

危机语境下的信任修复话语行为研究*

——基于BP公司致股东信的篇章分析

王雪玉 刘道影

(南通大学, 南通 226019)

摘要:本文在Fuoli和Paradis模型基础上重构语用学视角下的信任修复话语模型,分析2010年原油泄露危机后英国石油公司(BP)年报总裁致股东信,重点考察信件中的信任修复维度、话语行为及语用—语言资源。研究发现,BP总裁信件中综合运用“强调正面”“中和负面”和“诉诸情感”行为,从能力、品质、善意3个维度修复公司信任。“强调正面”用于建构公司能力,“中和负面”旨在凸显公司品质,“诉诸情感”用以传达公司善意。这些话语行为通过评价资源、对话介入、情感表达及人称指示等语用—语言资源实现。

关键词:致股东信;信任修复;话语行为;语用—语言资源

中图分类号:H030

文献标识码:A

文章编号:1000-0100(2019)05-0043-6

DOI编码:10.16263/j.cnki.23-1071/h.2019.05.008

Discursive Behaviours for Trust-repair in Crisis: A Text Analysis of BP's Letters to Shareholders after Oil Spill Crisis

Wang Xue-yu Liu Dao-ying

(Nantong University, Nantong 226019, China)

This paper modifies the model of trust-repair from the perspective of pragmatics based on Fuoli and Paradis(2014), and applies the model to analyze BP's letters to shareholders in its 2010 annual report after oil spill crisis, focusing on repairing dimensions, discursive behaviours and pragma-linguistic resources of trust-repair. Three discursive behaviours are found in the letters, namely "Emphasizing the Positive", "Neutralizing the Negative" and "Appealing to Pathos", which are adopted to repair-trust from three dimensions: "competence", "integrity" and "benevolence". "Emphasizing the Positive" is used to make salient the company's ability, "Neutralizing the Negative" to emphasize the company's integrity, and "Appealing to Pathos" to convey the company's benevolence. These discursive behaviours are realized pragma-linguistically through the use of appraisal resources, involvement markers, attitudinal expressions and personal deictic expressions as well.

Key words: letters to shareholders; trust-repair; discursive behaviours; pragma-linguistic resources

1 引言

信任是当前人文社会科学的热点话题,指在风险情况下一方对另一方正面期望和信念(Robb, Greenhalgh 2006:434)。近期,国外学者从话语和语用学视角研究信任,认为信任不仅是构成社会互动的基础(Garfinkel 1963:209),也是一种动态话语构念,在交际中通过话语建构并获

得(Pelsmaekers et al. 2014:6)。对公司而言,信任是宝贵资产。然而,一些突发危机事件导致公司形象受损、股价下跌、信任度下滑,促使公司诉诸话语行为进行信任修复。故而,危机发生当年公司年报开篇“最显眼和被广泛阅读的”总裁致股东信极为重要(Hyland 2005:173)。本文对2010年原油泄露危机后BP公司致股东信中的信

* 本文系2018年度江苏省政府公派留学项目的阶段性成果。

作者电子邮箱:wangxueyu@ntu.edu.cn(王雪玉)

信任修复行为做语用分析。2010年4月20日, BP因在美国墨西哥湾钻油引发严重泄露而饱受指责, 公司信任严重受损。BP 总裁致股东信成为公司与股民、股东及公众有效沟通、重塑形象的重要途径。本文基于 Fuoli 和 Paradis (2014) 模型重构语用学视角下的信任修复话语模型, 聚焦总裁致股东信的话语内容与形式, 考察信任修复维度、话语行为及语用—语言资源, 以期为国内企业在危机语境中“以言取信”提供借鉴。

2 话语与信任研究

话语与信任研究最早可追溯至20世纪60年代。美国社会学家 Garfinkel (1963) 以及语言哲学家 Grice (1975) 将信任作为言语互动背景进行讨论。20世纪90年代以来, 随着机构话语研究发展, 机构信任也成为 Dew 和 Heritage (1993) 等话语分析学者关注的议题。本世纪初, Spencer-Oatey 和 Xing (2003) 对职场人际关系建构的研究为信任的话语建构提供直接证据。此后, 随着《信任话语》《机构视角下的话语与信任建构》以及《对话路径下的交际信任》等论文集出版, 话语与信任问题再度引发关注, 《话语研究》《话语与社会》《话语与传播》及《语用学》等期刊也陆续刊登相关学术论文。

