国人的思维与处事。在此思想的熏陶下，国人追求仁爱之心，追求礼乐之数，力争行事恭敬，行事宽厚，正所谓“君子以仁存心，以礼存心；仁者爱人，有礼者敬人；爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之”。根据汉语文化中的这些“仁”、“礼”思想，顾曰国（1990）认为汉语文化有尊重（respectfulness）、谦逊（modesty）、态度热情（attitudinal warmth）和文雅（refinement）等四个方面的礼貌特征。这里，尊重既是自我尊重也是尊重他人；谦逊是贬小自己，抬高别人；态度热情指开朗大方，喜交朋友；文雅则是讲话委婉，忌讳直来直去。因此，国人习惯于奉行中庸之道。又因为封建君主社会礼仪的影响和家长制的约束，国人也一贯尊老敬老，对权力、上下级的关系有着比较清醒的认识，这就使得国人做事时表现出谨小慎微的一面。在当今社会，由于受西方思想的影响和国际间交往的增多，汉语文化也呈现出异彩纷呈的局面。总的说来，年长的一辈表现出更多的传统文化特征，而年轻一代则较多地吸取了西方的某些文化特征。

2.2 英语文化

说英语的民族和国家比较多，因此英语文化也不尽相同。对于英国人来说，性格孤傲（Exclusiveness）、缄默内敛（Phlegm）、思想保守（Conservativeness）、文明礼貌（Politeness）和注重隐私（Love of Privacy）是其主要的文化特点。他们不喜欢主动与陌生人攀谈；感情不外露；喜欢独居；酷爱个人自由；尊重他人的隐私，因而也具有较大的宽容度。英国人礼貌的核心思想是为他人着想。他们通常不会主动要求别人为自己做任何事情，如果必需提出请求，他们首先会表达出歉意，诸如“ I know the trouble I am causing you, but would you mind.....?” 或“ I don't really like asking you, but”。有时，英国人表示要帮助他人也仅仅是出于礼貌，并非真的希望对方接受自己的帮助。

对于美国人来说，自由平等（Freedom and Equality）、自己动手（Spirit of “Do-It-Yourself”）和自我奋斗（the Self-made Man）是其主要的民族个性。美国人喜欢自由自在，不愿受约束；他们并不看重他人的社会地位或职业，也淡化上下尊卑的观念，但并非不讲礼貌，对长者或上级会使用比较正式的语言；他们崇尚“自己动手”的精神，把不依靠别人、自己动手、自我服务看做是光荣的事；美国人很崇敬自我奋斗的精神。不管一个人原来的出身、地位是如何低下，通过奋斗取得成功就会受到人们的尊重和赞扬。“每个牧童都可以当总统”这句话正印证了这一文化特点。

3. 跨国企业中的言语行为研究

企业员工间言语交际的根本目的是达到沟通理解，便于工作，因此双方都有相互合作、求得交际成功的愿望，于是交际双方须要遵守一定的准则，这就是格赖斯（Grice）提出的“合作原则”（Cooperative principle）。一般情况下，交际双方都会遵守合作原则，于是，话语意义得以清楚地传达出来；但有时出于不同的礼貌原则，或为了表达自己意欲表达的言外之意，说话人故意违反合作原则，这时，听话人就要结合语境，对这些话语进行推理，以明白说话人意图的真实所在。企业中由于各成员所处的位置和级别的不同，所拥有的权力和势力的不同，言语表达的目的不同，他们的言语行为也因此呈现出不同的特点。

3.1 由上至下的指令性言语行为

根据对上海市五家跨国企业的调查，上级官员对下级助手的指令性言语行为占据其全部言语行为的百分之六十以上，而间接指令性言语行为又占指令性言语行为的百分之五十五以上。由上至下的指令性言语行为主要是由于说话人的身份、地位和工作需要造成的，而使用间接指令性言语行为的因素很多，比如绝大多数公司希望为企业员工提供舒适的、更为“人道”的工作环境等，但最重要的一个原因是出自对听话人表示礼貌。例如：

(1) I'd rather you weren't late any more.

(2) Could you finish it before 9 o'clock?

这两句话字面意义上或是陈述或是询问，但听话人却能明白它们的深层意义是发出指令。根据塞尔的看法，原因就是句末或在主动词前可以插入“please”(“please”本身能直接表达指令意义)，即：

(3) I'd rather you weren't late any more, please.

(4) Could you please finish it before 9 o'clock?

又如案例五，在公司大会上，主席正在就上一季度的产值产出情况做报告，但他忘记了具体的数目，于是问秘书，

“Do you have the report?”

“Yes, here it is. 5.2 is what you need.”

本案例中，“Do you have the report?”并不仅仅是简单的询问，它更明确的含义是发出指令：把报告拿出来，找到这些数据，给我看看。秘书领会了主席的意思，并且告诉主席，“第五款第二条是您需要的”。这里，指令性言语行为的成功进行源于交际双方对交际语境的理解。如果在会前，主席问秘书同样的问题，那可能就是提醒书记着带报告，也可能是主席要求阅览一下；如果在会后，主席要报告可能就是有其他用途。所以，关于交际语境的正确理解对企业中言语行为的成功施行是非常重要的。

3.2 无级别差异的言语行为

由于交际双方所处的交际地势不同，在指令性言语环境中，听话人能够比较容易地领会说话人的言语行为。但在同等级位的同事之间，言语行为则呈现出多姿多彩的局面，主要表现为交际双方既遵守合作原则，同时又可能故意违反合作原则；既注意到礼貌原则，有时又故意做出不礼貌的行为；又由于存在直接的利益之争，交际双方的言语行为就都表现出小心翼翼、谨慎警觉的特点。

3.2.1 遵守礼貌原则和合作原则的言语行为

企业存在的根本目的是赢得利润，一方面使企业老总获得最大的效益，另一方面使企业员工获得可观的酬劳。只有协同工作、齐心协力，企业才能为双方带来最大的利益。所以，多数情况下，企业员工在言语交际中自觉地遵守礼貌原则和合作原则，尽可能地使个人的言语行为与企业利益保持一致。

案例六：小李要去海关报表，但她一个人无法按时填完那些表格并把它们都打印出来，于是请同事 Linda 小姐帮忙。

“Linda, could you fill in these forms and have them printed out before 11?”

