

# 冲突性话语的缓和回应策略

## ——以医患会话为例

王佳佳, 寇福明

(山西大同大学 外国语学院, 山西 大同 037009)

**[摘要]**冲突性话语的直接冲突回应容易引发矛盾升级、产生冲突, 恰当的缓和回应策略则可以有效缓减冲突、推动交际的顺利进行。以人际和谐管理语用观为语用理据, 立足现有语料, 探讨了医患工作会话中听话人如何借助缓和回应策略——间接冲突回应与语用缓和语, 回应说话人的冲突性话语, 分析了缓和回应策略具有表意含蓄性、交际和谐性、情感顺应性的语用特征, 具有发泄负面情绪、增进人际和谐、实现预期交际目的的语用功能。

**[关键词]**缓和语; 间接冲突回应; 回应策略

doi: 10.3969/j.issn.1673-9477.2016.03.029

**[中图分类号]** H030

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1673-9477(2016)03-092-04

### 一、引言

人际交往中冲突性话语屡见不鲜, 越来越多的国内外学者对此给予重视, 但研究重点集中于对日常会话中冲突性话语本身及其直接冲突性回应(龚双萍<sup>[1]P76-81</sup>); 相对而言, 针对其语言缓和策略及其相关语用理据的研究相对较少。

本文以医务剧、医务纪录片及现实医患工作会话实例为研究对象, 参照人际和谐管理模式(Rapport Management Model) 分析以下问题: 医患双方在交际过程中通常采用哪些缓和策略来应对对方的冲突性话语, 选用这些策略的语用理据及其人际语用功能是什么。

### 二、界定

#### (一) 冲突性话语

冲突性话语属于冒犯性话语, 是指交际双方由于立场、观点、背景知识、话语理解能力等方面的差异, 以及利益或情绪对立的情况下, 导致双方在言语上对立、否定甚至争执的状态<sup>[2]P1-20</sup>。

#### (二) 缓和回应策略

冲突性话语通常有直接与缓和两种回应方式。直接冲突回应是指听话人使用詈骂、威胁等言语方式回应, 这种方式极易产生负面效果, 破坏人际关系, 甚至引发暴力事件; 缓和回应策略是指听话人通过使用相对缓和的言语实现方式, 间接回应交际对方的攻击性言语<sup>[3]P33</sup>。本文主要以间接冲突回应、语用缓和语的使用为例, 分析听话人如何隐蔽回击对方、有效缓和对立状态, 进而实现人际和谐。

### 三、实现方式

冲突性话语的缓和策略有多种, 本文仅从间接

冲突回应与语用缓和语的使用两方面进行分析。

#### (一) 间接冲突回应

间接冲突回应是指语言使用者结合特定社交语境的制约(如交际双方的身份、交际场合、公众影响等), 借助于一些修辞手法(如反问、讽刺)与语用手段(如刻意曲解), 在尽可能维护双方交际关系的同时, 实施的一种相对隐蔽、含蓄的语言回击策略<sup>[3]P33</sup>。

##### 1. 反问

反问即“无疑而问”, 无需作答, 其答案暗含于问句中。受话者可结合语境推敲出说话者的真正含义。例如:

(1)大夫为抢救一个即将失去视力的五岁儿童, 直接带孩子进诊室做测试。病患反对。

大夫:“这孩子马上就要失明了, 要抢时间……”

老头(病患):“那也不行。”

大夫:“你怎么这么没同情心, 这是个五岁的孩子呀……”

老头:“我们这里哪个不是要失明的? 哪个不是排队好几个礼拜的?”(急诊室故事)

上例中, 大夫的指责冒犯了病患的面子, 但考虑到事出有因, 是为抢救一个孩子, 老头做出相对让步, 没有采用直接冲突回应, 而是用反问句含蓄地回击对方, 表明了自己对其插队行为的抗议, 间接维护了双方的交际面子。

##### 2. 讽刺

讽刺是指说话人用比喻等修辞手法, 用轻蔑的话语对某人或某事的缺点、错误进行批评、攻击等。这种间接冲突回应方式既表达了说话人的观点、态度, 也避免了直接恶语相向而引发的尴尬或正面冲突。例如:

