

# 求职语境中恰当言语行为的动态语用学阐释 ——对《非你莫属》2012年1月第9期求职节 目的个案研究

华中科技大学 陈玉红

**摘要:** 本文拟探究《非你莫属》电视求职节目这一特殊语境下交际双方的言语行为,着重分析 2012 年 1 月第 9 期《非你莫属》节目中求职者和主持人及 Boss 团之间言语交际中的直接与间接话语、话语的重复与修补、插话、相邻对(如:提问与回答、批评与反击)等动态语用方面不恰当的言语行为,力图找出交际双方不协调和导致交际冲突或失败的缘由,以及潜在交际者之间不平等的身份和地位对言语交际的影响。研究结果发现,在电视求职节目这一特定语境中,求职者与主持人及 Boss 团(职业提供者)之间均使用了不恰当言语,导致交际的受阻和失败。在此基础上,文章提出一些在特定求职语境下恰当使用言语行为进行顺利交际的语用策略供参考。

**关键词:** 求职语境、恰当言语行为、语用策略、语用效果。

**作者简介:** 副教授,文学硕士,研究方向:语用学。电子邮箱:chenyuhong@mail.hust.edu.cn

## 1 引言

语用学是语言学中以语境为依托,以动态意义为研究对象的新兴学科(冉永平,2011)。从广义上说,语用学探讨特定语境中的语言使用和语言理解。

何为语境?语境是语言环境的简称,是人们在语言交际中理解和运用语言所依赖的各种表现为言辞的上下文或表现为言辞的主客观因素。最早提出语境理论的是伦敦经济学院人类学教授马林诺夫斯基(Malinowski)。早在 1923 年,马林诺夫斯基就指出,语言环境对于理解语言来说是必不可少的。他将语境分为三类:话语语境(context of utterance)、文化语境(context of culture)和情景语

境 (context of situation)。

伦敦学派的核心人物弗斯 (Firth) 接受并扩大了马林诺夫斯基提出的语境概念,把语境划分为上下文和情景上下文。

继弗斯之后,韩礼德 (Halliday)、莱昂斯 (Lyons)、努南 (Nunan)、维索尔伦 (Verschueren)、何自然、何兆熊等中外语言学家和学者从多种角度对语境进行了阐述。例如:维索尔伦 (1999) 把语境划分为交际语境和语言语境。其中,交际语境包括语言使用者、心理世界、社交世界和物理世界等因素。同时,他还提出了语境的动态生成观。他认为,语境并非在交际之前给定,而是交际双方在使用语言的过程中动态生成;语境会随着交际过程的发展而不断发展和变化。何兆熊 (2000) 将各种语境因素归纳为语言知识和语言外知识两大类。其中,语言知识指对所有使用的语言的掌握和对语言交际上下文的了解;语言外知识包括背景知识、情景知识和相互知识。此外,他还指出,语境并不是一个静态的、凝固的概念,而是动态的、发展的概念。

凡·迪克 (van Dijk, 2008) 引入了关于语境模式的理论新概念,他指出:语境是语篇参与者对语篇相关联的制约因素的主观构建;是参与者对语篇活动来源发生的社会情境所做的主观定义。

语境对语言的使用和理解起着决定性作用。在特定语境下,说话人和听话人都依赖当前的语境进行交流、推理和理解话语。只有依赖语境的话语推理才是正确、恰当的话语意义和话语推理与理解。说话人在特定的语境下才能表达其恰当的话语含义,听话人也只有在特定的语境下才能真正恰当地推理和理解说话人的话语含义。

言语行为理论是西方语言哲学家奥斯汀 (Austin, 1975) 首次提出来的。他指出,有些话语不起报道或表述的作用,因而没有必要区分语句的“真”或“假”,“它们一说出来就是一种行为”。他还提出了言语行为的三分说,即表述性言语行为、施为性言语行为和成事性言语行为。他的学生塞尔 (Searle, 1969) 进一步完善了言语行为理论。塞尔认为,讲一种语言就是完成一系列的语言活动。说话是一种受规律制约的实施行为方式。实施言语行为有两种规则:调节性规则和构成性规则。他还首次提出了间接言语行为的理论,即:通过一个言语行为来间接地实施另一个言语行为。其中,交际双方的背景信息 (包括语言的和非语言的) 是理解间接言语行为的关键。