(“Linda, 你能在 11 点前把这些表格填好并打印出来吗?”)

“No problem.”(“没问题。”)

小李的言语行为表现得非常有礼貌，她用了表示委婉语气的虚拟语态“Could you....”来请求 Linda 帮忙；而 Linda 也明白了小李的间接指令性言语行为，她于是采取了合作原则，答应帮忙，这也使得小李成功地施行了间接式指令性言语行为。

根据调查得知，百分之八十以上的情况下，企业员工之间的言语行为是遵守言语交际规则的；但也有特别的情形下，企业员工故意采取不合作的态度，使得其话语呈现出非自然的意义。

3.2.2 故意违反合作原则的言语行为

案例七：部门经理把 Smith 叫到了办公室，小王看在眼里。过了半个小时，小张回来了，小王于是问道，

“你去哪儿了？”(Where have you been?)

“出去了一会儿。”(Out.)

Smith 的回答实在太简单，他故意违反量的原则，暗示小王他不愿多作回答，委婉地请小王“不要多管闲事”。

案例八：A 部门的 Mary 问 B 部门的晓晨，

“今天早上你们开会讨论什么了？”(What did you discuss at the meeting this morning?)

“午饭想吃点啥？”(What will you have for lunch?)

晓晨并不直接回答 Mary 的问题，而是出于礼貌将话题岔开，故意违反了关系准则，意在告诉 Mary，她不方便将会议内容透露给别人，也借此希望 Mary 不要追问下去了。

3.2.3 故意违反礼貌原则的言语行为

世界各民族在言语交际中都非常看重礼貌问题，礼貌原则甚至在更大程度上制约着人们的言语行为，但人们有时出于某种目的却故意违反礼貌原则，以传递话外之意。

案例九：在部门经理会议上，销售部经理 Smith 认为售后服务部经理小陈工作不到位，致使其销售工作业绩屡屡下滑，会后，Smith 对小陈说，

“Let's see how to solve the problems in your department.”

(我们还是商量一下如何解决你们部门的问题吧。)

“No.”(不用了!)

小陈清楚地知道，在英语文化中，用一句简单的“ Yes. ”或“ No. ”来回应对方提出的建议或帮助是非常没有礼貌的行为，但他却故意违反了礼貌原则，表达了自己对 Smith 在会上言论的不满，同时也传达了“没什么好商量的”、“你们业绩下滑与我无关”、“我部门工作没有任何问题”之意。

3.3 由下到上的允诺式言语行为

在讨论由上到下的指令性言语行为时，我们认为交际双方的身份、地位、权力等这些非语言因素对双方的言语行为具有决定性的约束力，那么在由下到上的言语行为中这些因素发挥着同样的约束力，于是，出现了允诺式言语行为增多、而指令性言语行为较少的特点。

案例十：我们先来看下面的对话：

A: Wang, that's a great idea. Could you write up a two-page summary for tomorrow's board meeting?

(“小王，这是个好主意。你能就明天的董事会写上两页纸的报告吗？”)

B: Of course, Mr. Green. I'll give it to you before 5.

(可以，Green 先生。五点前交给你。)

理解本案例中小王的允诺式言语行为并不难，既然上司给出指令，下属就只有承诺是否能按指令办事，上司的指令性言语行为和下属的允诺式言语行为是成正比的。

4. 结 论

在人际交往中，某一群体内成员的交际方式因个性不同而不同，不同文化的群体之间既有差异也有相似之处。笼统概括的结果是以定势指导交际，产生了文化冲突，从而导致了交际失误。因此，本文仅就跨国企业中跨文化交际的言语行为的特点作了一般的论述，旨在引起国人使用言语的敏感性，帮助他们展开成功的言语交际，从而促进经济的发展与文化的繁荣。

参考文献：

1. Austin, J.L. *How to Do Things with Words*. New York: Oxford University Press. 1962.
2. Larry A. Samovar, Richard E. Porter & Lisa A., Stefani. *Communication between Cultures*. 外语教学与研究出版社. 2000.
3. Levinson, S. C.. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge UP. 1983.
4. Martinich, A. P. (ed.). *The Philosophy of Language* (2nd ed.). New York: Oxford University Press, Inc. 1990.
5. Petrey, S.. *Speech Acts and Literary Theory*. New York & London: Routledge UP. 1900.
6. Scollon, Ron & Scollon, W. Suzanne. *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. 外语教学与研究出版社. 1995.
7. Searle, J. R.. *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge UP. 1969.
8. Searle, J. R.. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge UP. 1979.
9. 何自然. *语用学与英语学习*. 上海外语教育出版社. 1997.

(责任编辑：朱晓珍、刘妮娜、胡 雯、甘艳芬)