

会话合作原则视野下报警热线会话 效率分析及应用

吴梦姣

(上海海事大学 外国语学院, 上海 201306)

摘要: 面对各国报警服务中心警情暴涨、负荷激增的现状, 通过对911报警会话语料进行语用学分析, 揭示报警人在报警求助时的会话特征, 评价接警员的应对技巧, 并据此指导报警会话及接警员培训, 意图通过提升接处警服务中会话的效率在一定程度上提高接处警能效, 同时体现语用学的实践意义。

关键词: 会话合作原则; 报警热线; 接处警; 效率; 911

中图分类号: H 030 **文献标志码:** A **文章编号:** 1009-895X(2015)03-0225-07

DOI: 10.13256/j.cnki.jusst.sse.2015.03.006

Analysis of Emergency Call Discourse from a Perspective of Cooperative Principle

Wu Mengjiao

(College of Foreign Languages, Shanghai Maritime University, Shanghai 201306, China)

Abstract: Organizations of emergency calls are confronted with sharply growing workload in most parts of the world. In this article, Cooperative Principle is applied to analyze 911 emergency call discourses. This paper aims to identify the callers' discourse characteristics, examine the effectiveness of the call operators/dispatchers, and shed a new light on the conversation management as well as the training program of emergency call service.

Keywords: cooperative principle; emergency call; emergency call service; efficiency; 911

中国的“110”, 美国的“911”, 英国的“999”等报警热线都为各国的警务工作做出了巨大的贡献。报警热线早已融入人们的生活中, 其电话会话也可作为有效语料, 然而却鲜少有以语用学为视角, 针对报警热线会话的效率进行的研究, 从而导致现有的接处警员培训系统缺少理论支持, 不够统一。而同时, 随着报警热线的高速发展, 各国报警服务中心警情暴涨, 职能扩张, 负荷剧增, 皆需改革重构, 增强能效^[1-4]。如何提高接处警效

率, 可以从多个渠道研究解答, 而本文旨在尝试从其中一个内因寻找突破口, 从语用学角度以格莱斯(Grice)会话合作原则(Cooperative Principle)为理论依据, 以两则“911”报警录音为语料, 分析英语为母语的报警者在紧急、甚至危急时刻(emergency)报警求助时的会话特征以及接警员的应对特征(如报警人是否在会话中违背某些会话原则? 这些原则的违背是否具有规律性? 面对报警人对原则的违背, 接警员如何应对以获取处警的

收稿日期: 2013-10-08

作者简介: 吴梦姣(1987-), 女, 讲师。研究方向: 英汉对比、二语习得、认知心理学。E-mail: mjwu@outlook.com

关键信息?),并据此指导会话,提出接警员培训建议,以期在实践中改善会话的沟通效果,提高沟通效率,增强接处警能效。

一、报警求助电话及其研究现状

1958年美国国会首次提出全国使用一个统一的紧急求助电话的方案并于1967年获得通过。自此美国的“911”报警系统迅速发展起来,涵盖了报警、求救及火灾三大范围。据美国国家紧急号码协会在2013年的估算,美国每年大约收到两亿四千万个911来电,如何高效接处警成了一个急待解决的问题。而我国也有着类似的矛盾^[1-2]。

