

调解话语中的安慰言语行为研究

楚梦珂

南京理工大学外国语学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年3月11日; 录用日期: 2025年4月18日; 发布日期: 2025年4月30日

摘要

调解员运用各种语言策略调控现场以解决纠纷,有效的安慰行为有利于缓和当事人情绪,推动调解进行。但目前有关调解话语中的安慰言语行为的研究还不够充分。本研究以《百姓调解》为例,以言语行为理论为指导,旨在探讨调解过程中调解员使用安慰言语行为的策略及其特点,同时分析具体的安慰言语行为如何缓和当事人的情绪,并找出影响安慰策略选择的因素。研究发现,调解员更有可能选择以问题为中心的安慰策略,其次是以情感为中心的安慰策略,辅助策略使用较少。在以情感为中心的策略中,心理距离是影响调解员策略选择的重要因素;在以问题为中心的策略中,当事人性别是影响安慰策略的因素。此外,纠纷的严重程度及调解的阶段差异也在一定程度上影响了调解员的策略选择。

关键词

安慰言语行为, 调解, 策略

A Study of Comforting Speech Act in Mediation Discourse

Mengke Chu

School of Foreign Studies, Nanjing University of Science and Technology, Nanjing Jiangsu

Received: Mar. 11th, 2025; accepted: Apr. 18th, 2025; published: Apr. 30th, 2025

Abstract

Mediators use a variety of language strategies to regulate the scene in order to resolve disputes. Effective comforting can help to ease the parties' emotions and promote mediation. However, the current research on comforting speech acts in mediation discourse is not yet sufficient. Taking "Mediation" as an example and guided by speech act theory, this study aims to explore the strategies and their characteristics of mediators' comforting speech acts during mediation, to analyze how specific comforting speech acts ease the parties' emotions, and identify the factors that influence the choice of comforting

strategies. It has been found that mediators are more likely to choose problem-centered comforting strategies, followed by emotion-centered comforting strategies, and auxiliary strategies are used least. Psychological distance is an important factor influencing mediators' strategy choices in the emotion-centered strategy, and gender is a factor influencing comforting strategies in the problem-centered strategy. In addition, differences in the severity of the dispute and the stage of mediation also affect the mediators' choice of strategies to some extent.

Keywords

Comforting Speech Act, Mediation, Strategies

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

调解是指在第三方干预下解决分歧的话语实践[1]。目前,除正式的法庭调解之外,电视调解节目作为一种新型的纠纷解决方式,引起广泛的社会关注,民众反响良好。在调解中,调解员起着关键作用,他们通常会采用不同的策略解决纠纷,如引入法律顾问和使用网络资源等。同时,调解员的话语也会深刻影响调解结果。想要调解成功,调解员需要遵循由不同的言语技巧和调解技巧组成的语言规则[2]。

安慰是指当事人遭受不幸、挫折而处于忧伤、气愤、痛苦等消极情绪状态时,说话人为改变其消极情绪所实施的一种言语行为[3]。调解中,当事人常常会因为负面情绪拒绝或阻碍调解,而来自调解员的安慰会舒缓当事人的情绪,甚至直接促成问题的解决。

因此,本研究将以电视节目《百姓调解》为例,探讨调解员在调解中的安慰言语行为,深入揭示调解员的安慰策略和特点,分析特定的安慰言语行为如何促进调解活动的进行,并找出影响安慰策略选择的因素。

2. 文献回顾

调解是为纠纷双方提供协商的过程,目的是尽可能满足冲突双方各自的需求。调解员需要有效地帮助当事人进行谈判,解决冲突。在以往关于调解话语的研究中,张巨文和吴杰文[4]发现,调解员可以使用指令类、承诺类和表达类言语行为,以批评、说服当事人或建立调解权威。此外,调解过程是动态的。柯贤兵、李正林[5]分析了调解法官的话语如何随着具体调解语境和调解过程的变化而变化。黄妍妍[6]以法制类电视节目为语料,研究发现调解员在语用层面上通过不同的语言表现形式构建了法律专家、心理学家、仲裁员以及主持人这四种身份。

