

机构致歉的社会效果及其话语策略

田海龙 张穆瑶

提要 机构的致歉行为在通过语言实施时,致歉信中语言运用的策略直接影响其致歉的社会效果。本文通过对2013年6月24日中国足球协会公开发布的致歉信进行批评话语分析,探讨机构作为致歉方实施致歉行为时,其致歉的社会效果与致歉信中话语策略的关系。话语分析的内容在“互动层面”(Fairclough,2003)涉及致歉信的整体结构与互语现象,以及语言运用中的及物性、人称代词和名词化等问题,在“结构层面”(Fairclough,2003)涉及话语秩序和语体链这些体现致歉信发布机构与球迷听众社会关系的话语问题。如此这般对中国足球协会致歉信的批评话语分析,或许对这封致歉信未能获得球迷的接受提供一种解读,也可为机构性致歉信成功实施致歉行为提供话语层面的支持。

关键词 批评话语分析;致歉信;机构话语;社会效果;话语策略

1. 引言

致歉一般是指致歉方因失误给对方造成损失而实施的赔礼道歉行为,其目的是消除曲解、恢复信赖,其原则是赔礼要真诚,道歉要诚心。实施致歉行为可以有身体或肢体的动作,如鞠躬,但一般是以语言为载体,用言语行为理论(Austin,1962)论之,可称为“道歉言语行为”,在书面语上体现为表示道歉的“致歉信”。

致歉信和其他信函一样,比口语表达有更多的优势,如有更多的时间对文字进行润色,有更多的空间对问题进行说明。尤其在致歉方是机构的情况下,用致歉信表达歉意可以在不失机构权威的同时向对方陈述无法实现对方所请所托的原因,对不愿为或不能为的原因也可说明得充分一些,既可声明自己的一贯主张,也可陈述理由,说明自己不能为的原因。

对致歉信和致歉用语的研究国内外已有很多,但大多是根据致歉方的态度对致歉信的类别进行考证,如认为致歉信可以表明致歉方的态度而将致歉语界定为行为型言语行为(Austin,1962);认为致歉是一种消极礼貌策略(Brown & Levinson,1987)而把致歉归入和谐类言

语行为(Leech 1983),等等。与此类研究不同,也有学者对与致歉信相关的社会文化因素进行研究,如白晓红(2009)对致歉信语用策略的研究;章航(Zhang Hang,2001)对致歉语与文化及意识形态关系的研究;坎波夫(Kampf,2009)对致歉人身份定位的研究以及王梅(2013)对致歉信中体现的当事双方权势与亲密关系的研究,等等。所有这些研究都在一定程度上为认识致歉行为与致歉言语的关系提供了依据,也为认识致歉言语与致歉效果的联系提供了可能。然而,对于机构作为致歉方而言,其致歉信的社会效果与其所使用的语言和话语有什么联系,还需要在案例分析的基础上进一步深入探讨。

鉴于此,本研究运用批评话语分析的相关理论和方法,对中国足协在2013年6月24日发布的“关于6月15日输掉与泰国男子足球队比赛”的致歉信进行批评话语分析,阐释其致歉社会效果不好的话语因素。

2. 分析语料及其背景

2013年6月15日,中国男子足球队在与泰国男子足球队的热身赛中以1:5失利,引起广大球迷和群众的强烈不满。6月24日晚,中国足球协会、中国足协国管部以及中国国家男子足球队全体成员同时在中国足协的官方网站上发表对球迷的致歉信,下面是这封致歉信的全文。

中国足协致歉信

发布时间:2013-06-24 18:28:00

6月15日,中国男子足球队在与泰国男子足球队的热身赛中以1:5失利,引起了广大球迷和群众的强烈不满。从这场比赛的过程和结果看,是不正常的、不可接受的,完全没有体现中国国家队应有的精神风貌和水平。这场比赛的失利,并不仅仅是技战术层面的原因,更是思想、精神、意志、队伍管理方面的原因。赛后,国家体育总局领导对国家队本场比赛的表现提出了严厉批评,也对足协的工作提出了严厉的批评。