(2)(语境) 20床病患未经医护人员同意, 擅自

**[投稿日期]** 2016-01-18

**[基金项目]** 2015年山西大同大学校级青年科研项目(编号: 2015Q30); 2012年度教育部人文社会科学研究规划基金项目(编号: 12YJA740034)

**[作者简介]** 王佳佳(1982-), 女, 山西大同人, 讲师, 硕士, 研究方向: 英语语言文学。

搬到21床。

春燕（护士）：“我们这里病史跟床号走的，打错针怎么办？”

20床：“你给我换过来不就行了吗？”

春燕：“你以为这是坐牢监啊，谁先到谁先霸位子。”（《心术》P138）

20床病患的话语具有明显的驱使性与对撞性，隐含着冒犯之意。护士避开了正面回答，而是借讽刺表达了对20床患者行为的否定与不满。

### 3. 刻意曲解

刻意曲解是一种语用策略，指说话人在实际交谈中故意利用特定交际语境及对方言语中的模糊、不明确的表达，曲解对方的话语意图，以达到预期交际效果<sup>[3]P34</sup>。例如：

(3)病患陪同：“你以为你谁呢？谁啊你？你先给我大哥看，他跟你们院长熟着呢……”

大夫：“（手指胸牌）我是接治你的急诊大夫熊\*\*，右拐挂号……”（大同三院急诊部）

此例中，病患陪同的话语意思是“你算老几啊”，并且摆出关系牌，这种做法明显威胁到大夫的面子。面对病患陪同的无礼，大夫有意曲解了对方话语的用意，不予理睬其真实话语意图，既避免了正面冲突又含蓄表明己方对其做法的反感态度。

虽然较直接冲突话语而言，间接冲突话语相对委婉，一定程度上缓和了面子威胁程度，但仍属于冲突性话语，具有对撞性，存在着触发冲突的潜在危机。因而，现实医患交际中，受话者，尤其是医生，会采用另一种更为缓和的方式——语用缓和语，来应对说话者的冲突性言语。

## （二）语用缓和语的使用

语用缓和语是指那些本身不构成语言使用者传递的交际信息，而是附加在主导言语行为之外、用以修饰话语核心意义的一些词语、称呼语或话语等<sup>[4]P5</sup>。以下将从礼貌标记语与模糊限制语两方面探讨医患工作会话中交际双方如何借助语用缓和语缓减冲突、维护人际关系。

### 1. 礼貌标记语的使用

汉语中常见的礼貌性标记语有“请”、“麻烦”、“能不能”、“好不好”等<sup>[4]P5</sup>。这些词语或表达除表示礼貌之外，还具有弱化言语驱使力度、缓和对受话人产生的面子威胁力度，从而有助于双方合作的功能。例如：

(4)病患家属：我们老太太要是出点事，你们医院要付全责啊……

苏虹（大夫）：（这次搬家）我们会把危险降到最低……也请你们理解一下我们的工作，好不好？

（《生机无限》03集）

上例中，病患家属的威胁话语属于冲突性话语，将交际双方置于对立状态。大夫苏虹借助礼貌标记语“请”、“好不好”缓和了祈使句“理解一下我们的工作”所产生的指使力度及对听话人的面子威胁程度，进而增大双方合作的可能性。

### 2. 模糊限制语的使用

模糊限制语(hedges)是指一些让话语信息或说话人语义变得含糊不清的一些词语或结构，主要分为变动型模糊限制语(approximators)与缓和型模糊限制语(shields)。汉语中，前者包括类似“一些”、“可能”、“几乎”、“某种程度上”等可根据实际情况对话语信息做出一定程度修正的表达，后者包括“据说”、“我认为”、“众所周知”等增加缓和力度的一些表达<sup>[5]P141-144</sup>。医患工作会话中，说话人常借助模糊限制语安抚病患及其家属或处理一些不确定信息，以避免由于说话过于武断而承担责任。例如：

(5)（语境：产妇困在电梯里，医生电梯外指导保姆做侧切）

胖男人（家属）：“原来是个县城的小医生啊，怎么不早说啊？……像你这种人，连碰都没资格碰一下。”

何晶（大夫）：“您听我说，让保姆做这种事是要冒些风险。但是如果不侧切……很有可能会造成胎儿窘迫，甚至窒息……”