报警求助电话是一种为了寻求帮助而产生的电话会话,主要是一种信息交换。这种信息交换的结构具规律性,其结构和特点体现了报警电话对于效率的追求。其结构主要包含以下五个部分:1)开场白;2)提出请求,即报警人向接警员简单描述致电原因,可能会要求某些具体的帮助,如救护车等;3)接警员酌情询问更多必要信息;4)接警员告之处理结果,如警方人员正在前往事发地点等;5)接警员结束会话^[5-6]。Raymond等^[7]指出,这样的结构设计是为了方便市民提出请求,允许接警员对其作出评估、处理警情。即使报警人处于巨大的精神压力下(如遭遇危机),绝大多数的报警电话都有着显著的共同点:简短性和条理性。这一共性产生的一大原因是报警电话(及许多其他服务性电话)的单焦点特性(monofocal)。报警电话通常有一个清晰的目的:即报警人陈述警情,接警员收集并整理处警所需信息,一旦目的完成,双方便会尽快结束会话。这与普通电话会话极为不同:在普通电话中,会话双方的关系和对双方背景的了解往往会引发出致电目的以外的会话内容,从而延长会话,甚至脱离会话的最初目的。同时,普通电话中常见的问候(如“How are you?”)会有所缺失,即会话双方往往不互致问候或寒暄,从而缩短报警电话中的开场白。因而在接警员阐明身份后(如,“This is 911. How may I help you?”)报警人往往会缩减问候部分,直接阐述致电原因或目的^[7]。Cromdal等^[8]认同了上述观点,并补充道,报警电话中即使有互致问候也是非常简短的,会立即进入求助或描述紧急情况阶段。

不同领域的学者(如语言学家、心理学家等)曾尝试从报警人的角度研究报警会话,其结果论证了

报警人会话的叙述性特征^[9-11]。在一个典型的叙述中,“谁”和“在哪里”是极为重要的组成部分,就此听者才能对所发生的事情有所认识^[10,12],报警电话中的对话主要是为了获取事发地点并确认需要救助者的情况,以便提供最有效的援助^[13]。报警人的职责便是清晰地阐述该紧急情况:谁需要帮助、具体位置及紧急情况的性质,以利于接警员尽快转接相关部门或提供恰当的紧急援助。同时报警电话的特殊性也对报警人的叙述有着特殊要求:如为了提高接处警效率,报警人应省略一些不必要的背景信息(如周围环境、所涉人员的想法等),语言尽可能简练。

对于接警员而言,紧急事件的发生地点便是报警电话中最重要的信息,接警员必须获取。为了追求效率,甚至往往是接警员最先询问的信息^[14]。然而在过去的研究中,对于接警员在紧急通话中最有效的应对策略和角色定位却一直有争议。Banks等^[15], Lanese等^[16]认为,为了避免提出一些不必要的问题接警员应尽量避免打断报警人的叙述,其工作内容在于明确矛盾所在、告知处理方案、尽量少说话并通过一些感叹词鼓励报警人叙述;此种模式下的接警员主要起辅助作用,更似听众。反之,警务交流系统的研究学者却在其制定的接警员培训项目中强调接警员的主动性,建议接警员适当使用话语及措辞方式(如:音高、音调、响度、语速等),主动引导对话内容,使用闭合式提问(如只需回答是或否的问题),提高其对于整个对话的控制,从而提高信息获取效率;此时的接警员主动参与并引导会话,甚至控制会话。该911接警员培训项目的指导方针基本上代表了接警员与报警人之间沟通的理想模式,然而却同Manning^[17]在美国中西部一警局内做的人种学交际研究中的发现有悖:接警员处理报警电话的成功率差异很大;同时,接警员们经常发现报警人在报警电话中并不等接警员提问,而是倾向于描述他们的遭遇。也就是说,单纯地控制会话并不一定有良好的收效。那么接警员在报警电话中到底应扮演何种角色更有利于提高接处警的效率呢? Imbens-Bailey等^[18]提出,两种身份应兼而有之,互补不足,才能高效接处警。

二、格莱斯会话合作原则在报警热线会话效率分析中的应用

(一) 格莱斯会话合作原则

格莱斯的会话合作原则是会话含意理论的核

心,是语用学领域里最重要的基本理论之一,常用于描写和解释现实生活中言语交流行为的本质。可以相信格莱斯会话原则也可以帮助探究报警会话的本质及其会话特点,从而在语用学角度指导人们如何提高报警会话效率和接处警效率。