本场比赛后,国家队、国家队管理部、中国足协进行了认真总结和深刻反思。中国足协认为,这场比赛的大比分失利,原因是多方面的,但无论是教练、队员还是其他方面的客观原因,都不是中国足协推卸责任的理由,作为中国足球的管理机构,中国足协必须对本场比赛的失利承担最主要的责任。对于广大群众和领导的批评,中国足协诚恳接受并将认真整改。

足球是深受广大群众喜爱的项目,中国足球长期落后,令人痛心。近年来,在党和政府的关怀下,在社会各界的支持下,在国家体育总局的正确领导下,足球反赌扫黑、治理整顿取得了积极成效,人们对于足球发展的信心逐步恢复,足球发展的气氛开始回暖。而中泰之战的耻辱性失利,极大打击了广大球迷和群众的足球热情,对足球的健康发展带来极大的负面影响,也极大损害了中国体育的良好形象。在此,中国足协向热爱、支持足球事业的广大球迷、群众、赞助商、社会各界表示诚恳道歉!

中国足协决心汲取“6·15”的深刻教训,以此为鉴,加强中国足协队伍建设和制度建

设,改进作风,提升素质,加强国家队管理和教育,激发运动队和全行业为国争光的政治责任感,为改变中国足球的落后面貌务实工作、努力奋斗。

中国足球协会

2013年6月24日

(来源: [http://www. fa. org. cn/bulletin/media/2013-06-24/402942. html](http://www.fa.org.cn/bulletin/media/2013-06-24/402942.html), 访问于2013年10月20日)

这样一封以中国足球协会为致歉主体的机构致歉信并没有收到应有的社会效果,不仅没有得到广大球迷和百姓的原谅和理解,而且其致歉的诚意也受到质疑,以至于中央电视台《体育世界》在2013年6月25日的节目中也对此致歉信做出“应该打回去重写”的评论。为什么中国足协已经致歉,却没有得到应有的宽容?显然公众认为中国足球协会的致歉是缺乏诚意的。从社会语言学的专业角度看,中国足球协会在本应平等交流(如果致歉方作为机构不必表现得谦恭一些的话)的场合,过多地表现出其机构的权威性,字里行间体现着其凌驾于广大球迷之上的傲气。我们将运用批评话语分析的原则和分析方法对这篇致歉信进行分析,找出其语言使用与致歉社会效果之间的联系。

3. 批评话语分析的原则与方法

批评话语分析的原则与方法在很多文献中被阐释和说明(如 Fairclough & Wodak, 1997; van Dijk, 1993; Wodak, 2001),就本研究的语料而言,批评话语分析的原则在于其将语言运用视为可以体现权力关系的话语实践,而批评话语分析的方法则在于它强调对文本进行细致的语言学分析。

在批评话语分析看来,中国足球协会的致歉信首先是一个语言运用的文本,如果说这是一个话语,那么这封致歉信除了具有语言运用的性质外还是一个在一定社会规约框架下的语言运用。换言之,这封致歉信还应符合与机构致歉行为相一致的、为公众所公认的一些规范和知识。在批评话语分析中,话语指人们在社会生活中使用的语言,人们运用语言的方式和制约人们运用语言方式的规约。人们在社会生活中根据自己的社会地位、交流对象、所在场合以及各自依托的机构在选择使用不同的词汇、句式、体裁、模式来传递信息、参与实践、构建身份、再现事实(田海龙, 2009a)。这些话语存在于大的社会情景之中,并依托于社会机构(institution)以扩展其生产范围,在社会实践(social practice)中进行生产并对社会实践产生作用(Fairclough, 2003),包括成为体现权力关系和再现意识形态的一种社会实践形式。