胖男人（家属）：“好吧。但是不能出事啊……”（《产科医生》P6）

此例中，家属的话语明显表示了对大夫的否定与贬低，严重威胁对方面子。考虑到家属的心情，且紧急情况下无法准确答复对方，大夫有意采用模糊限制语“些”和“很有可能”依次将保姆做侧切的危险性降低，提高了不做的严重性。这样处理既提高了其话语信息的可信度与接受性，增大了双方合作的可能性，又有效避免冲突延伸，最终实现成功劝说。

## 四、语用特征

上述分析中，受话者无论是采用间接性冲突回应还是借助语用缓和语来回应对方的冲突性话语，其目的都是为避免冲突、构建和谐人际关系。人际交往中，语言承载着传递信息与维护人际关系两个功能。人际和谐管理语用观认为<sup>[6]P1-4</sup>，和谐是人际交往的一个基本取向。正是这种取向影响着语言使用者对语言形式、交际策略的选择。本文所分析的缓和回应策略正是这种管理模式调控下的选择，呈现出表意含蓄性、人际和谐性、情感顺应性的语用特征。

### (一) 表意含蓄性

表意含蓄性是指语言使用者表达语义的方式特征,即通过间接言语暗示或委婉呈现交际意图。本文分析中,反问、讽刺、刻意曲解这三种间接回应方式都具有含蓄性,听话人需结合特定语境从隐蔽性话语中推敲出其暗含的真实语用意图。

### (二) 交际和谐性

交际和谐性体现了语言使用者在交际过程中的积极交际意图。直接冲突回应体现了受话者的对撞、不合作态度,其主要目的是攻击、挑衅对方面子,表达己方的不满等负面情绪,驱使或阻止对方行事。相对而言,间接冲突回应与语用缓和语的使用都呈现出语言使用者想要降低冲突发生、发展可能性的意愿。如例(4)的礼貌标记语“好不好”,例(3)中的刻意曲解,都体现了受话者主观想要降低话语驱使力度、面子威胁程度,推进会话顺利进行的和谐交际意图。

### (三) 情感顺应性

语言使用过程实质上是语言使用者依据自己交际意图,在动态语境下,对语言形式与策略的不断选择、调整的过程<sup>[7]P147</sup>。本文讨论的缓和回应策略体现了说话人对交际双方情感的顺应。如,例(2)的讽刺通过顺应每个人都希望得到对方尊重的情感需求,实现阻止对方行事的意图;例(5)的模糊限制语顺应了家属期待母子平安的心理,从而成功劝说家属同意让保姆做侧切。

## 五、语用功能

人际和谐管理语用观认为<sup>[6]P1-4</sup>,言语交际过程就是语言使用者运用语言去构建或解构和谐人际关系的过程。这一过程包括面子管理与社交管理两方面,前者是指交际双方都希望得到维护己方面子,即得到对方对其智力、能力、品行等方面的认同与正面评价,后者指交际双方都有不受到另一方的驱使或控制的愿望。

基于上述理论及本文分析所得的冲突话语缓和回应策略呈现的语用特征,以下将从冲突话语受话者的角度分析缓和回应策略的积极人际语用功能。

### (一) 表达不满情绪

面对攻击己方面子的冲突性话语,受话人通过间接冲突回应策略,可相对委婉地实施回击,以此抵御对方的冒犯,在维护己方身份、地位、形象的同时表达不满、否定、讽刺等负面情绪。如例(3)中大夫刻意曲解的真实含义是“我是负责你的大夫,不要用‘关系牌’压我,这里我说了算”,这样的答

复既回击了对方无礼的驱使,也表明了自己的态度,同时避免了直接冲突回应的负面影响;例(2)的讽刺实施了对20床病患无理取闹的隐形攻击。

### (二) 构建和谐人际

本文分析中缓和回应策略的表意含蓄性体现了冲突性话语受话者在信息传递上想要降低话语刺激力度、减轻面子威胁程度的意愿,其人际和谐性与情感顺应性体现了受话者期望降低其话语消极影响、提高构建和谐人际关系可能性、促进交流正向转化的语用意图。如例(1)的反问避免了直接否定对方,实则是维护了对方的面子;例(5)中的模糊限制语“些”“可能”都在一定程度上降低了其话语对病患及家属紧张情绪的刺激力度,缓和了消极影响,进而推动双方交际的正向转化,最终劝说成功,有效实施了及时抢救。