早在20世纪60年代后期,格莱斯(Grice)^[19]就从形式逻辑和自然语言逻辑之间的差别出发,提出了合作原则(Cooperative Principle),他认为在言语交际中,会话不是毫无意义及目的的语言堆砌,而是有一定意图的,因而说话人的话语之间总是彼此相关且服务于某一交际目的^[20]。交际双方都有着共同的目的,即通过合作并遵循某些准则而达到成功有效的交际活动。在一个有效会话交际中,说话人和听话人无意识中都在遵守这些原则。

格莱斯认为人们在谈话中遵守的合作原则含有四条准则(maxim),每个准则又包含次准则。

(1) 质准则(The Maxim of Quality):

- a. 不要说自己认为是不真实的话;
- b. 不要说自己认为缺乏证据的话。

(2) 量准则(The Maxim of Quantity):

- a. 所说的话应满足交际所需的信息量;
- b. 所说的话不应超出交际所需的信息量。

(3) 关联准则(The Maxim of Relevance): 所提供的言语或信息要相关。

(4) 方式准则(The Maxim of Manner):

- a. 说话要清楚、明了,避免晦涩的词语;
- b. 避免歧义;
- c. 说话要简练,避免赘述;
- d. 说话要有条理。

根据以上会话原则,可以这样理解:遵守了以上四条准则,人们就以最直接的方式、最高效最合理的语言进行交际。并且,可以推测出紧急求助电话中报警人及接警员的会话任务:报警人在会话中应尽可能简洁清晰地提供真实且相关的信息;接警员则应以最清晰有效的方式引导报警人提供且只提供相关信息,由此达到最高效的报警会话^[18]。

(二) 实例分析

以下是格莱斯会话合作原则在两则实例中的应用和分析。

实例1 2005年3月28日,美国佛罗里达州Volusia郡发生一起凶杀案。一男子闯入一民居向

一对夫妇开枪射击,妻子当日经抢救重伤不治身亡,丈夫于次日在医院离世。该男子也于当日在家中自杀身亡。这对夫妇五岁的女儿在当日凌晨三点被枪声惊醒,发现案发现场后报警。

本例中,该五岁女童因家中发生的惨剧而惊慌失措,但从其与接警员的对话中可见,她尽力描述案情并回答问题,努力配合接警员并陈述实情。对话中虽仍有多处未遵守合作原则,降低了通话效率,然我们认为,这些对原则的违背并非刻意为之,而是出于说话人年龄尚小及受惊所致。本例中接警员的表现也非常出色,不仅及时引导会话获取处警关键信息,更成功安抚女孩,确保通话顺利进行。

在26组对话中(报警人与接警员的一问一答为一组对话)发现,女童无违背质准则的迹象,所违背的准则大多为关联准则(7处)、少许量准则(3处)和方式准则(1处)。

会话分析^[21](会话部分摘录自文献[21])如下。

1. 违反关联准则

句1 Operator: 911, what is your emergency?

句2 Child: Um, hello.

句3 Operator: Hello. Is everything OK?

句4 Child: My mommy and daddy.

句5 Operator: Uh---huh.

句6 Child: I think there is a bullet on the floor.

句7 Operator: And the what?

句8 Child: And there is blood, coming out of my dad's mouth and he fell off the bed.

鉴于紧急求助会话“缩减开场白”的特点,女童向接警员致问候并不符合报警电话的要求及接警员的期待,因而违反了关联准则。由于女童的答非所问,接警员进一步询问“出什么事了”。很明显,接警员意识到报警人是一名幼童,且无法独立完成报警任务,开始转用儿童熟悉且简单易懂的词汇询问,通过提问引导会话方向,控制会话进程。

当接警员询问警情时,女童先提到了父母(句4),后又转换了对象,说地板上有颗子弹(句6),前后无关联导致接警员表示不解,此为关联准则的违背。可以猜测,女孩惊慌失措却不知如何描述所看到的场景,只能看到什么说什么。接警

员通过提问具体信息,帮助女孩整理这些散乱的信息。

2. 违反量准则

句3 Operator: Hello. Is everything OK?