何为恰当的言语行为? 恰当的言语行为就是在交际中,说话人能在合适的时间、场所采用合适的方式对正确的交际对象进行交际。吕叔湘先生 (2002) 指出,此时此地对此人说此事,这样的说法最好;对另外的人,在另外的场合,说的

还是这件事,这样的说法就不一定好,就该用另外一种说法。在交际中,“说话人适合不同语境的需要,采用拐弯抹角(间接)方式,说出的话交际效果最佳”(索振羽,2000:88)。这就是语言表达得体(Tact)。《牛津英语词典》对得体的释义为:“合适地、恰当地跟别人打交道,避免冒犯,或赢得善意的快悦和微妙的感觉;跟人们交往或协调艰难的局势或微妙情境的技巧或判断力;在适当的时间说或做适当的事的本领”(第二版第17卷第533页)。从《牛津词典》的权威解释,我们得知:“得体”包括以下几方面内容:1)交际对象:别人;2)交际方式:说或做;3)交际情景;4)交际的礼貌准则:避免冒犯;5)交际效果:快悦和微妙的感觉。语言表达得体须遵守三个准则:一,礼貌准则;二,幽默准则;三,克制准则(索振羽,2000:89—123)。

首先,根据布朗和列文森(Brown & Levinson, 1987)以及利奇(Leech, 1983)的六条礼貌原则,得体准则为:最小限度地使别人受损;最大限度地使别人得益。宽宏准则是:最小限度地使自己得益;最大限度地使自己受损。赞誉准则为:最小限度地贬低别人;最大限度地赞誉别人。谦虚准则为:最小限度地赞誉自己;最大限度地贬低自己。一致准则为:使对话双方的分歧减至最小限度;使对话双方的一致增至最大限度。同情准则为:使对话双方的反感减至最小限度;使对话双方的同情增至最大限度。这六条礼貌准则同样适用于汉语。此外,汉语交际中还应加上一个“恰当的称呼准则”。这些准则运用于语言交际都是合乎礼貌的,在不同语境下,采用这些策略方式说话,能达到最佳交际效果。

其次,幽默准则。“幽默”是一种具有诉诸理智的“可笑性”的精神现象。它引人发笑,但不庸俗;它言语含蓄,话里含哲理,存机智,是语言使用者的思想、学识、经验、智慧的结晶。幽默包括六条次准则,即:岔断、倒置、转移、干涉、降格和升格。幽默具有:增添欢乐、消除隔阂、缓解矛盾、显示超群才智、摆脱困境、回敬挑衅等语用功能。

最后,克制准则是在言语交际中,说话人由于种种原因,不直言不讳地训斥他人,而采用克制的方式表达对他人的不满或责备。克制,视语境不同,有程度上的差异。在不同语境中,须采用不同方式,例如:用讽刺挖苦、指桑骂槐、说反语等方式来表达对他人的不满。

在日常会话、访谈等应对性言语交际中存在着许多会话动态性的表现形式,如:言语交际中的直接与间接话语、话语的重复与修补、插话、相邻对(如:提问与回答、批评与反击)、前提、争夺话语权、误解及话语的社会行为——嘲笑等。由于不同人之间利益、身份地位、知识背景、文化修养等各种差异的客观存在,如何恰当地使用语言进行交际是语用学的一个重点课题(姜望琪,2011)。

国内外许多学者对言语交际的表现形式如:话轮的转换、插话、相邻对、误解等都进行了多方位的探讨研究并得出了科学的结论。但是,从动态语用学的角度对言语交际,特别是对电视求职节目这一特殊语境中的恰当、得体言语交际进行定性和定量的研究探讨尚属少见。本文正是根据动态语用学的理论,以《非你莫属》电视求职节目2012年1月第9期为语料,对这一特殊语境下交际双方的话语量、得体话语方式、话语策略和语用效果等方面进行动态语用分析研究,力图找出交际双方不恰当的言语行为和导致交际冲突或失败的缘由,以及潜在交际者之间不平等的身份和地位对言语交际的影响。