电视调解最早出现于 20 世纪 50 年代的美国,通过大众传媒呈现家庭纠纷解决的全过程。Ilie [7]指出,电视调解的最突出特点是半制度性,既有随意谈话的特征,又有解决纠纷的制度性话语特征。有关国内调解节目的研究主要是从节目内容、形式、收视率上进行研究。张旭[8]指出,调解类节目关注普通民众的生活,突破了以往节目对名人和大人物的关注,并提供实际的社会援助,同时具有教育意义,因此能够获得广泛关注。

安慰话语以缓解或减轻他人的消极情绪为目标[9]。以 Burlleson 为代表的学者,对安慰话语的定义、策略和影响安慰效果的因素进行了全面的研究。

根据悲伤之人的感受被承认和认可的程度, Burlleson [10]构建了由 9 个安慰策略类别组成的层次体

系。之后, Burleson 等学者[9]进一步以个体中心性为标准, 将安慰策略分为三个主要类别, 高度以人为中心策略(HPC)、适度以人为中心策略(MPC)和低度以人为中心策略(LPC), 并认为个体中心性程度越高, 安慰效果越好。许林玉[11]、李佳源[12]、陈倩冉[13]参照 Burleson 提出的以人为中心的标准, 将安慰策略也分为三个主要层级。此外, 李水[14]利用语料库技术系统地总结了安慰策略, 包括“安慰策略”、“事件策略”、“认知策略”和“情绪策略”。王奕男[15]建立了以情感为中心的策略、以问题为中心的策略和辅助策略的三类策略体系。以情绪为中心的安慰策略可以看作是直接干预当事人的消极情绪, 而以问题为中心的安慰策略则关注问题。

除策略以外, 还有许多学者对安慰的影响因素进行了深入的研究。虽然学者们同意 Burleson 的观点, 即安慰的个体中心性会影响安慰结果, 但还应注意到其他因素。人口统计学特征(如年龄、性别等), 在一定程度上会削弱个体中心性的作用, 某些情境因素(如所遇问题的严重程度、特定场景特征等)也会影响安慰的结果[16]。例如, Eagly [17]发现, 在进行安慰行为的过程中, 心理和社会结构的差异导致了男性和女性表现的差异, 而 Bippus [18]也探讨了幽默在安慰过程中的作用。也有少量学者比较了安慰在不同文化中的实施情况, 主要包括中日安慰比较和汉英安慰比较。

综上所述, 以往关于调解的研究较为全面, 但从语言学角度对电视调解关注较少。此外, 对安慰的研究在定义、策略、影响因素等方面有十分丰富的成果, 但缺少从语用学的角度对安慰言语行为的微观分析。鉴于中国的调解话语有自己的独特性, 具有丰富的“东方经验”的调解话语的实践尚未得到详细的探讨, 本文希望能够以电视节目为例, 探讨调解员的安慰言语行为在调解中的特点、作用和影响策略选择的因素。

3. 研究设计

3.1. 研究问题

基于以往研究的不足和我国民间调解的特点, 本研究主要回答以下三个问题:

- 1) 调解员在调解过程中使用了哪些安慰策略?
- 2) 这些策略是如何使用来帮助当事人解决问题的?
- 3) 哪些因素会影响安慰策略的选择?

3.2. 语料收集

本文语料选取自《百姓调解》。该节目是河南公共频道、河南司法厅制作的一档公益电视节目, 旨在调解普通家庭之间的纠纷, 化解矛盾。它呈现了日常生活中常见的纠纷, 如家庭暴力、离婚、赡养父母和抚育子女等, 语料可信度高。调解员通过公开选拔, 要求具备良好的沟通能力、成熟度和基本的法律知识。这样的调解方式将媒体和调解员结合, 有效降低了司法和行政成本, 调解成功率达到 95% [19]。每期节目时长为十分钟左右, 三期节目构成完整的调解事件, 此外, 每期节目都有一名专业的调解员和若干名被调解者。本研究选取 2024 年 5 月 1 日至 2024 年 8 月 1 日的节目为研究对象, 使用飞书软件在线提取视频文本, 共提取出 300 例安慰言语, 504 个策略。