就批评话语分析的方法而言,它对语言学分析的重视体现在它采用包括话语分析、系统功能语言学、认知语言学和语料库语言学的研究方法对文本语料进行细致的分析,同时,它还会进一步通过对话语这一社会实践采用社会学、传播学、人类学等视角进行分析,进而揭示语言运用中隐含的意识形态及体现的权力关系(田海龙, 2009b)。这样的一种分析方法可由费尔克劳(Fairclough, 2003)提出的一个分析框架具体体现。

这个分析框架包括两方面的内容。一个称为“互动分析”(interactional analysis),是对语言运用的话语分析,包括:(1)要解决哪些话语和语体被用来生产文本的问题,并且要分析它们如何通过文本联系在一起,以及(2)对文本整体结构以及小句的语气、情态和及物性的分析。另一个称为“结构分析”(structural analysis),是对语言运用中体现的权力关系的分析,包括话语秩序和语体链两个方面的分析。如果说“互动分析”的目的是剖析话语与话语之间存在的等级关系,那么“结构分析”就是要透过话语之间的等级关系窥探社会主体之间的不平等关系。就中国足球协会的致歉信而言,通过“互动分析”我们可以看到这封致歉信在语言使用层面体现的足协作为机构所不愿放下的权威,通过“结构分析”便可以进一步探究这封致歉信所体现的足协作为社会主体与广大球迷在社会生活中的不平等关系。

4. 致歉信的互动分析

互动分析是对致歉信中语言运用的话语分析,按照费尔克劳(Fairclough, 2003)提出的分析框架,互动分析可进一步分为“互语分析”和“文本分析”,如上所述,前者观察哪些话语和语体被用来生产该致歉信,后者观察该致歉信的整体结构和使用的的小句、情态和语气的特征。

4.1 话语杂糅的整体结构

这封“致歉信”在内容上由四个部分组成:(1)比赛失利的事实陈述和原因分析(第一段);(2)反思和承担责任(第二段);(3)足球事业发展历程(第三段);(4)表示决心(第四段)。仔细观察,可以看到这封致歉信不仅有中国足协的机构话语(如:这场比赛的大比分失利,原因是多方面的,但无论是教练、队员还是其他方面的客观原因,都不是中国足协推卸责任的理由,作为中国足球的管理机构,中国足协必须对本场比赛的失利承担最主要的责任),体育总局的机构话语(如:在国家体育总局的正确领导下,足球反赌扫黑、治理整顿取得了积极成效),还有球迷的草根话语(如:足球是深受广大群众喜爱的项目,中国足球长期落后,令人痛心)。这些“话语”彼此相互联系,在致歉信中相互作用,共同生产出这篇致歉信,形成了费尔克劳(Fairclough, 2003)所说的“互语现象”,造成这篇致歉信是一个“话语杂糅”。

在这封融汇了各种话语的致歉信中,中国协和体育总局的机构话语占了很大的篇幅,形成内容上的主导,如第一段对比赛失利的陈述和原因分析以及第二段的反思与承担责任。机构话语的大比例出现似乎增强了这个文本的权威性,但同时也削减了致歉的真实性。我们可以看到,所有与致歉有关的话语只是在前三段的最后部分出现,形成“领导的批评—我们的接受—一向社会的道歉”这样一个模式。致歉方把上级领导放在显著的位置,却忽略了广大球迷这一被致歉方,使得这封致歉信从表达歉意、恳请原谅转换为对足球事业发展过程中一次失败经历的总结。这种目的的转变也使这封致歉信成为单方面总结经验 and 发布消息的语体。中国足协用更多文字来报告足球业的现存问题与发展状况,实际上已使这封致歉信成为一种报告语体而不是致歉语体。

费尔克劳(Fairclough, 2003)的话语分析方法,既包含“互语”分析,也包括对文本整体结构

的分析。如上所述,这封致歉信的基本结构为:陈述事实→承认失利→表达歉意→表示决心,陈述事实与承认失利体现在致歉信的第一、二段,表示决心在第四段,表达歉意主要出现在第三段后半部分。从致歉信的整体结构来看,表达歉意所占比例少,语句分散,致歉意图表现不明显。这也与“话语糅杂”一起使这封致歉信在整体结构上失去了“致歉”的本意。除此之外,这封致歉信作为公文信函,在整体结构上也没有正文前的称呼语,从致歉信的结构上缺少了试图与公众沟通的表达形式。