## 2 《非你莫属》节目简介

《非你莫属》是天津卫视热门职场服务类节目。目前,报名参与节目的已逾万人。已有80位求职者通过节目与企业签订了1—3年的劳动合同。《人民日报》2012年8月27日海外版整版介绍和赞誉其为“中国最火的电视栏目”。《非你莫属》将视线瞄准当下最受关注的就业问题,为求职者提供一个展示平台,力求打造中国“求职风向标”的品牌节目。该节目每周一次,每期节目由一位主持人、12位Boss团成员和五位求职者组成。每次节目的流程归纳为以下几节:

(1) 求职者背景简介:首先由主持人介绍求职者,后求职者自我介绍,再由主持人通过与求职者的简单提问和回答了解求职者的个人经历、求职的目的等基本背景资料。

(2) 第一印象:由Boss团根据对求职者简单的了解,选择“去留”。(即:去=对求职者不感兴趣,直接灭掉灯;留=对求职者的第一印象尚好,有兴趣进一步了解求职者,为求职者留下灯。)

(3) “天生我有材”:Boss团通过提问、出题、给情景等方式考察求职者各方面的能力、品行和知识结构及综合素质。

(4) Boss团第二次做决定:选择“去留”。如果没有Boss留下灯,则节目结束,如有Boss留下灯则进入下一个环节。

(5) “谈钱不伤感情”:如果选择留下灯的Boss团成员多于两位,就由求职者决定灭掉其他的灯,只留下供其选择的两位Boss的灯。然后,留下灯的两位Boss就要PK了。先由每位Boss分别介绍提供给求职者的职位、工作地点、职位要求、薪金待遇等。随后,求职者可以向Boss分别提问,对两位提供的职位做进一步的了解。最后由求职者做决定,选择其中之一。求职成功。求职者退场。

节目结束。

### 3 研究方法

本研究将采用个案研究的方法,对2012年1月第9期的《非你莫属》节目语料进行具体研究。由于《非你莫属》节目的层次结构清晰,本文作者就根据节目的五个环节进行动态语用的研究。通过实例,就各个环节中呈现的突出会话动态的表现形式进行探讨,分析和研究各个环节中不同角色的不恰当言语行为。

#### 3.1 研究问题

(1) 在该求职节目中,各主角(即:主持人、Boss 考察团及求职者)使用了哪些交际形式及其使用频率?其产生的语用效果和反映出的权势关系?

(2) 在该求职语境中,各主角(即:主持人、Boss 考察团及求职者)使用了哪些恰当的和不当的提问与批评形式和策略,产生的语用效果与折射的权势关系?

#### 3.2 研究对象

本研究的对象为天津卫视的《非你莫属》大型求职节目2012年1月第9期节目的实况录像。节目的主持人为:张绍刚。求职者为来自湖北的女孩刘俐俐。Boss 团成员为12人。包括:陈昊、陈欧、陶老师、文颐、富兰克、58同城的姚劲波和人生规划师莫华璋等。

#### 3.3 研究工具

本研究采用了《非你莫属》2012年1月第9期节目的实况录像、作者对节目的文字记录和转写,利用SPSS7.1对数据进行统计。

#### 3.4 研究步骤

首先,作者对《非你莫属》2012年1月第9期的节目录像进行了多次观看与记录及文字转写工作。然后,根据节目的五个环节,对节目中三个角色使用的言语进行分类、归纳和总结。找出了各位角色在各个环节中所使用的话语量、话语