3.3. 语料分析

本文采用的策略分类结合了 Burleson [9]提出的个体中心性的标准和王奕男[15]提出的以情感为中心、以问题为中心的策略和辅助策略, 并根据收集的数据进行了适当修改。如表 1 所示。

本研究将采用定量和定性相结合的方法。首先, 对语料库进行人工筛选, 计算每种策略的使用情况, 以获得安慰话语使用的一般特征。此外, 本研究将采用定性分析来解释特定话语如何实现安慰效果。随后对典型案例的深入探索, 以揭示影响安慰策略选择的因素。

Table 1. Classification of comforting strategies
表 1. 安慰策略分类

主策略	子策略
情感中心	安抚消极情绪
	贬低消极情绪的价值
	指出消极情绪带来的危害
	关心与支持
	理解与同情
	肯定与褒扬
问题中心	责任归因
	归咎听话人
	归咎其他
	客观分析事件
	弱化消极事件
	事件正常化
辅助策略	弱化消极事件的消极性
	询问情况
	提供问题的解决方法
	提供建议
	提供帮助
	接受现实
	转换视角
	积极角度看待问题
	分散被安慰者对事件的注意力
	鼓励
	祝愿

4. 分析结果

4.1. 总体分布

从表 2 可以看出，调解员使用的主要策略(情感中心和问题中心)占据了绝对地位，辅助策略使用的频率非常低。其中，以问题为中心的策略使用多于以情感为中心的策略。这是因为人们普遍认为只有问题解决了或者变得可控，才能从根本上缓解负面情绪。

具体来说，在以情感为中心的策略中，弱化消极情绪占了大多数。安抚消极情绪在所有与情绪相关的策略中使用最多，接近一半。而指出消极情绪的危害这一策略使用得最少。

在以问题为中心的策略中，转化视角的频率最高。责任归因和弱化消极事件的占比十分接近。当被安慰者面临的问题难以处理或暂时无法解决时，引导他们转化看待问题的一般视角，从积极角度看待问题，发现事情有利的一面或展望美好前景，最终改变其消极情绪状态，这是一种较为间接的策略手段。此外，转换视角十分符合辩证主义哲学观一分为二的观点，是比较适合中国民间调解的安慰策略。提供问题的解决方法这一策略的使用频次仅次于转化视角。向当事人提供有效的问题解决方法，从根本上解决问题，从而能够更顺利地消除或减轻消极情绪。

辅助策略整体使用得非常少。其中，以往文献中所出现的祝愿策略在本次语料的调查中并没有出现，鼓励这一子策略占到了辅助策略的全部。

Table 2. Results of distribution of comforting strategies
表 2. 安慰策略分布结果

主策略	子策略	数量	频率	总计
情感中心	安抚消极情绪	91	49.73%	36.31%
	弱化消极情绪			
	贬低消极情绪	8	4.37%	
	指出消极情绪带来的危害	5	2.73%	
	关心与支持	49	26.78%	
	满足情感需求			
	理解与同情	15	8.20%	
问题中心	肯定与褒扬	15	8.20%	56.35%
	总计	183	100%	
	责任归因			
	归咎听话人	6	2.11%	
	归咎其他	18	6.34%	
	客观分析事件	27	9.51%	
	弱化消极事件			
	事件正常化	6	2.11%	
	弱化消极事件的消极性	41	14.44%	
	提供问题的解决方法			
	询问情况	4	1.41%	
	提供建议	53	18.66%	
	提供帮助	19	6.69%	
辅助策略	转换视角			7.34%
	接受现实	11	3.87%	
	积极角度看待问题	92	32.39%	
	分散被安慰者对事件的注意力	8	2.82%	
	总计	284	100%	
辅助策略	鼓励	37	100%	100%
	祝愿	0	0%	
	总计	37	100%	