句4 Child: My mommy and daddy.

句5 Operator: Uh---huh.

句6 Child: I think there is a bullet on the floor.

随着接线员的追问,女孩尝试描述所看到的场景,却只说出了只言片语“爸爸和妈妈”,缺失很多重要及必要信息,违背了量准则。接警员通过语气助词表示自己在听,并鼓励女孩补充更多信息(句5)。

实例2 1999年4月20日,美国科罗拉多州的柯伦巴因中学内发生校园枪击事件,12名学生及1名教师身亡。案发之时,该校教师 Patti Nielson 在图书馆内拨打了报警电话。该电话持续了26分钟,期间,电话内可听到枪声、爆炸声、尖叫和吼叫声。

本通报警电话是与枪击案同时进行的,从电话内容及背景噪音中(枪声、尖叫声等)可以推测,随着电话的继续,有人伤亡,案情愈演愈烈。报案人 Patti 女士是学校教师,报案的同时,她正指导学生藏身于图书馆内,肩部受伤,她当时非常慌乱,尤其是在枪声临近之时,她已无法给予清晰完整的答复,所给的信息涉及过多暂不需要的细节,降低了通话效率。我们认为,Patti 在报警电话中对合作原则的违背是出于其在面临生命威胁时紧张不稳定的情绪。

在24组问答对话中,Patti 无违背质准则的迹象,所违背的准则主要为关联准则(5处)、量准则(4处)及方式准则(2处)。

会话分析^[22](会话部分摘录自文献[22])如下。

3. 违反关联准则

句1 Operator: Jefferson County 911.

句2 Patti: Yes. I am a teacher at Columbine High School. There is a student here with a gun. He has shot out a window. I believe one student---uh---um---um---I've been---

句3 Operator: Columbine High School.

句4 Patti: Um---I don't know if it's---I don't

know what's in my shoulder---if it was just some glass he threw or what.

句5 Operator: Okay.

句6 Patti: I am---

句7 Operator: Has anyone been injured, ma'am?

句8 Patti: Yes! Yes!

当接警员试图确认案发地点时(句3),Patti 并未回答“是”或“否”,而是给出了一些无关信息“我不知道……我不知道什么东西射进了我的肩膀……好像是玻璃渣子还是什么其他东西”(句4)。我们认为,Patti 在此处违背了关联准则。发现报警人偏离了主题,接警员不得不开始引导报警人获取所需信息。如句7中,接警员主动询问“是否有人受伤”。

我们认为 Patti 并非刻意转移话题,很可能由于现场的惊吓和紧张情况,使她无法保持会话的持续和连续性。通话中 Patti 数次将话题转至自己肩部的伤情,表现出她非常担心自己的安危。

句33 Operator: Yes, we have a lot of people on---Okay. I just want you to stay on the line with me, I---we need to know what's going on.

句34 Patti: Okay.

句35 Operator: Okay?

句36 Patti: I am on the floor.

句37 Operator: Okay. You've got the kids there?

接警员询问现场情况,“我们需要知道现在现场的情况”(句33)。然而 Patti 仅回答了“好的”。接警员不得不继续追问“好的?”(句35)而 Patti 则回复了自己的情况:“我趴在地板上。”意识到无法获得自己想要的信息,接警员不得不提出细节问题,引导 Patti 的注意力和回答方向,“孩子们和你在一起吗”(句37)。

面对接警员对于现场状况的询问,Patti 早已惊慌失措,无法集中注意力并正常理解接警员的提问,给出的回答与提问关联甚小,违背了关联准则,造成了接警员理解上的困难,同时,由于未给出足够的信息,也违背了量准则。

4. 违反量准则

句13 Operator: Who is the student, ma'am?