从内容看, 研究主要涉及4个方面: (1) 信任本质内涵的两种取向: 一种采取本质主义视角看待信任, 认为信任是社会互动的“常识性环境”, 是构成会话合作的基本要素 (Garfinkel 1963: 209, Grice 1975: 41); 另一种采取话语建构主义视角看待信任, 认为信任如同任何一种社会关系一样, 是一种动态的话语构念, 在话语中建构、协商、维持、确认和消解 (Pelsmaekers et al. 2014: 6)。(2) 话语与信任的理论研究: 早期学者对作为社会互动背景条件的信任问题进行零散的理论探讨, 近期一些学者也尝试在理论方面做出贡献, 譬如 Pelsmaeker 等 (2014) 提出信任研究的对话模式, Fuoli 和 Paradis (2014) 提出信任修复的话语模型, 姚晓东和秦亚勋 (2018) 对信任研究的语用理论基础进行阐释。(3) 信任关系及可信性的语言—语用表征研究: 关注日常及机构互动中标记交际者信任关系或交际方可信性的语言—语用表征及功能。如 Kaneyasu (2017) 考察日语中 [N(da) yo N] 构式的信任标记功能; Lorenzo-Dus 和 Izura (2017) 研究网络诱骗中获取信任的奉承言语行为。(4) 机构语境下的信任建构研究: 鉴于信任对机构运作的重要性, 不少学者将机构互动作为

信任研究的主战场 (Pelsmaekers et al. 2014: 114), 取得丰富研究成果, 如 Wang (2016)、Fuoli 和 Paradis (2014) 以及 Bhatia (2018) 等对政府、企业、教育机构互动语境下的信任建构研究。

简言之, 尽管话语与信任研究吸引越来越多学者关注, 但迄今为止鲜有学者探究危机语境下的公司信任修复话语行为。毕竟“当危机发生时, 原本缄默的信任问题变得异常活跃, 机构如何以言取信尤为关键” (Palsmaekers et al. 2014: 4)。在为数不多的研究中, Fuoli 和 Paradis (2014) 的信任修复话语模型为研究突发危机下的信任修复提供很好的借鉴。本文借鉴该模型分析2010年原油泄漏危机后 BP 总裁致股东信。

3 语用学视角下的信任修复话语模型

Fuoli 和 Paradis (2014) 围绕话语效果、交际行为及作为文本的话语3个层次构建危机下组织信任修复话语模型, 将信任细分为“能力”“品质”“善意”3个维度, 指出危机语境下信任修复话语效果在于重建组织能力、品质及善意, 告知受众“我们有能力解决危机”“我们诚实可靠”“我们关心理解你们”。话语效果借助两类话语行为实现: (1) 中和负面: 不否认负面信息, 而是对其进行积极回应和商榷, 缓解其负面影响; (2) 强调正面: 进行积极自我呈现, 强调公司积极面。前者通过言据标记等介入资源实现, 后者通过形容词等评价资源实现。

Fuoli 和 Paradis 的信任修复话语模型为本研究提供很好的理论参照, 但尚存在可商榷之处。首先, 该模型缺少对话语目的的考量, 而“任何理性(正常)的人的理性(正常)言语行为都是有目的的”, “目的是言语生成的原因” (廖美珍 2005: 2)。因此, 对 BP 总裁话语行为的研究以目的为轴心, 围绕话语目的来描述、分析和解释相关话语行为。目的在话语中生成, “说话就是实行目的” (同上)。BP 总裁的信任修复目的也可从其话语挖掘。譬如, 总裁思文凯承诺, 公司将尽力获取股东及社会信任: We will do everything necessary to ensure BP is a company that can be trusted by shareholders and communities around the world. 临危受命的美国区域 CEO 杜德利也明确地指出, 公司目前的重要任务之一就是获取社会信任: Part of BP's task right now is to show we can be trusted to handle the industry's most demanding jobs. 在这样的信任修复目的之下衍生出致股东信中的话语行为。因此, 信任修复话语模型应增加对话语目的