4.2. 语料分析

(1) 调解人：我看你这么痛苦。咱一件一件说，先别急，大姐。(1.5)我看你伤心，这么大年龄了，伤心了。没事，你相信我，我今天就是来帮你的。(轻轻拍肩膀)

在夫妻关系调解案例中，调解员通过情感中心策略与问题中心策略的组合运用，实现了情绪安抚与调解事件推进的双重目标。当妻子因情绪崩溃拒绝沟通时，调解员首先使用“我看你这么痛苦”、“伤心了”等话语实施理解与同情(情感中心 - 满足情感需求)，肯定当事人的情绪，确认当事人的情感合法性。接着运用“咱一件一件说，先别急”实施事件正常化(问题中心 - 弱化消极事件)，将复杂的情绪体验结构化。配合肢体接触(轻拍肩膀)的非言语安慰(辅助策略)，形成多模态安抚系统。这种策略组合为后续“帮你的”(提供帮助)的解决方案陈述奠定基础，成功打破了调解僵局，推动调解的继续进行。

(2) 调解人：你想一想你中间经历过什么，这个经历让你感觉到的那个状态，你现在可以试着可以说出来，我在听。

本案例涉及亲子关系，十几岁的女孩因为父亲家暴而离家出走，并在调解中期再次遭受辱骂，拒绝

调解。调解员采用问题中心策略主导的复合模式。“你想一想经历过什么”运用询问情况(问题中心 - 提供问题的解决方法)引导认知重构,通过疑问句引导叙事重建。“我在听”实施双重策略:字面层的关心与支持(情感中心 - 满足情感需求)建立情感联盟,会话隐涵层的客观分析事件(问题中心 - 责任归因)预设解决方案的存在性。这种“情感托底 + 问题导向”的架构,使当事人从纯粹的情绪宣泄转向事件陈述,有利于提高调解效率。

(3) 调解人: 没事, 保险公司会付, 现在去找新的公寓吧。

本案例中,被调解人家中发生重大火灾,由此产生经济纠纷。调解员先说“没事,保险公司会付”,来弱化事件的消极性(问题中心 - 弱化消极事件),安慰被调解人的损失可能没有想象中的大,及时停止被调解人对恶性事件的消极联想。接着,调解人又建议其“去找新的公寓”,来提供建议(问题中心 - 提供问题的解决方法),将认知焦点从问题域转向资源域,形成“资源激活 - 行动指引”的干预步骤,有利于缓和当事人的消极情绪,推动调解进入实质协商阶段。

4.3. 影响安慰策略选择的因素分析

4.3.1. 心理距离对安慰策略的调节作用

就安慰方式而言,“安抚消极情绪”(49.73%)和“关心与支持”(26.78%)等情感中心策略占据主导地位,反映出调解员更倾向于通过肯定当事人的情绪来建立情感联结。这种策略选择符合情感支持理论中“情绪验证”的机制:当调解员通过语言(如“我理解您现在一定很痛苦”)承认当事人情绪合理性时,能有效缩短双方的心理距离,增强信任感[20]。相比之下,“弱化消极情绪”(36.31%)和“贬低消极情绪”(4.37%)等否定性策略使用频率显著较低,验证了否定策略可能损害情感联结的假设——尤其在心理距离较近时,否定性回应易被感知为情感忽视[21]。

纠纷中,调解员的最终目的是促进冲突的顺利解决,需要当事人清楚充分地表达自己的内心想法,并由此找到冲突事件的缘由。采用肯定消极情绪的策略,能够尊重当事人的意见和情感,容易拉近调解员和当事人的心理距离,使其更加主动地表达情感,由此,调解员才有可能理解当事人的状态,体会当事人的心理,才有实现顺利调解的机会。

4.3.2. 性别文化建构影响安慰策略的选择

调解员作为安慰者,需要考虑到哪些因素会影响被安慰者对安慰话语的反应,以便选择合理的安慰策略。Gudykunst 和 Matsumoto [22]认为,属于不同人口群体的人通过不同的方式进行交流,人口特征(比如年龄、性别、民族等)就应该成为被考虑的因素。然而,Burleson [23]通过大量的研究统计发现,人口特征的确能够影响人对安慰话语的反应,但是影响很小,通常只占反应变数中的 1%到 3%。因此,根据性别等对安慰策略进行区分,可能产生的安慰效果差异不大。