通过将致歉信的文本分成以上各不同的部分,进而分析各部分所要表达的内容,我们可以发现该致歉信的语体缺乏致歉诚意,整体结构缺少与公众的对话性。致歉信的目的是消除曲解,恢复双方的信赖,而致歉信中“陈述事实→承认失利→表示决心”的结构是围绕输掉比赛的总结报告,结构中缺少对球赛失利进行的说明和诚恳认错的部分,未能达到致歉信应有的赔礼道歉、重建信赖的目的,突显了足协的权威性。根据对这篇致歉信“互语现象”的分析和整体结构的分析,可以发现它不具有致歉诚恳的特性,致歉效果不显著、没有带来积极的社会效应也就不足为奇了。

4.2 傲慢的语言运用

对中国足协致歉信的文本分析方面,可以观察道歉策略、及物性、人称代词和名物化等具体语言使用的情况。

4.2.1 道歉策略

致歉信的目的是既要事实阐述清楚又要表明致歉者的态度,柯恩和奥尔斯坦(Cohen & Olshtain, 1981)提出,一次完整的道歉应该包含表达歉意、陈述原因、认可责任、提出补偿和承诺不再犯错这五个策略。道歉信作为致歉的一种书面形式,也应包括上述的五个要素。

参照传统语法结构,以句号的出现作为一句话的结束,这封致歉信共由12句话组成。其中,表达歉意的话有两句,第六句的前一部分和第三句话陈述了比赛失败的原因。认可责任分别体现在第六句的后一部分和第五句话。因为是比赛失败的致歉,没有提出明确的补偿也是情有可原,但是本致歉信也完全没有出现承诺不再犯错的内容。综合上述分析可以发现,国足的致歉信缺少了两个致歉策略,且出现的三个策略仅包括全文的五句话,占41.6%,而其余的内容都在讲中国足球发展过程中的起伏变化,与核心内容致歉没有直接联系。可见,中国足协虽然表面上是发布信函致歉,但是涉及内容大部分与中泰足球比赛失利无关,不仅弱化了致歉的诚意,而且削弱了球赛失败的严重性,将球迷和公众的关注焦点转移到了中国足球近年发展的历程上。

4.2.2 及物性

及物性是表现概念功能的一个语义系统,其作用在于把人们在现实世界中的所见所闻、所作所为分成若干种“过程”(process),同时指出与各种过程有关的“参与者”(participant)和“环境成分”(circumstance element)。过程类型可以分为六大类,包括物质过程、心理过程、关系过

程、言语过程、行为过程和存在过程(Halliday,1994)。

本封致歉信一共有28个小句,过程类型主要涉及物质过程、关系过程及心理过程。其中物质过程小句所占比例最高,为64.3%。物质过程具有客观性,过程中包括动作的发出者(动作者)和动作的接受者(目标),可用来描述发生的事情及具体动作。在本文中,物质过程主要出现在中国足协致歉及报告中国足球历史过程和对未来进行整改规划部分,以表达歉意部分为例:

(1)中泰之战的耻辱性失利,对足球的健康发展带来极大的负面影响,也极大损害了中国体育的良好形象。

在上述例句中,中泰之战的失利是物质过程的动作者,足球发展以及中国体育形象为动作的接受者。这句话可被阐释为失利对足球发展与中国体育形象产生负面影响,对机构自身的影响不是主要的。这会引导公众认为足协没有融入公共体育事业,承担失利责任,进而推测中国足协对比赛失利不愿主动表示歉意与自责,产生了二者间出现隔阂的消极效果。