句14 Patti: I do not know who the student is.

句 15 Operator: Okay.

句 16 Patti: I saw a student outside, I was in the hall--- [sound of shots being fired out in the hall; Patti begins to panic] Oh, dear God! Okay! I was on hall duty, I saw a gun. I said “What’s going on out there?” And the kid that was following me said it was a film production, probably a joke, and I said “Well, I don’t think that’s a good idea” and I went walking outside to see what was going on. He pointed the gun straight at us and shot and, my God, the window went out and the kid standing there with me, I think he got hit.

句 17 Okay.

句 18 There’s something in my shoulder.

句 19 Okay. We’ve got the help on the way, ma’am.

Patti 开始描述枪击事件是如何发生的, 其中涉及了过多细节, (如“我今天当值, 看到一支枪。我就问这个学生, ‘这是怎么回事?’ 然后那个跟着我的学生说, 这只是个电影道具, 开个玩笑罢了……”) 这些细节在随后的案件调查中可能成为重要信息, 却并非目前处警必须的, 甚至可能延误警方获取关键信息、拖延处警。因此, 我们认为 Patti 在此违背了量准则, 给出了过多不必要信息。接警员并未过多关注这些细节, 更不鼓励更多细节, 仅用一个“Okay”表示对信息的获知, 继而给出处警方案(句 19), 安抚 Patti。

5. 违反方式准则

句 25 Operator: Do we know where he’s at?

句 26 Patti: Okay. I’m in the library. He’s upstairs. He’s right outside of here.

句 27 Operator: He’s outside?

句 28 Patti: He’s outside of this hall.

句 29 Operator: Outside of the hall or outside---

句 30 Patti: He’s in the hall. I’m sorry.

当被问及枪击犯所在的位置时, Patti 说: “好的, 我在图书馆里。他在楼上。他在外面。”(句 26) 首先, Patti 的位置与问题无关, 而从 Patti 的话中, 无法分辨出枪击犯到底是在“楼上”还

是在“外面”, 答案含糊不清甚至自相矛盾, 违背了方式准则。这也造成了接警员的困扰, 经过多次反复提问和确认, Patti 这才醒悟过来, 纠正了自己的错误, “他在大厅里, 对不起”。报警人晦涩含糊的回答不仅会造成警力的浪费, 更会延误处警; 而接警员针对重点信息(嫌犯所在位置)的主动追问避免了信息的含糊不清, 确保了所记录信息的准确性和精确性。

三、讨论

计算出报警人在整通电话中存在违背合作原则现象的说话次数在其总说话次数中所占的比例(见图1), 纵向比较两名报警人各自违背准则情况, 并横向比较各项准则的违背情况是否在不同报警人间存在共性。比较后发现如下几个特点。

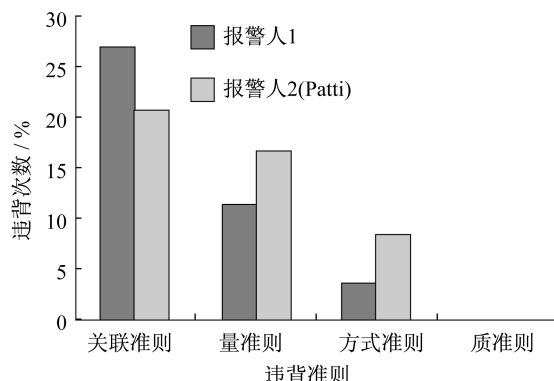


图1 所用实例中报警人在其报警会话中准则违背规律图
Fig.1 Patterns of the violation of CP in the cited examples