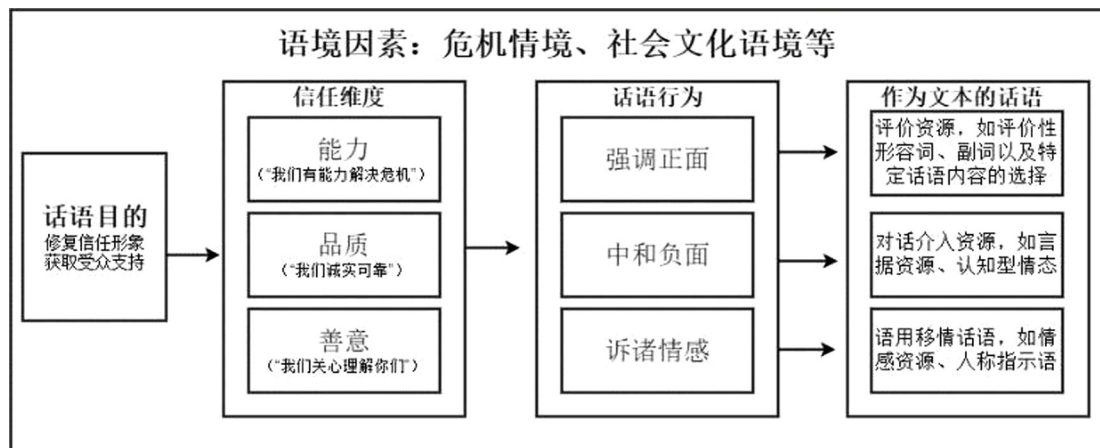
的考量。

其次,该模型将能力、品质和善意构建作为话语效果有所不妥,毕竟话语效果并非由说话人单方决定。我们认为,既然管理学界将信任细分为能力、品质和善意维度,那么修复信任则可以通过修复个体或组织能力、品质和善意形象实现。换言之,建构能力、品质和善意构成信任修复子目的,通过话语行为实现。

就具体话语行为而言,Fuoli 和 Paradis 基于对特定语料的直接观察提出“强调正面”和“中和负面”的话语行为,这种提法有何理据,在多大程度上具有适用性,这些尚需深究。我们认为,管理学界信任修复研究可为话语行为分析提供理据。管理学者认为信任修复可通过管理归因过程实现。根据特质归因图式模型,人们评估被信任方能力和品质的方式存在差异。一般而言,积极信息对能力来说更具诊断价值,而消极信息对品质更具诊断价值。因此,能力型信任修复可通过提供积极信息实现;品质型信任修复则可通过管理消极信息实现

(Mayers et al. 1995:717)。该观点为“强调正面”和“中和负面”提供理据。Bachman 等(2015)强调信任是社会关系,一旦信任被破坏,“受损者”对破坏者产生强烈负面情绪,原有社会关系中积极和消极情感平衡被打破,导致社会失衡,因此需要社会平衡过程表达善意、减少消极情感、恢复积极互动,这在话语层面表现为“诉诸情感”行为。诉诸情感是公共演说中最常见的话语行为,在危机传播中尤其如此,因为“当受众的情感被打动时,说话人可利用受众心理来产生说服力”(Aristotle 1954:145)。“诉诸情感”行为通过语用移情实现。语用移情指在特定语境下人际交往需要说话人从对方的视角考虑问题,或从对方的(物质、心理或情感方面的)需要出发,替别人着想,充分理解或满足对方的需求,在语言上表现为特定情感资源、人称代词的策略性使用(冉永平 2007:334)。

基于上述考虑,在 Fuoli 和 Paradis 信任修复话语模型基础上,结合本文语料,重构理论模型,见图₁。



图₁ 信任修复话语模型

该框架将危机中话语行为置于特定情境和社会文化语境下考察,以信任修复话语目的为出发点,该目的决定信任修复维度,籍由“强调正面”“中和负面”“诉诸情感”话语行为实现,表现为评价资源、介入资源及移情话语的使用。

下文运用该模型对 2010 年原油泄露危机事件发生后 BP 公司年报开篇两位总裁——集团总裁思文凯和区域总裁杜德利的致股东信进行具体分析。

4 总裁致股东信中的“以言取信”分析

致股东信话语内容分析发现,两位总裁都使

用“强调正面”“中和负面”和“诉诸情感”的话语行为,凸显能力、品质、善意,具体内容见表₁:

4.1 凸显公司能力

思文凯和杜德利大量使用“强调正面”行为,强调的正面行为包括表₁中罗列的“BP 反应迅速”“BP 积极调查危机原因”“BP 勇于承担经济责任”等,通过选择此类话语内容,凸显公司在缓解危机、重整旗鼓促进发展方面的能力和行动力。

