

# 大学生冲突性话语化解策略解析

吴 鸿

(南京师范大学中北学院, 江苏 镇江 212300)

摘要: 高校是培养人才的重要阵地, 对大学生冲突性话语进行研究, 探索化解策略, 对构建和谐校园环境具有实践性意义。本文通过自建语料库, 结合调查问卷和文献资料法, 从礼貌补救策略出发, 探索大学生冲突性话语的常用化解方式, 并进一步探究具体适用原则和特性。

关键词: 大学生; 冲突性话语; 化解策略

化解矛盾是人类和谐共处的基础。近年来, 越来越多的学者从冲突性话语的不同方面进行了研究。如: 全安琪(2017)研究了电视剧《甄嬛传》中冲突话语的回应策略; 许庆欣, 陈居强(2020)从数据科学视角分析了冲突性话语的评价风格等。

本文通过民族志法和录音转写工具, 自建语料库约4万字, 涵盖大学生日常学习生活的各个场景。从Brown和Levinson的礼貌补救策略出发, 探索大学生冲突性话语化解策略的适用原则和特征。

## 一、理论基础

Brown和Levinson认为, 社会交际中的某些话语行为会威胁到面子, 这种行为被称之为“面子威胁行为”。基于这种行为, 他们提出了五种可缓和面子威胁行为的礼貌策略, 即: (1)不使用补救策略; (2)积极礼貌策略; (3)消极礼貌策略; (4)非公开实施面子威胁行为; (5)不实施面子威胁行为。

## 二、补救策略基本类型在大学生冲突性话语中的体现

### (一) 不使用补救策略

不使用补救策略的意思就是直来直去, 因为会话双方的权势或身份的悬殊, 不用过多考虑面子因素。

例【1】: 宿舍里

A: 唱什么唱, 每次都唱这么奇怪的歌, 正常一点好不好?

B: 对啊, 老是这样, 烦死了!

C: 你们管我, 我就喜欢这样!

D: 你说说你啊, 有本事去参加十佳歌手比赛, 不要在宿舍唱这种!

C: 你们打击我的爱好, 我就是想唱。

A,B,D: 不许再唱了!

例1展示了一幅“一对三”的冲突画面。C的歌声不受其他三人欢迎, 当其他三人共同喊出“不许唱了!”, 冲突性对话随之终止。因为大众恪守的“少数服从多数”的原则, 该终止策略并没有过多面子补救行为, 直来直去, 简洁而高效。

### (二) 积极礼貌策略

积极礼貌策略的关键是缩短会话双方的距离, 比如, 融入群体或者示以友善。

例【2】

A: 给你吃个好东西!

B: 我才不吃你这种东西!

A: 这是我从老家带来的, 还没给别人, 就先给你吃, 你还不吃?! 我很生气。

B: 我错了, 我错了, 我吃我吃了吧……对不起啊, 辜负你一片好意了。我们来一起吃吧。

例2中, B拒绝了A特意为他准备的礼物, 直接打击了A的内心和面子。而后, B通过“辜负你一片好意了”向A展示了尊重和谢意, 成功化解了话语冲突。这种积极礼貌策略重在向对方的意愿表明理解。

### (三) 消极礼貌策略

使用消极礼貌策略通常能使得对方的意图自由施行而不受强迫。

例【3】

A: 太气人了! 昨天啊我听说: B你居然嫌弃我的这个东西(贵重物品)廉价, 自己不会用就不要借啊, 借了又嫌弃, 况且, 直到现在都没还给我, 真是醉了。

B: 谁告诉你我嫌弃的?

A: 自己说了什么, 做了什么, 自己知道!

B: 你有什么凭据, 拿出来看看!