关系过程小句可以反映事物与事物之间所处的关系。它在本文一共出现七次,占全部比例的28.5%,而这七次全部都出现在信的开端部分,主要通过使用动词“是”陈述事实及对6月15日比赛失利的原因总结。中国足协选择使用关系过程小句来解释失利的原因,意味着球赛失败与其原因之间的关系已经确定,失利的原因已经由中国足协分析得出,公众要做的就是接受这个事实。同时,“是”属于抽象概括,不能让球迷了解到从比赛失败到中国足协总结反思的发展过程。单向的信息给予,使交流缺少对话性。如:

(2)这场比赛的大比分失利,原因是多方面的,……但都不是中国足协推卸责任的理由。

(3)从这场比赛的过程和结果来看,是不正常的、不可接受的。

例子(2)中使用“是”和“不是”来说明比赛失利的原因有很多,但是也没有说出失利的原因具体是什么,没有提供有效透明的信息给公众,未达到陈述原因的意图。例句(3)中只出现了关系过程的属性(Attitude),表明这是一场不正常的、不能接受的比赛,但是却没有出现它的载体(Carrier),即谁将这场比赛总结为是一场不正常的、不令人满意的比赛?是只有关心中国足球的公众认为其不合理,而足协仅是为了平息球迷气愤的心情才被迫发表致歉信,还是中国足协及球员们自身也承认了他们的失误?此外,“不正常的”和“不可接受的”这两个形容词的使用淡化了比赛失误的严重性,削弱了中国足协的责任,表现出不真诚的致歉态度,不能达到希望公众原谅、继续支持足球事业的预期社会效果。

4.2.3 人称代词

人称的使用是衡量发言人与听众亲疏关系的标准。选用不同的人称代词可以建构信息给予方与信息需求方的氛围。致歉信的信息的给予方为致歉主体,即机构,信息需求方为致歉客体,即球迷及公众。公众可以通过足协在信中选用的代词,辨别出其对事情的重视程度,

有助于对信息的解读。

全文一共 28 个小句,通篇出现的均是第三人称“中国足协”,在提及致歉客体时,也没有使用第二人称,仅以第三人称,如“广大球迷和群众”“社会各界”等词称呼。而在众多真诚的致歉信中,致歉主体一般多选用第一人称与客体进行对话,拉近与群众的距离,建构出一种真诚亲切,面对面交流的氛围。文中第三人称的使用疏远了中国足协与球迷的关系,降低了致歉方的真诚度。以文中语句为例:

(4) 中国足协认为,这场比赛的大比分失利,原因是多方面的……

(5) 在此,中国足协向热爱、支持足球事业的广大球迷、群众、赞助商、社会各界表示诚恳道歉!

这封致歉信的撰写人就是中国足协,而例子(4)中说“中国足协认为”,表明中国足协是以第三方的角度在陈述事件的。第三人称的使用,弱化了中国足协在这次失利比赛中应该承担的责任,推卸了自身的义务。

4.2.4 名物化

名物化是系统功能语法中概念隐喻中的一种,是指把句子中的动词和形容词转化为名词和名词词组,从而使这种名词和名词词组在具有名词语法功能的同时具有动词或形容词的意义。费尔克劳(Fairclough,1992)认为,名物化将过程转化为状态,将具体的事物抽象化,削弱甚至隐含了动作的实施性,模糊了时间概念与事件的原因与责任,掩盖了参与者,从而遮掩了许多可以揭示的意识形态范畴的语言信息。

在中国足协的这封致歉信中,名物化的使用主要出现在文中最后中国足协表明接受教训、规划未来发展一段。例:

(6) 中国足协决心汲取“6·15”的深刻教训,以此为鉴,加强中国足协队伍建设和制度建设,改进作风,提升素质,加强国家队管理和教育,激发运动和全行业为国争光的政治责任感……

在上述例子中,中国足协选择将“建设”“管理”和“教育”以名词化形式出现,而避免使用物质过程小句,掩盖了中国足协建设、管理和教育的主动性和动作的施为性,致歉主体不明显,推卸足协自身责任。此外,“建设”“管理”和“教育”三个词比较空洞,并未使用定语来修饰,没有提出未来提高足球事业发展的具体措施,使公众认为中国足协没有从平等的关系地位出发,向球迷诚恳公开全部信息,违背了致歉的真诚原则,疏远了与球迷的关系。