但本次研究发现,调解员的安慰策略极大程度上与当事人性别相关。当事人的性别显著调节策略选择,特别是在责任归因和应对消极情绪维度。首先,以问题为中心的安慰策略中,“归咎听话人”(2.11%)和“归咎其他”(6.34%)策略虽总体使用率低,但跨性别分析发现,当面对男性当事人时,调解员更倾向于采用“弱化消极事件的消极性”(14.44%)等间接否定策略。此外,在以情感为中心的子策略中,“贬低消极情绪”(4.37%)以及“指出消极情绪带来的危害”(2.73%)占比也较低,但在已有的语料统计中,这两类案例的当事人全部为男性。由于男性在中国的传统观念中有着“男儿有泪不轻弹”的“大丈夫”形象,因此在面对男性的消极低落情绪时,人们可能会有否定和贬低行为的存在,而对于女性,直接否定相对较少。这印证了社会角色理论的预测:在父权文化规训下,男性被期待展现情绪克制[24],调解员可能无意识地通过“你现在需要冷静分析”等语言重构男性情绪表达,避免强化其“脆弱”的社会标签。这种性

别化应对策略实质上构成象征性暴力, 通过语言实践再生产性别不平等[25]。

4.3.3. 调解事件对安慰策略的动态调节效应

除上述因素外, 还应将安慰放入调解的语境下。首先, 纠纷的严重程度呈现显著的效应。在涉及重大利益冲突时, “提供建议”(18.66%)和“提供解决方法”(56.35%)等工具性策略使用率激增, 符合危机沟通中的问题导向模型。此时调解员更多采用“我们可以分三步处理这个问题”等结构化语言, 通过降低事件不可控性来缓解焦虑[26]。而当问题严重性较低时, 情感中心策略使用频繁, 体现调解员对情绪投入的弹性分配。此外, 调解阶段的差异, 也对安慰策略产生了影响。在调解初期, 情感中心策略占比较多; 进入实质协商阶段后, 问题中心策略激增。调解员通过语言的动态转换(从情感共鸣到问题解决)实现关系管理。例如初期使用“我理解您”建立同盟关系, 后期转为“我们可以冷静下来分析”推进实质进展, 体现出策略选择的阶段性特征。

5. 结论

本研究以《百姓调解》为例, 探讨了调解过程中调解员使用安慰言语行为的策略及其特点, 并运用会话分析的方法分析了具体的安慰言语行为如何缓解当事人的消极情绪。此外, 本研究还对影响安慰策略选择的因素进行了分析。研究发现, 调解员更有可能选择以问题为中心的安慰策略, 此外是以情感为中心的安慰策略, 辅助策略使用最少。在以情感为中心的策略中, 心理距离是影响调解员策略选择的重要因素; 在以问题为中心的策略中, 性别是影响安慰策略的因素。此外, 纠纷的严重程度及调解的阶段差异也在一定程度上影响了调解员的策略选择。

然而本文是基于电视节目的话语研究, 在样本代表性上存在局限, 不能反映安慰言语行为的普遍特点。此外, 要确定影响安慰策略选择的因素还需要更加充分的证据, 尤其需要相关性检验和更充分的文本支撑, 这些将在未来的研究中继续改进。