D: 你不要生气啦, 你们关系那么好, 就别在意这种玩笑话了。

A: 唉, 算了。这也不是什么大事。

例3中的责备与误解威胁了对方的消极面子, 但在D的解释后, A最终发出“唉, 算了”的话语, 暗示了自己的消极心态和不愿过多强迫的情感, 却很轻易地结束了冲突。

### (四) 非公开实施面子威胁行为

非公开实施面子威胁行为策略是当公开策略已无法挽回面子时使用。换言之, 当面子受到太过直接的威胁, 应使用某些间接的或修辞性的方式, 如隐喻、模糊语或修辞性提问等等。

例【4】

A: 你必须认真对待你今天犯的错误, 这点要严肃批评。

B: 你至于么? 不要上纲上线的, 就不能温和一点慢慢讲给我听。

A: 你这个错误是“定时炸弹”, 定时炸弹可是会“炸”的, 需要及时排除, 不然我们等着瞧吧。

例4中, 会话双方用语直接, 冲突不断升级, 如果会话者仍坚持使用直接性语言, 那么矛盾不会缓解只会加剧。而当A把B的失误比作“定时炸弹”, 不仅严正地表明了自己的态度也同时挽救了B的自尊和面子。

### (五) 不实施面子威胁行为

不实施面子威胁行为策略主要用于任何语言方式都无法解决的面子威胁行为。

例【5】

A: B帮个忙, 顺手把我这个垃圾倒了。

B: 自己去, 我不去。

A: 叫你帮忙倒个垃圾你至于么, 不就是偶尔请你一次!(A推了一下B的头)

B: 我这就是不倒, 哼!

A: 你说什么! 再说一遍?

B: 我今天不倒!

A: 你厉害!

[两人互不理睬]

例5中的话语冲突十分激烈, 矛盾化解方式是闭口不谈。这种非言语方式既高效又快速。

## 三、消极礼貌策略补救方式

据统计, 在自建语料库中, 消极礼貌策略最为常用, 占比44%。而这一数据并非偶然。首先, 当代很多大学生个性独立, “不被打扰”是他们的生活真理。因此, 当他们被强迫性言语影响时, 冲突性话语不免产生。其次, 消极礼貌的核心是增加冲突双方的距离。对于相对“自我为中心”的大学生而言, 在社会交际中增

加距离要比缩短距离容易得多。大学生倾向使用较少的努力来解决问题。换言之,消极礼貌策略对于大学生而言更加“经济实惠”。再者,消极礼貌策略,从某种程度上反映了中国传统文化中的“谦卑”思想,因为它强调在冲突中“回避”。

Brown和Levinson列举了10条实现消极礼貌策略的语言方式,如下:

(1)使用间接表现;(2)提问,缓冲;(3)表示悲观;(4)减少强加;(5)尊重对方;(6)道歉;(7)避免突出个人;(8)包容性视角;(9)名词化;(10)给受话人提供某种补偿。

然而,并非所有的方式都适用于大学生冲突性话语,根据统计,包容性视角方式和道歉方式在大学生消极礼貌补救策略中的使用最为广泛。

包容性视角是指要考虑会话双方的观点。

例【6】

A:今天用电量超标!肯定是热水器用太多了!我们等到要洗澡的时候再开热水器,不要一直开!

B:不要关!关了热水不够怎么办!到时候冻死你啊!

A:你懂什么!

C:别吵了,别吵架。我们来好好商量。

该例中A和B只关心自身目的,导致双方消极面子受损。C的“我们来好好商量”展示了双方协商的意图,协商的目的就是顾及双方面子,不擅自断定。

道歉方式是避免面子受损的最直接方式。

例【7】

A:你怎么那么多衣服,外面全是你的,我们还怎么晾!

B:妨碍你晒衣服了?