(1) 从图1中不难看出, 两名报警人在准则违背的比例和规律上是有共性的: 违背比例最大的是关联准则, 其次为量准则和方式准则, 且两者皆未违背质准则。这说明特殊情境下的交际未必符合会话合作原则。联系两则实例的背景可分析出: 鉴于报警人恐慌的心理, 报警人无论年龄大小都很可能在报警时无法理性思考、冷静叙述, 并多次违背关联准则和量准则。主要体现在叙述中无法紧扣报警的重点(即谁需要帮助、具体位置及紧急情况的性质), 其话语中很可能涉及过多接警员暂不需要的背景信息和细节信息(如事发经过、自身经历等); 且往往对于一些细节或无关事项进行过度描述, 无益于当前接处警, 降低处警效率, 而接警员则需从报警人无序凌乱的叙述中提取有用信息做出处警判断。此时, 接警员可以

通过提问控制会话方向和重点,帮助报警人整理思绪,将注意力集中在重要信息上,尽快获取关键信息。

(2) 两则实例中,报警人都存在方式准则的违背,但并不明显,且其同量准则的违背有一定联系。方式准则中要求说话人说话简练不赘述,显然报警人在紧急情况下,由于紧张或害怕情绪,很难控制适当的信息输出量,往往给出过多不必要信息(如报警人2),那么在违背量准则的同时必然也会违背方式准则。同时,若报警人无法保持镇静,势必也很难保持说话的条理性,这样也容易违背方式准则中说话要有条理这一次准则。这些情况的发生都将影响接警员对于警情的判断以及后续的处理,影响效率。

(3) 虽然本研究样本数量有限,但两则背景及报警人情况差别都如此之大的实例中,皆未找到明显违背质准则的证据。从理论上说,合作原则有一些特性,这些准则不同于语法规则,并非人们必须遵守的,即使违背,也不会产生语法错误或不正确的结构;同时,在一定语境下,违背会话准则可产生某种隐含的语用信息,即会话含意。含意是“较集中话语传递的非字面意义,是说话人的一种交际意图”^[20]。而本文的分析结果说明,在一般的紧急求助电话会话中,报警人通常不会刻意掩藏或扭曲事实,鲜少有制造含意的意图及必要,确保了报警人回答的真实、有效。于接警员及警方而言,在无法核实报警内容真实性的情况下,本文建议按报警信息处警。

(4) 通过对于本文实例中接警员应对策略的细究,可见接警员在报警电话中的身份是可转换的。当接警员接起电话询问警情时(例,“你好,这里是911,发生了什么?”),就会促使报警人对紧急情况做出描述,此时,接警员是听众;随即,接警员很可能转变为会话的主控者,针对报警人的描述进行提问索取必要信息(如事发地点、涉及人物及需要怎样的援助等)。因而接警员的角色并非只是 Banks 等^[15]所定义的单纯听众,也不只是 Manning^[17]所提倡的完全控制者,而是两者兼而有之的。我们认为,接警员应视不同情况、对象来决定交际策略,若有必要,尤其当接警员发现报警人在紧急事态的影响下无法简洁清晰地提供相关信息时,接警员应适当地在会话中转变角色,给予报警

人一定的引导,提高信息获取效率,从而提高接处警效率。

四、总结与建议

通过使用格莱斯会话合作原则对两则911报警电话的文本进行语用学研究后发现,报警人在报警会话中对格莱斯合作原则的违背是有其特点和规律的。在报警电话中,报警人若有违背合作原则的现象,则多为关联准则,量准则次之,方式准则不是很明显,极少违背质准则。由于这些准则的违背,大多是基于报警人在紧急情况下无法很好地控制自己的情绪,无法理性思考和表达而产生,因此接警员应理解报警人并非刻意违背准则,因而不产生含意。

在实际运用中,本文希望以上会话特点可以被重视并对接处警员的培训设计有所启示。笔者建议在接处警员的培训中普及一些语用学知识和沟通技巧,重视报警人的会话特点,这将有助于接处警在实际工作中更好地理解并引导会话方向,尽快获取有用信息。接警员在求助电话中应平衡好自己的角色,在适当的时机调整角色(听众/控制者),才能更有效地获取所需信息,高效接处警。