类型、话语策略,并对此进行了话语的语用效果分析研究。

#### 4 研究结果与讨论

在本期节目中,各主角使用了不同的交际形式和话语类型进行交流。具体如下如表1和表2所示。

节目参与人	独白(出现次数与环节)	对话(出现次数与环节)	场外音(出现次数与环节)	语言转码(出现次数与环节)
主持人	1次(5节) 节目总结	45次(1、3节) 提问、批评、争论	1次(1节) 介绍求职者	1次(1节) 使用英语作答
求职者	3次(1、3、4节) 自我介绍、表达茫然、不惑、委屈	45次(1、3节) 回答和反击批评		1次(1节) 使用英语作答
Boss团		34次(1、3节) 提问、批评、建议、插话、议论	1次(1节) 对求职者行为的不满评论	1次(1节) 使用英语作答
观众			笑声3次(1、2节) 掌声2次(1节)	

表1:各主角使用的交际形式、使用频率(次)及所在的环节

节目参与人	介绍	提问	批评	插话、打断	引导	建议	议论	总结	回答提问	反击批评指责
主持人	1	32	10	3	8			1		
Boss团		14	2	2		2	10			
求职者	1	1	1						46	12

表2:各主角使用的言语类型及频率(次)

从表1和表2可以看出:主持人是该节目一个不可或缺的重要角色,首先,他以场外音形式介绍求职者入场,后导入主题和从属话题,对求职者进行提问(32次),让大家了解求职者的背景信息,对求职者的言行进行直接批评和评议



(13次)、又引导 Boss 团对求职者提问和做选择以及完成节目的各个环节,最后以独白的形式总结和结束节目。求职者,在节目中虽不具备主导地位或机构角色,却是备受关注的角色。她以唯一的一次主动独白自我介绍入场,后在整个节目中处于被动的地位,被提问、被批评、被误解、被建议等。因此,她的话语方式绝大多数为:回答主持人和 Boss 团成员所提的问题(46次)、提供详细个人信息、反击批评指责(12次),仅有1次插话批评和提问,最后以独白的形式结束节目离场。Boss 团在节目中也起主导作用。他们掌握着对求职者提问了解(14次)、解释相关内容(6次)、评论求职者的言行(10次)、对求职者提供建议批评(4次)和职位的关键作用。观众在节目中虽然没有出境或参与言语交流,但他们以非语言形式参与了整个节目。他们不时通过掌声和笑声表达他们的意愿和参与(5次)。

从批评性语篇分析的角度来看,机构角色、社会地位、种族、性别等都会赋予语言使用者一定的权力(Fairclough, 1992,引自李霞,2004)交际中某一因素,比如社会角色,可能处于主导地位,而有的因素则处于从属地位,参与者因不同的地位而拥有不同的权力和义务。在此节目中,主持人具有较高的地位和机构权力。他运用权力控制节目的走向和话题焦点,调控或顺应言语交际。他通过言谈对他人产生影响,或利用提问对应聘者产生影响,有时还用提问巧妙地表达他的个人态度,并给对方施加某种压力。而求职者受交际语境的制约,始终处于被动地位,但是他具备了信息权力,并通过语言选择来实现动态语境权力(如:反驳批评、插话和提问等)。Boss 团也处主导地位,享有较高的机构权力。他们的义务是提问了解求职者,对其言行进行评论,建议,帮助,决定是否录用求职者等。而观众则享有非言语的参与和评判权。

主持人提问方式及频率	Y/N问题(7)	Wh-问题(16)	知道答案的问题(1)	求证性问题(5)	选择性问題(2)	结论性问题(1)	前提预设
具体问题的编号	3、7、10、13、21、25、28	1、6、8、9、11、12、14、15、16、18、19、23、24、30、31、32、	17	2、4、5、23、27	26、29	20	
Boss团的提问方式及频率	Y/N问题(4)	Wh-问题(5)	知道答案的问题(2)	求证性问题(1)	选择问题	结论性问题	前提预设(2)
具体问题编号	3、4、5、6、	7、9、10、13、14	1、8 (不恰当)	11			2、12 (不恰当)

表3:主持人及Boss团的提问方式(恰当与不恰当)及频率(次)

求职者的回答方式	简单回答: 是、对、不是等	直接回答所问的问题内容	展开、解释性的回答, 提供更详细的信息	反问式回答	重复关键词回答: 因为	幽默、间接回答	答非所问
答主持人提问的具体编号	9、20、23	1、7、8、11、12、13、15、17、18、22、24、26、27、28、29	2、3、5、10、14、19、21、25、30	16、30、31、32 (不恰当)	4、14		6(不恰当)
答Boss团提问的具体编号	1、4、6	2、5、7、9、11				13	3(不恰当)