## 六、结语

本研究通过收集医务剧、医务纪录片与现实医患工作会话中的实例,分析了医患双方对于冲突性话语的缓和回应策略。研究发现,由于身份、立场、交际目的的差异,交际双方在不同的交际语境会采取不同的缓和回应策略。其中,间接性冲突回应通过借助一些修辞手法与语用手段帮助语言使用者对冲突性话语实施隐蔽地回击,既保护了对方的面子又表明己方的否定态度与观点;语用缓和语则更有效地减少交际冲突、实施交际意图,更有助于构建和谐人际关系。

### 参考文献:

- [1] 龚双萍. 2011. 冲突性话语回应策略与权势的语用分析[J]. 外语学刊(5):76-81.
- [2] Grimshaw Allen. D. Introduction [A]. In Grimshaw. A. D. (eds.) *Conflict talk: Sociolinguistic Investigations of Arguments in Conversations* [C]. Cambridge: Cambridge University Press, 1990:1-20.
- [3] 庄美英. 2012. 缓和性冲突回应—针对冒犯性话语的语用策略分析[J]. 当代外语研究(7):33-37.
- [4] 冉永平. 2012. 缓和语的和谐及人际语用功能[J]. 当代外语研究(11):4-11.
- [5] 何自然, 冉永平. 2009. 新编语用学概论[M]. 北京: 北京大学出版社.
- [6] 冉永平. 2012. 人际交往中的和谐管理模式及其违反[J]. 外语教学, (4):1-5.
- [7] Verschuren, Jef. 1999. *Understanding Pragmatics* [M]. London: Edward Arnold.

【责任编辑 王云江】

(下转第116页)

践问题紧密结合,有利于培养学生独立分析问题、解决问题的能力,使学生真正明确“学以致用”的真正含义。另外本案例设计还提升学生专业软件如AUTOCAD、SolidWorks等软件水平。

#### 四、总结

案例教学针对于工程实际问题,注重学生的综合能力培养,强调理论与实践相结合。而CDIO作为一种全新的工程理念与案例教学不谋而合,将二者进行结合将极大激发学生创新能力、实践能力的培养,为创新教育进行了有益的探索。

#### 参考文献:

[1]包蕾,李国君.案例教学法在应用型本科教学中的实施策略[J].中国电力教育,2011(32):95-96.

[2]赵强等.动机理论视阈下《金属工艺学》课程改革探索与实践[J].河北工程大学学报(社会科学版),2015(3):109-111.

[3]陈建.案例教学法在三维机械设计软件教学中的应用[J].考试周刊,2007(7):119-120.

[4]王倩,王晓煜.基于CDIO理念的校企合作人才培养模式的改革与实践价值工程,2014(35):1-3.

[5]孟凡健.基于CDIO的教学案例设计[D].石家庄铁道大学,2013.

[6]刘素明,赵强.《互换性与技术测量》研究性教学研究与实践[J].河北工程大学学报(社会科学版),2011(2):91-92

[7]张永华.应用案例教学法提高工科大学生工程素质的探讨[J].云南农业大学学报,2012,6(1):106-109.

[责任编辑 王云江]

## Research on the input-output driving CDIO case teaching from the perspective of innovation

ZHAO Qiang; XU Hui; REN Jian-hua

(School of Mechanical and Equipment Engineering, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

**Abstract:** Innovation is the theme of the times, under the background of innovation education, the development of case teaching needs to combine advanced educational theory and philosophy. In this context, the "input-output" hypothesis and CDIO are combined to carry out case teaching led by practical engineering. Through the corresponding case teaching, the steps of implementing the case teaching and the points of attention are illustrated. Driven by multi-dimensions, the effective implementation of case teaching will greatly stimulate the students' passion for innovation and promote their initiatives for learning.

**Key words:** innovation education; input-output; CDIO; case teaching

(上接第94页)

## Mitigating devices in conflict talk ——Taken doctor-patient talk as an example

WANG Jia-jia, KOU Fu-ming

(School of Foreign Languages, Shanxi Datong University, Datong 037009, China)

**Abstract:** In conflict talk, direct conflicting responses are more likely to cause conflict, while the indirect ones helps mitigate the negative effects and smooth the communication. This paper, based on the collected data and Rapport Management Model, discusses that how the indirect responses and mitigators aid the language user to manage the interpersonal relationship as well as realize the expected interpersonal pragmatic functions.

**Key words:** mitigators; indirect conflicting responses; responses strategies