5. 致歉信的结构分析

5.1 话语秩序

在致歉的话语实践中,话语秩序通过致歉主体话语与致歉客体话语之间的关系反映出双方的社会关系。在本案例中,中国足协为致歉主体,公众为致歉客体。双方在交流的多个方面,中国足协都掌握着主动,占据着主导地位,如决定着致歉信发布的时间、决定着致歉信是在

网上发布还是举行记者会、决定着致歉是否采取书面的形式以及致歉的程度和深度。中国足协对话语在这些方面的掌控表明其对球迷而言处在一种主导的位置。在这种情况下,中国足协如果希望得到球迷的宽容,就必须在道歉的诚意上做足文章。然而,中国足协在致歉信中将信息控制在失利陈述、原因分析以及责任认定等方面,将致歉信演变成足协对球赛失利与足球业发展的单方面总结,除了体现出机构的权威性以外,只能更充分地显现出机构话语与公众话语之间不平等的话语秩序。

5.2 语体链

语体链指不同的语体在发布的时间顺序上形成一个链条(Fairclough,2003)。在这个致歉的话语实践中,不仅有中国足协机构话语和公众话语参与其中,而且还有除了信函语体之外的新闻发布会、评论等语体参与其中,这些不同的语体在发布的时间顺序上形成一个紧密相关的链条。如:

- (1)2013年6月16日中国足协举行新闻发布会,要求记者只能提三个问题;
- (2)2013年6月20日中国足协开会会诊中国足球,商讨部分内容以采访形式流出;
- (3)2013年6月24日中国足协、中国足协国管部、男足全体球员分别发表致歉信;
- (4)2013年6月25日网友在新浪微博发布“回中国足协致歉信”系列信函文章;
- (5)2013年6月25日央视《体育世界》在节目中对致歉信进行评论。

这些在6月24日中国足协致歉信发布前后关于比赛失利的新闻发布会、内部会议或者网络信息等语体形成了一条语体链,对此仔细观察可以发现,通过这些语体所进行的社会实践活动很多由足协进行控制,如6月20日的内部商讨会议,6月16日限制信息交流数量的新闻发布会。这些不同的语体均是参与社会实践的形式,由此形成的语体链也体现了结构关系中的话语秩序。通过这条语体链,突出了机构话语在致歉这个话语实践中的主导和控制地位,阻隔了致歉双方的交流,未达到获取原谅的社会效果。

6. 结论与建议

对中国足协致歉信的批评话语分析表明,这封“致歉信”虽然是就中泰之战失利向热衷足球事业的公众表达歉意,以促进球迷的谅解,实际上却因致歉信中过多陈述足球事业发展的内容而转变成报告总结,没有达到预期效果。中国足协希望通过在官方网络平台发布致歉信来得到公众的谅解与宽容,但是却因为文本结构层面安排不合理、话语层面致歉要素运用不足、话语策略选用不当以及足球事业目前状况的赘述等原因,使公众认为中国足协的致歉缺乏真诚性与交流性,未能消除球迷的气愤心情,无法达到缓解矛盾的社会效果。公众对于该“致歉信”解读后显示出的不满,反映出机构与公众在社会实践活动中对话交流的重要性。尽管政府组织、机构与民众的社会地位不同,拥有的话语权也不同,但是为了让“致歉信”起到应有的作用,创造良好的社会效果,对“致歉信”的撰写进行完善也是非常关键的。基于上述分析,本研究对机构致歉信的内容与形式提出一些话语策略方面的建议。