表 4: 求职者对主持人和 Boss 团提问的回答方式(恰当与不恰当)和类型

从表 3 和表 4 可以看出, 提问—回答的结构模式是本节目的主要交流方式, 同时, 交际双方的权力和地位也通过这种结构模式清楚地表现出来。克莱曼 (Clayman) 和赫里蒂奇 (Heritage) 指出, “提问—回答”的话语模式本身就是权力的重要体现。在提问—回答的结构模式中, 要求主持人恰当地提问, 求职者做出恰当的回答。在本期节目中, 主持人和 Boss 团由于享有机构权力, 占有主导地位, 他们主要采用提问来了解求职者的个人背景、综合素质、各方面能力、求职的目的、动机等信息。他们所提的问题类型包括: 一般简单问题、特殊问题、选择性提问、求证性与结论性问题、前提预设及修辞性问题。其中, 绝大部分问题都是一般 Y/N 和特殊 (Wh-) 问题, 用来了解求职者的基本个人背景信息和能力。这些都是符合该语境的问题。但是有些问题则是不恰当、不符合语境、没有达到预期语境效果的问题。例如: 问求职者的家庭背景、用前提预设求职者的个人经历的提问, 知道答案的提问 (重复问题) 等等。这些问题均没有得到求职者的反馈和预期的语境效果。它们都是不恰当的言语行为, 是在交际中应该避免的问题。比如:

例 1: Boss 团质疑刘俐俐的个人经历, 采用重复提问方式:

陈昊: 你确定你是学习顾问, 不是课程顾问?

刘俐俐: 我是学习顾问, 绝对不是课程顾问。如果一个课程顾问只拿两万, 那在华尔街是个很丢脸的事情。

例 2: Boss 团否定批评刘俐俐时, 采用前提预设的提问方式:

姚劲波: 我之所以留着灯是说我确实, 她下一份要找的工作的这个优势完全



没有展现,我想看一下她现在的态度,我也是很不能接受的。我担心如果你这样的心态在工作里面有人不顺着你的话,你可能很不配合别人。你在华尔街有没有遇到过这样的事情造成的麻烦?

刘俐俐:没有。

例3: Boss 团问及刘俐俐的家庭背景,该问题与求职语境和要求没有直接关系,是不恰当的提问。刘俐俐也机智地采用幽默含蓄的方式对答,是非常恰当的言语行为。

陈欧:俐俐,我觉得你有时候像只刺猬,别人碰的话马上就武装起来。我想了解你的家庭。我能了解一下吗,家庭情况?

刘俐俐:可以呀,父母健在。(笑声)

对求职者来说,回答所提的问题是主要的交流方式。如表4所示,求职者的回答方式主要是采用是/否、对/错的简单回答方式。同时,她还采用了重复关键词、直接用内容回答提问和间接幽默地回避提问、反问式和答非所问等方式。从语用学方面来看,其使用的反馈方式有些是恰当的言语行为,也达到了预期的语境效果,有些则是不恰当的言语行为,甚至反映出说话人严重缺乏交际能力和策略。例如:答非所问,没有回答问题的内容;不知交流对象胡乱发言;采用自评式和反问式回答方式等均给人一种过于维护自身面子、不谦和、高傲、自以为是的印象。当然,这些不恰当的言语行为是无法达到理想的交际效果的。如:

例4:采用自评方式和反讽的方式作答:

张绍刚:好。OK。我没听说过。反正就这样吧。你的优势是什么?你做这份工作的优势是什么?

刘俐俐:文笔还不错,脑子转得快。(自评式作答)

张绍刚:怎么证明自己的文笔还不错?

刘俐俐:你可以给我出题呀。(反问作答)

张绍刚:怎么证明自己的脑子快?

刘俐俐:刚才脑子就很快呀。(自评式、反讽作答)

例5:采用答非所问的方式:

陈昊:俐俐同学,你是不是在华尔街学过其他的课程啊?