A:就算不碍着我也妨碍到别人了啊。

B:不好意思,我现在收回来,收回来。

本例中,会话几乎陷入争吵,但一旦道歉发生,话语冲突很快得以结束。“不好意思”之类的话语极大程度上挽回了对方的面子。

#### 四、第三方介入补救方式

在自建语料库中,存在一个显著的特征,那就是:第三方介入方式在化解大学生话语冲突上起到了十分重要的作用。这里的“第三方”不仅包含参与会话的第三人,还包含三者以上。根据统计,在语料库377篇冲突性话语段落中,有100篇是以第三方介入方式化解的。将近30%的使用率足以说明第三方介入方式在大学生冲突性话语化解上的主导地位。而第三方的介入模式又进一步分为五种:双损模式45篇,双益模式14篇,损-益/益-损模式11篇,第三方受损模式28篇,第三方受益模式2篇。

(一)“双损”模式

例【8】

A:C,我刚刚把空调调到26度了。

B:C,把它调到24度。

C:这样吧,我折中,调到25度。正好。

本例中,C建议把空调温度调到25℃,既非A说的26℃,也非B说的24℃,A和B的意愿都没有满足,这种两者皆“损”的模式恰恰是停止冲突的妥协点。

(二)“双益”模式

例【9】

A:我觉得这篇新闻报道写得不好,无论是语言还是词句都不怎么样。

B:我不明白对方所谓的写得好的是什么意思,难道跟人民日报那样,字斟句酌、毫无缺点,才算写得好吗?

C:仁者见仁智者见智,没有谁对谁错。

本例中A和B在某篇新闻报道上各执一词,且毫不妥协,因此“双损”模式在这里行不通。C提出“没有谁对谁错”使得双方的利益都得以保全。

(三)“损-益”/“益-损”模式

例【10】

A:快一点啊,马上就要上课了,不要每次都迟到。

B:不要着急啊,急什么呢!

A:你自己迟到跟我没关系!

B:幼稚!

C:快点啊,不要吵啦,快一点不就行了,快点走,不然大家真迟到了!

[A、B同时加快了脚步向教室走去。]

这种模式实际上是第三方与其中一方达成同盟。如本例中,C介入并督促双方提高速度。事实上,“快点”、“快一点”、“快走”都是A的观点。因此,A受益而B受损,称之为“益-损”模式,反之亦然。

(四)“第三方受损”模式

例【11】

A:再重复一遍,要打扫卫生,要扔垃圾,怎么就是听不见呢。

B:我们早上刚刚打扫了啊!

A:我不管,反正你给我弄干净。怎么每次都是这样,烦死了。

B:烦死了!谁叫你管啊!

A:哼!你以为我想管啊!

C:来来来,我来打扫卫生吧!你们都别吵了,我反正这会儿没事干!

本例中A和B都不想打扫卫生,C并没有联合任何一方,而是主动提出“我来打扫卫生吧”。此时,C的介入没有伤害会话双方任何一方的利益,而损失了自身的利益。

(五)“第三方受益”模式

例【12】

A:食堂的麻辣烫真的好好吃啊。

B:不,食堂的明明干锅好吃。

A:我今天就想吃麻辣烫,你陪不陪?

B:要吃就吃,你什么语气啊。

C:你们……真闲的没事乱吵,我今天还就想吃面条,一起吃啊。

本例中A和B在“吃什么”上发生话语冲突,C介入说“我今天想吃面条”并邀请A和B“一起吃”。C忽略了冲突双方的诉求实现了自身的意愿,因此这称之为“第三方受益”。

无论哪方受益,哪方受损,第三方介入方式使得大学生冲突性话语中自我形象和面子的损伤变得更加间接和微弱。

#### 五、结语

总之,大学生冲突性话语的化解可以利用Brown和Levinson的礼貌补救策略,且主要依赖于消极礼貌补救策略。大学生冲突性话语的化解方式展现出独有的特征,即:第三方介入方式在消灭和减轻话语冲突上占据重要地位,且“双损”模式和“第三方受损”模式更为常见。

参考文献:

[1]姜宜敏.礼貌原则视角下的国际商务谈判语用策略研究[J].科技资讯,2018(25).

[2]许庆欣,陈居强.数据科学视角下的评价话语分析——以冲突话语中会话者评价风格识别为例[J].天津外国语学院学报,2020(06).

基金项目:

江苏高校哲学社会科学一般项目“基于语料库的大学生冲突性话语语用特征与化解策略研究”2022SJYB2263。