增强致歉信的真诚性与对话性,是突出歉意特征的关键所在。在内容上,机构致歉信应在承认比赛失利与表示歉意的基础上,提出补偿或补救措施以及承诺不再犯类似错误等要素,以最大限度地表现出诚恳的态度。在形式上,机构致歉信应该使用称呼语和问候语句,以此来拉近与公众的距离,同时也可在正文结尾处呼吁民众参与建设足球事业的监督等。在话语策略的运用方面,可以注重第一、第二人称代词的使用,增加物质过程小句的比例,在提出保证和改进措施时,选择施为性动词,等等。如此这般,机构致歉信才可以削弱机构与公众的隔阂,提升致歉机构的致歉诚意,达到相互理解、消除曲解的社会效果。

参考文献

- 白晓红 2009 从三鹿、伊利、蒙牛三家“问题奶粉”生产企业的道歉信分析其语用策略及其意图,《青年文学家》第19期,108页。
- 田海龙 2009a 批评话语分析在中国:借鉴与发展,《中国社会语言学》第2期,1—9页。
- 田海龙 2009b 《语篇研究:范畴、视角、方法》,上海外语教育出版社。
- 田海龙 2014 《批评话语分析:阐述、思考、应用》,天津:南开大学出版社。
- 王梅 2013 道歉语中的权势与亲密关系——对一份道歉声明的批评话语分析,《社会科学研究》第1期,32—35页。
- 张宵 2008 从及物性角度对一封道歉信的批评性语篇分析,《科教文汇》第12期,39页。
- Austin, John. 1962. *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, A. D., & Olsain, E. 1981. Developing a Measure of Sociocultural Competence: The Case of Apology. *Language Learning* 3(1):113—134.
- Fairclough, N. 1992. *Critical Language Awareness*. London/ New York: Longman.
- Fairclough, N. 2001. The Discourse of New Labour: Critical Discourse Analysis. In Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. (eds.). 2001. *Discourse as Data*. London: Sage in Association with the Open University. pp. 229—266.
- Fairclough, N. 2003. *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. London and New York: Routledge.
- Fairclough N. & Wodak, R. 1997. Critical Discourse Analysis. In van Dijk, T. A. (ed.). *Discourse as Social Interaction*. London: Sage. pp. 258—284.
- Halliday, Michael A. K. 1994. *An Introduction to Functional Grammar (2nd ed.)*. London: Arnold.
- Holmes, Janet. 1990. Apologies in New Zealand English. *Language in Society* 19(2):155—199.
- Kampf, Zohar. 2009. Public (non-) Apologies: The Discourse of Minimizing Responsibility. *Journal of Pragmatics* 41: 2257—2270.
- Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Searle, John R. 1979. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, John R. 1969. *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- van Dijk, T. A. 1993. Principles of Critical Discourse Analysis. *Discourse & Society* (2):249—283.
- Wodak, R. 2001. What CDA is About - A summary of Its History, Importance Concepts and Its Develop-

ment. In Wodak, R. & Meyer, M. (ed.). *Methods of Critical Discourse Analysis*. London: Sage. pp. 1—13.

Zhang, Hang. 2001. Culture and Apology: The Hainan Island Incident. *World Englishes* 20 (3): 383—391.

Social Effect of Institutional Apology and Its Discursive Strategies

Tian Hailong & Zhang Muyao

Abstract When an institution implements apology through discourse, the discursive strategies applied in the apologetic letter exerts a straight influence on its social effects. Starting from this point, this article makes a critical discourse analysis of the June 24th apologetic letter by the Chinese Football Association, and aims to explore the relationship between social effects and the discursive strategies in the apologetic letter. This analysis includes the “interactional analysis” and the “structural analysis” (Fairclough 2003). The former concerns the issue of interdiscursivity, organization of the whole-text, transitivity, personal pronoun as well as nominalization. The latter concerns order of discourse and genre chain, issues that involve social relation between the institution of the apologetic letter and its audience. Such a critical discourse analysis of the apologetic letter provides an interpretation for the fact that the apology failed to be accepted by the football fans, and offers discursive implications for successful institutional apology by means of apologetic letter.

Keywords critical discourse analysis; apologetic letter; institutional discourse; social effects; discursive strategies

(田海龙 天津外国语大学语言符号应用传播研究中心;
张穆瑶 天津商业大学外国语学院)