刘俐俐:员工都有员工福利的。

张绍刚: 莎士比亚的戏剧读过什么?

刘俐俐: 演过《无事生非》。

例 6: 说话人在没有了解交际对象的情况下就胆大妄为, 根本没有交际策略。

张绍刚: 刚才陈欧没有攻击过你吧, 自始至终?

刘俐俐: 陈欧是谁? (交际不知对象, 不妥; 没有策略)

主持人的批评方式/ 频率	直接批评 (6) (不恰当)	疑问句 (3)	反问句 (1)	前提预设 (1) (不恰当)
Boss团的批评方式/ 频率	(3) (不恰当)			(1) (不恰当)

表 5: 主持人和 Boss 团的批评方式 (恰当与不恰当) 及频率 (次)

对主持人的反馈方 式/ 频率	直接反问句 (2)	直接否认句 (3) (不恰当)	反批评指责 (1) (不恰当)	沉默不答 (其余部分)
对Boss团批评的反 馈方式/频率		(1) (不恰当)		(其余部分)

表 6: 求职者回敬主持人和 Boss 团批评的方式 (恰当与不恰当) 及频率 (次)

根据布朗和列文森(1987)提出的面子论, 批评是直接威胁面子的言语行为, 因此, 交际中的双方在语言选择时应该考虑到交际双方的面子, 努力采用某些策略, 缓和交际中可能出现的“威胁面子的行为”, 这些策略包括正面和负面的礼貌策略手段, 由于主持人和 Boss 团在整个节目中处于评审、考察、出题和提问、选择和决定的主动控制地位, 他们采用了直接威胁面子的言语行为, 如: 犀利的语言评判、刺激、随意打断和插话、十多次的直接批评指责等。这些言语行为都直接威胁了求职者的面子, 没有给年轻的求职者应有的尊重和体恤, 也没有提供善意的指点和建设。相反, 他们过分、有意强化了主持人和 Boss 团的权威身份和地位。这些都是不恰当的言语行为。其语境效果除了影响交际双方的关系, 令节目现场气氛变得紧张, 引出不合作的威胁面子的反馈言行外, 没有达到其他语用效果。求职者在节目中始终处于被动的地位, 除了开场的自我介绍部分为

主动外,其他均为被动的回答提问,被批评指责、被误解、被嘲讽、被判失败退场。应该说,这是语境对求职者话语的身份地位、话语方式和策略的制约。作为求职者应该知道,在这种求职的特殊语境中,主持人和 Boss 团用犀利的语用刺激应聘者,以此考察他们的雅量是应聘工作的必要程序之一,应做好应有的思想准备。一个没有任何社会和工作经验的人,不知道虚心学习,不能对特殊语境做出正确的判断和理解,面对主持人故意的语言试探刺激,她不明事理地采用强烈的直接反击、重复和反问的反馈方式都是不恰当的言语行为和策略,也只能证明她自己的不成熟和交际能力和策略的贫乏。请看以下实例:主持人对求职者采用了严重威胁面子的言语行为,即:直接的批评方式和反复多次的批评指责,结果,他得到的反馈方式为:求职者的直接否认或对抗性反击。

例 7:

张绍刚:稍等,稍等,刘俐俐。为什么在和你沟通的时候,我浑身一阵一阵地犯冷呢?我很少……

刘俐俐:你是在生我的气吗?(反问作答)

张绍刚:我很少在和我的朋友们沟通时说:“Hello,你觉得中国怎么样?”(掌声)这是我们自己的国家。我们待在自己家里还需要用大写来称呼吗?(反问的方式批评)

刘俐俐:那请问你跟别人说的时候都说我的祖国吗?祖国也是个大写呀!(反问句反击)

例 8:

张绍刚:我不知道是我的问题你听太懂呢,还是我哪个问题伤害到了你,使得你开始具有了攻击性。(提问式批评)

刘俐俐:老师,我觉得是您具有攻击性,不是我具有攻击性。(直接否认式反击)

张绍刚:我是从哪个问题开始有了攻击性?