参考文献

- [1] Stokoe, E. and Sikveland, R. (2016) Formulating Solutions in Mediation. *Journal of Pragmatics*, **105**, 101-113. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.08.006>
- [2] 张婷. 浅议治安调解的话语原则[J]. 法制与社会, 2017(17): 159-160.
- [3] 曾凤英, 窦秋萍. 安慰言语行为及其策略分析[J]. 齐鲁师范学院学报, 2012(27): 137-139.
- [4] 张巨文, 吴杰文. 调解话语中的语用距离操控研究[J]. 河南牧业经济学院学报, 2018, 31(2): 38-44.
- [5] 柯贤兵, 李正林. 法庭调解法官话语角色转换研究[J]. 湖北社会科学, 2014(5): 153-158.
- [6] 黄妍妍. 顺应论视角下的调解员语用身份的建构[D]: [硕士学位论文]. 重庆: 西南政法大学, 2021.
- [7] Ilie, C. (2001) Semi-Institutional Discourse: The Case of Talk Shows. *Journal of Pragmatics*, **33**, 209-254. [https://doi.org/10.1016/s0378-2166\(99\)00133-2](https://doi.org/10.1016/s0378-2166(99)00133-2)
- [8] 张旭. 调解类节目出现的原因及社会功能浅析——以江西卫视《金牌调解》为例[J]. 今传媒, 2012, 20(7): 83-84.
- [9] Wood, J.T. (1996) Review of the Book Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships, and Community, Edited by Bureson, B. R., Albrecht, T. L., & Sarason, I. G. *Quarterly Journal of Speech*, **82**, 105-107.
- [10] Bureson, B.R. (1985) The Production of Comforting Messages: Social-Cognitive Foundations. *Journal of Language and Social Psychology*, **4**, 253-273. <https://doi.org/10.1177/0261927x8543006>
- [11] 许林玉. 汉语“安慰”言语行为研究[D]: [硕士学位论文]. 桂林: 广西师范大学, 2007.
- [12] 李佳源. 心理安慰话语的选择策略[J]. 语言教学与研究, 2011(3): 95-101.
- [13] 陈倩冉. 汉语安慰言语行为语用研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 东北师范大学, 2013.
- [14] 李水. 基于语料库的汉语劝慰语语用策略及其组合研究[J]. 华北电力大学学报(社会科学版), 2020(5): 103-114.
- [15] 王奕男. 《绝望的主妇》中的英语安慰语研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 东北师范大学, 2013.

-
- [16] Bodie, G.D. and Burleson, B.R. (2008) Explaining Variations in the Effects of Supportive Messages a Dual-Process Framework. *Annals of the International Communication Association*, **32**, 355-398. <https://doi.org/10.1080/23808985.2008.11679082>
- [17] Eagly, A.H. (2009) The His and Hers of Prosocial Behavior: An Examination of the Social Psychology of Gender. *American Psychologist*, **64**, 644-658. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.64.8.644>
- [18] Bippus, A.M. (2000) Humor Usage in Comforting Episodes: Factors Predicting Outcomes. *Western Journal of Communication*, **64**, 359-384. <https://doi.org/10.1080/10570310009374682>
- [19] 盛方园. 礼貌原则视角下的劝说言语行为研究——以电视节目《百姓调解》为例[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海外国语大学, 2017.
- [20] 袁梦. 社会距离对人际信任的影响: 善意与权力感的作用[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京师范大学, 2022.
- [21] 潘先军. 互动话语标记“瞧你说的”: 从否定内容到否定情感[J]. 语言教学与研究, 2022(3): 68-78.
- [22] Gudykunst, W.B. and Matsumoto, Y. (1996) Cross-Cultural Variability of Communication in Personal Relationships. In: Gudykunst, W.B., Ting-Toomey, S. and Nishida, T., Eds., *Communication in Personal Relationships across Cultures*, Thousand Oaks, 19-56.
- [23] Burleson, B.R. (2003) The Experience and Effects of Emotional Support: What the Study of Cultural and Gender Differences Can Tell Us about Close Relationships, Emotion, and Interpersonal Communication. *Personal Relationships*, **10**, 1-23. <https://doi.org/10.1111/1475-6811.00033>
- [24] 马欢. 父职中的情感表达——情感社会学视角[D]: [硕士学位论文]. 成都: 四川师范大学, 2021.
- [25] Bourdieu, P. (2001) *Masculine Domination*. Stanford University Press.
- [26] Carleton, R.N., Norton, M.A.P.J. and Asmundson, G.J.G. (2007) Fearing the Unknown: A Short Version of the Intolerance of Uncertainty Scale. *Journal of Anxiety Disorders*, **21**, 105-117. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2006.03.014>