“强调正面”行为通过评价资源实现。评价资源是对特定人、物和事件进行积极或消极评价时使用的语言表达,包括但不限于形容词、副词等语言形式(张丽娇 2017)。面对原油泄露危机

造成的公司信誉危机,思文凯和杜德利使用具有积极意义的形容词、副词来阐述公司作为。

表₁ 总裁致股东信的话语内容分析

	强调正面	中和负面	诉诸情感
能力	BP 反应迅速。	危机发生有多方因素。	BP 公司表示难过和遗憾。
品质	BP 积极调查危机原因。	BP 安全措施得当,危机发生出人意料。	新任总裁与灾区有着深厚情感联系。
善意	BP 勇于承担经济责任。 BP 董事会换届。 BP 进行经济策略调整。 BP 发布危机调查报告。 BP 加强公司发展与合作。	BP 公司不会推卸责任。 BP 降低股东分红是为了公司更好地发展。	BP 公司把股东利益放在心上。 BP 公司感谢员工、股东及社会大众的关系与支持。

① Our response has been unprecedented in scale.

② Bob Dudley has proved himself a robust, successful leader in the toughest circumstances. I am delighted to be working alongside a man of such substance and experience.

例①中,思文凯使用 unprecedented in scale 凸显公司在应对危机时的不遗余力。例②中,他又使用 a robust, successful leader, a man of such substance and experience 等评价资源描述新任区域总裁杜德利,强调其领导能力。凸显新任领导的能力是建构公司整体能力的重要手段 (Palmieri 2009)。

区域总裁杜德利同样使用此类评价资源竭力凸显公司及成员的正面形象,譬如:

③ The sound underlying performance across our business continues to give us a solid foundation, and speaks volumes for the inner strength of BP and our people.

例③中,杜德利对公司的评价首先通过陈述语气构建,没有使用任何介入标记,凸显对话语内容真实性的绝对自信。他还使用 sound underlying performance, a solid foundation, inner strength 等具有积极意义的评价资源对公司进行直接的正面呈现,强调公司的稳固基础和强大实力。

然而,直接以评价资源正面呈现公司能力难免给人留下自吹的印象,因此在更多情况下,总裁信件将评价资源与预设、指示等语用策略结合使用,潜移默化影响受众,让其在不知不觉中形成关于公司能力的积极评价。例④中,杜德利采取第三人称视角,运用形容词比较级结构作为语用预设触发标记,结合评价资源 agile 和 competitive 的使用,客观传达公司一如既往的灵活性和竞争力。

④ The company is working to become more agile and more competitive, with strong emphasis on realizing value rather than building volume and scale.

除“显性评价”外,总裁信件中还出现 Martin 和 White(2005)提出的“隐性评价”,即通过传达特定信息激发受众对公司正面形象的判断。

⑤ We are implementing the report’s recommendations ... and we have enhanced risk management through the restructuring of our upstream business.

思文凯在例⑤中利用“隐性评价”策略,客观描述危机发生后公司的作为,如“执行危机报告建议”“重组上游企业”“增强风险管理”等,激发受众对公司行动力的积极评价。

4.2 强调公司品质

良好品质对于获取信任极为重要。在危机语境中,受众最关注公司是否能诚实无欺、是否能勇担责任。思文凯和杜德利在信件中也着力这两方面品质的修复。他们首先“强调正面”,构建公司诚信形象。表₁罗列的公司正面行为中,有“BP 公司发布危机调查报告”行为。两位总裁在信件中都提及这一点。例⑥中,思文凯承诺会将调查结果“公诸于众”,例⑦中杜德利公开调查报告发布时间,以此强调公司开诚布公、毫无欺瞒的良好品质。

⑥ We resolved to understand what happened on and below the Deepwater Horizon, to apply the lessons learned and to make our findings available publicly.

⑦ Our investigation report was published on 8 September 2010.

在更多情况下,对公司品质的修复通过“中和负面”行为实现,在话语上表现为对话介入。

评价理论将对话介入与巴赫金的对话理论结合,认为说话人在表达介入时是在与各种声音、观点进行对话,与听话人进行态度立场上的协商(房红梅 2014: 307)。Martin 和 White(2005)认为对话介入语言资源包括认知型情态(如 believe, think)、言据标记(如 see, hear)、转折性话语标记(如 yet, but)以及否定等。危机语境下,BP 公司被认作主要责任方,饱受媒体和公众指责。两位总裁或否认负面信息,或运用认知情态、言据标记与听话人进行协商和沟通,将负面信息对公司形象的伤害降至最低。针对“BP 公司是罪魁祸首”的指责,思文凯及杜德利并未直接否认,而是借助言据标记暗示危机非其一方之责:

⑧ BP's comprehensive internal investigation concluded that a sequence of failures involving a number of different parties led to the explosion and fire.