刘俐俐:就是从祖国那个问题开始。(直接回答)

张绍刚:我真的非常不喜欢听你那样聊中国的事儿。(直接批评)

刘俐俐:但是你不了解我。我就是觉得我的中文太差了,所以我才回国读的大学。

例 9:

张绍刚:稍等,稍等。什么特别好笑? (直接追问式批评)

刘俐俐:我没有啊。他说让我笑,我就笑咯。(直接否认式答复)

刘俐俐:我听到下面有人说灯全灭吗?

张绍刚:这是观众。观众问了一下说灯全灭吗,是因为他在这个位置,他看不到灯是不是亮。你听到声音的这个位置,你觉得是导演的位置吗?观众只是问了一下说灯全灭吗,你就又愤怒了。(前提预设式批评)

刘俐俐:我没有愤怒。愤怒的是你。(直接否认;反击)

#### 例 10:

文颐:绍刚老师,她刚才讲到说我们都,她觉得困惑,不理解她,我觉得她刚才讲到跟她生长的环境,其实她表现出的某些讽刺、讥讽和瞧不起,我不知道是不是因为你很小的时候在国外,过去的时候融入不了他们的那个社会,然后对于他们的这种反应,然后自己的心态就变作我只有这种样子。因为其实俐俐,你很好。但是你表达出来的动作语言,给人的感觉不好。第二点,是你的这种面目表情。这种不自然。其实包括你站在这儿,站姿很有礼仪性,但是给人感觉很假。你很累。大家看着都很累。所以放松。而且刚才我还是想是什么经历导致你现在认为我们都不理解你。因为刚才有很多的选手,包括《非你莫属》的舞台上,海归也有很多,但是我觉得我们沟通都没有问题。(前提预设式批评;猜测)

刘俐俐:那我想回答一下这个问题。我在国外很快就融入了那边的社会。我这样站着一点都不累。从小我的祖父母就要求我这样站着,在外必须这样站着。

#### 例 11:

莫华璋:等一下。我特别想说一件事情。因为我们每年都有几十万的留学生从国内去到各个国家学习,他们也会回来,对不对?我觉得我们不要用留学这个经历去解释留学生身上让你不解的问题。我觉得可能是两个原因。俐俐,我觉得你会同意我的。你的态度(attitude)可能是你独特的一个个性。在国外也不会有人说:“你介绍一下你父母,说我父母健在,哈哈。”也不会是这个样子。可能是你自身一种幽默,但是,跟留不留学这没关系,我这样想的。(插话)

从语用效果方面来考察整个节目的交际流程,我们可以看出:由于受制于这种特殊的语境以及交际语境赋予交际双方的机构权力,交际双方在本节目中并没有做出维护双方面子、避免言语冲突的努力,也没有使用恰当的交际技巧和策略,使得整个节目气氛不和谐,威胁面子的言语行为过多,节目的宗旨没有体现,

目的没有达到。可以说,这是一期失败的节目,也是不得体交流的实例。从主持人方面来说:他没有成功地主持本次节目,没有使用得体的言语行为和策略进行交际,也没有很好地处理求职者的情绪,没有调节好 Boss 团对求职者的了解和考察,有意固化和放大了求职者的缺点和形象,使得节目中的气氛紧张,火药味太浓,对抗和不和谐的话语和争执过多,关键环节的节目任务没有完成。从 Boss 团方面看:他们没有完成对求职者能力的考察和背景的了解,也未能成功得体地对求职者提供建议和指导,更没有给求职者提供任何职位。从求职者角度看,她没有接受任何批评或建议,对其自身存在的不恰当的言语行为还是不得其解,因此,她始终感到茫然、困惑、不解,甚至气愤。她没有通过节目得到任何收获。为此,本文作者认为在言语交际中,双方都必须充分认识交际的语境及各自的权力和地位,遵循合作、礼貌和得体的交际原则,恰当得体地使用语言进行交际。只有这样,言语交际才可能达到预期的语用效果。在此,本文作者对该节目的主持人、Boss 团和求职者分别提出以下几点参考性建议:

(1) 对主持人和 Boss 团的建议:

- 不滥用交际语境所赋予的机构权力和地位进行语言霸权。应公平、公正、礼貌、平等地进行交际。
- 注意交流方式和策略的使用:遵循得体的语用原则,采用维护面子的礼貌策略。在交际中应避免使用直接的、威胁面子的言语行为,更多地使用委婉的、间接的和礼貌的交际方式。
- 紧扣节目的内容和目的展开提问,进行考察和批评建议;完成节目的各个环节;避免使用不恰当的问题。不对求职者带主观偏见或苛求。不有意固化和放大求职者的缺点和形象。不使用攻击性、煽动性和过激、尖锐或嘲讽的语言,而应该对求职者给予应有的尊重、更多的包容、关怀、帮助和指导。
- 提升个人自身的修养和分辨能力,不采用有主观偏见的过激误导,不要輕易被煽动或跟风,嘲讽或批评和放弃自身的职责和权利。

(2) 对求职者的建议:

- 端正求职的态度,做好求职前的准备(对节目流程的了解,对主持人风格的把握,所涉及的问题类型及使用的语言和非语言行为等)。
- 求职环节中,展示自身才华和素质的方式应真实自然,正式礼貌,平静谦虚,大方得体。不应该答非所问,有意放大过去的“成就”,态度傲慢,锋芒毕露,自负和卖弄。
- 对工作酬金的要求不能太高,要切实实际,符合身份和国内行情。

● 对待批评指责和建议要认真倾听,平静思考,三思而后行,谦虚恰当地反应。心胸要宽广,不要过于自我保护,直接快速地反击回应,不成熟和失控地争执。

● 提高对言语交际策略的修养,恰当使用话语交际。运用自然、真诚、礼貌、符合中国人习惯的语言表达。

## 5 结语

《非你莫属》电视节目是真实的求职节目。该语境下的话语也是真实交际场所中的话语交流,反映的问题也是真实的。交际双方在该特殊语境下为促进交际成功,应采用恰当的言语行为和交际策略:顺应交际语境,了解交际对象,平等、礼貌、得体地使用语言进行交流,只有这样才能体现节目的初衷,达到节目的目的,完成节目的内容环节,给求职者提供展现自我、寻求帮助、得到完善的舞台,使观众了解职场真正需要的素质、职业规划如何与自己的特长结合、面试应当秉承的分寸和态度,以及该语境下恰当和规范的话语量、话语形式和话语策略,真正使该节目成为《人民日报》2012年8月27日海外版整版介绍和赞誉的“中国最火的电视栏目”,中国“求职风向标”品牌节目。

## 参考文献

- Austin, J. L. 1975. *How to Do Things With Words*. J.O. Urmson and Marina Sbisa (eds.). Oxford: Clarendon Press.
- Brown, P. & S. C. Levinson. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clayman, S. & J. Heritage. 2002. *The New Interview Journalists and Public Figures on the Air*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leech, G. N. 1983. *Principles of Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Malinowski, B. 1923. The problem of meaning in primitive language. In C. K. Ogden & I. A. Richards (eds.), *Meaning of Meaning*, New York: Harcourt, 415-510.
- Searle, J. R. 1969. *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Verschueren, J. 1999. *Understanding Pragmatics*. London: Arnold.
- van Dijk. 2008. *Discourse and Context: A Sociocognitive Approach*. Cambridge: Cambridge



University Press.

何兆熊, 2000, 《新编语用学概要》, 上海: 上海外语教育出版社。

何自然, 1997, 《语用学与英语学习》, 上海: 上海外语教育出版社。

吕叔湘, 2002, 《吕叔湘全集》, 辽宁: 辽宁教育出版社。

李霞, 2004, 语言选择中的权力顺应, 中国优秀博硕士学位论文全文数据库。

姜望琪, 2011, 第十二届语用学研讨会 (2011.7.21—24), 山西大学。

冉永平, 2011, 语用学, 《中国外语》(6): 1。

索振羽, 2000, 《语用学教程》, 北京: 北京大学出版社。