⑨ Our investigation report was published on 8 September 2010, and found no single factor caused the accident. The report stated that decisions made by multiple companies and work teams contributed to the accident.

引述公司调查报告,允许与原有负面信息不同声音的出现,提供磋商空间,让受众对不同声音进行自我判断。同时通过言据标记,引导受众对信息可靠性的判断(张云玲 2016:34)。这种策略较之直接否认更利于公司品质塑造,毕竟在涉及危机责任时,“否认”策略要慎用,这容易让受众产生“推卸责任”的印象(Benoit 1997:183)。而在谈及公司的社会责任时,直接“否定”负面信息有利于凸显公司立场。如例⑩中,杜德利直接使用 not 断然否定“公司与社会脱节”的可能性,凸显公司社会责任感,明确公司的社会责任所在。

⑩ We also see ourselves as part of society, not apart from it. Put simply, our role is to find and turn energy resources into financial returns, but by doing that in the right way we can help create a prosperous and sustainable future for everyone.

4.3 传达公司善意

“诉诸情感”行为传达公司善意,表现为语用上的移情。情感资源、人称指示语是最常使用的移情手段。情感资源指用来表达情感的语言资源,包括形容词(如 happy, sad)、动词(如 like, regret)、名词(如 sorrow, love)、副词(如 gratefully, reluctantly)等。人称指示语的移情作用通过不同人称的策略性使用实现(冉永平 2007:334)。

思文凯和杜德利通过情感资源构建与公司员工、股东以及公众的共同情感。相比较思文凯,杜德利的“以情动人”几乎贯穿整个语篇。他在信件中首先运用情感资源表达对逝去生命的悲伤(great sadness),并代表公司对其家人和朋友表示遗憾(deeply sorry),最后以 we know 表达对受众心理的理解,构建公司与他们之间共同的情感和心理认知。

⑪ ... and we feel great sadness that 11 people died. We are deeply sorry for the grief felt by their families and friends. We know nothing can restore the loss of those men.

随后,杜德利利用自己美籍身份和墨西哥湾居民立场,大打情感牌。例⑫中,他将人称指示语从 we 切换为 I,以自己个人的立场表达对这场危机所造成伤害的感同身受,告知受众危机发生在“最接近我心脏的部位”,传达对这一区域的浓厚感情,也由此更关心危机对这一区域人们生活、工作的影响,通过移情手段,唤起受众情感共鸣,获得受众好感与信任。

⑫ And it [the crisis] all stated in the part of the world that's very close to my heart. I grew up in Mississippi... When I heard about the accident I could immediately picture how it might affect the people who live and work along that coast.

在提及公司不得不降低股东分红时,杜德利又借助情感资源表达出对股东的善意。例⑬中,杜德利使用 we know 表达对公司股东心理需求的了解,同时使用 had to 强调降低分红并非为公司谋私利,而是在特殊情况下不得已而为之,是为了公司更好的前景。而且公司在做此决定时心情沉重,暗示公司上层对股东利益的牵挂和关心。而在为这种行为合理性辩解时,杜德利巧妙切换为 I 做主语,I believe 的使用表明这是其个人观点,在凸显公司关心股东利益的善意形象同时,又巧妙地为公司行为辩解。

⑬ While we know that many shareholders rely on their regular payments, we also had to protect the company and secure its long-term future. The board of BP took this decision with a heavy heart, but I believe it was the right thing to do in truly exceptional circumstances.

5 结束语

本文是对语用学视角下话语与信任研究的尝试,因篇幅所限,仅对有限文本进行定性分析。后

期研究可关注医疗、教育等更多类型机构话语互动中的信任建构和修复问题,也可运用语料库方法对不同语言文化背景下的信任修复话语行为做量化比较,推动语用学领域话语与信任研究发展,同时也为促进危机语境下我国政府、企业等组织机构与公众有效沟通、缓解信任危机、构建和谐语言生态环境提供话语修辞建议。

参考文献

- 房红梅. 论评价理论对系统功能语言学的发展[J]. 现代外语, 2014(3). || Fang, H. -M. On the Contributions of Appraisal Theory to Systemic Functional Linguistics [J]. *Modern Foreign Languages*, 2014(3).
- 廖美珍. “目的原则”与目的分析——语用研究新途径探索[J]. 修辞学习, 2005(3). || Liao, M. -Z. Principle of Purpose and Analysis of Purpose — A New Approach to Pragmatic Research [J]. *Rhetoric Learning*, 2005(3).
- 冉永平. 指示语选择的语用视点、语用移情与离情[J]. 外语教学与研究, 2007(5). || Ran, Y. -P. The Pragmatic Stance of Person Deixis, Its Empathic and De-empathic Functions in Interpersonal Discourse[J]. *Foreign Language Teaching and Research*, 2007(5).
- 姚晓东 秦亚勋. 交往中的合作期待与信任[J]. 现代外语, 2018(3). || Yao, X. -D., Qin, Y. -X. Expectations for Cooperation and Trust in Communication[J]. *Modern Foreign Languages*, 2018(3).
- 张丽娇. 英语评价性副词的外加语潜势[J]. 外语学刊, 2017(1). || Zhang, L. -J. The Disjunct Potential of English Evaluative Adverbs[J]. *Foreign Language Research*, 2017(1).
- 张云玲. 商务英语言据性的人际功能研究[J]. 外语学刊, 2016(1). || Zhang, Y. -L. A Study on Interpersonal Function of Evidentiality in Business English[J]. *Foreign Language Research*, 2016(1).
- Aristotle. *The Rhetoric and the Poetics* [M]. London: Random House, 1954.
- Bachmann, R., Gillespie, N., Priem, R. Repairing Trust in Organizations and Institutions: Toward A Conceptual Framework[J]. *Organization Studies*, 2015(36).
- Benoit, W. L. Image Repair Discourse and Crisis Communication[J]. *Public Relations Review*, 1997(23).
- Bhatia, A. Interdiscursive Performance in Digital Professions: The Case of YouTube Tutorials[J]. *Journal of Pragmatics*, 2018(124).
- Dew, P., Heritage, J. *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings* [C]. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- Fuoli, M., Paradis, C. A Model of Trust-repair Discourse [J]. *Journal of Pragmatics*, 2014(74).
- Garfinkel, H. Conceptions of, and Experiments with, “Trust” as a Condition of Stable Concerted Action[A]. In: Harvey, O. J. (Ed.), *Motivation and Social Interaction* [C]. New York: Rowald Press, 1963.
- Grice, H. P. Logic and Conversation [A]. In: Cole, P., Morgan, J. L. (Eds.), *Syntax and Semantics (Vol 3): Speech Acts* [C]. New York: Academic Press, 1975.
- Hyland, K. *Metadiscourse: Exploring Interaction in Writing* [M]. London: Continuum, 2005.
- Kaneyasu, M. Indexing ‘Entrustment’: An Analysis of the Japanese Formulaic Construction [N da yo N] [J]. *Discourse Studies*. 2017(19).
- Lorenzo-Dus, N., Izura, C. “CauseUr Special”: Understanding Trust and Complimenting Behavior in Online Grooming Discourse[J]. *Journal of Pragmatics*, 2017(112).
- Martin, J. R., White, P. *The Language of Evaluation: Appraisal in English* [M]. London/New York: Palgrave Macmillan, 2005.
- Mayers, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. An Integrative Model of Organizational Trust[J]. *Academy of Management Review*, 1995(20).
- Palmieri, R. Regaining Trust Through Argumentation in The Context of the Current Financial-economic Crisis [J]. *Studies of Communication Science*, 2009(9).
- Pelsmaekers, K., Jacob, G., Rollo, C. *Trust and Discourse: Organizational Perspective* [C]. Amsterdam: John Benjamins, 2014.
- Robb, N., Greenhalgh, T. “You Have to Cover up the Words of the Doctor”: The Mediation of Trust in Interpreted Consultations in Primary Care [J]. *Journal of Health Organization and Management*, 2006(5).
- Spencer-Oatey, H., Xing, J. Managing Rapport in Intercultural Business Interactions: A Comparison of Two Chinese-British Welcome Meetings [J]. *Journal of Intercultural Studies*, 2003(24).
- Wang, X. Y. A Struggle for Trustworthiness; Local Officials’ Discursive Behavior in Press Conferences Handling Tianjin Blasts [J]. *Discourse & Communication*, 2016(4).