同时本文也从侧面引出另一个问题,即公众缺乏拨打报警电话时相应的知识和技巧,不懂得如何配合接警员提供重要信息。在报警电话中高效地提供关键信息就如同紧急避难一样,是需要普及和学习的。例如在意大利北部,接处警员们向学校及社区提供常规课程,普及报警电话的运作知识、报警时的沟通技巧以及如何有效地配合接警员,从而有效提高接处警效率^[14]。因而本文也建议接处警部门对公众普及相关知识、提高公众的应对能力。

参考文献:

- [1] 杨昌军.有限警务与“110”重构[J].中国人民公安大学学报(社会科学版),2010(04):40-46.
- [2] 丁家祥.从辩证分析角度来透视“110”报警服务系统效能得以持续增长的内核[J].上海公安高等专科学校学报,2004,14(4):11-16.
- [3] 魏永忠.探讨快速高效规范的警务工作运行机制——“全国公安机关指挥中心工作建设经验交流与学术研

- 讨会”综述[J]. 公安大学学报, 2001(5): 38 – 40.
- [4] 李贤华. 国外如何处理求助性报警电话[J]. 人民公安, 1998(1): 44 – 46.
- [5] Zimmerman D H. Talk and its occasion; the case of calling the police [C] // Schiffrin D. Meaning, Form and Use in Context; Linguistic Applications. Washington; Georgetown University Press, 1984: 210 – 228.
- [6] Whalen M R, Zimmerman D H. Sequential and institutional contexts in calls for help [J]. Social Psychology Quarterly, 1987, 50(2): 172 – 185.
- [7] Raymond G, Zimmerman D H. Rights and responsibilities in calls for help; the case of the mountain glade fire [J]. Research on Language and Social Interaction, 2007, 40(1): 33 – 61.
- [8] Cromdal J, Osvaldsson K, Persson-Thunqvist D. Context that matters: producing “thick-enough descriptions” in initial emergency reports [J]. Journal of Pragmatics, 2008, 40(5): 927 – 959.
- [9] Bamberg M. The Acquisition of Narrative: Learning to Use Language [M]. The Hague; Mouton de Gruyter, 1987.
- [10] McCabe A, Peterson C. Developing Narrative Structure [M]. Hillsdale; Lawrence Erlbaum Associates, 1991.
- [11] Berman R A, Slobin D I. Relating Events in Narrative; A Cross-Linguistic Developmental Study [M]. Hillsdale; Lawrence Erlbaum Associates, 1994.
- [12] Labov W. Language in the Inner City [M]. Philadelphia; Pennsylvania Press, 1972.
- [13] Fele G. Where did it happen? Determining where an emergency is located [C] // Panel: “Emergency Call Centres; Communication Problems and Pragmatic Aspects in the Organization of the Work of Providing Assistance”. Göteborg, Sweden; 10th International Pragmatic Conference, 2007.
- [14] Paoletti I. The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls [J]. Text & Talk, 2012, 32(2): 191 – 210.
- [15] Banks H J, Romano A T. Human Relations for Emergency Response Personnel [M]. Springfield; Charles C. Thomas, 1982.
- [16] Lanese R R, Keller G B, Keller M D. Developing a Guide for EMS Communication Training; A Methodological Approach (Manuscript) [M]. Ohio; Ohio State University, 1977.
- [17] Manning P K. Symbolic Communication; Signifying Calls and the Police Response [M]. Cambridge; MIT Press, 1988.
- [18] Imbens-Bailey A, McCabe A. The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911 [J]. Language & Communication, 2000, 20(3): 275 – 296.
- [19] Grice H P. Logic and conversation [C] // Cole P, Morgan J L. Syntax and Semantics 3; Speech Acts. New York; Academic Press, 1975: 41 – 58.
- [20] 冉永平. 语用学: 现象与分析 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2006.
- [21] 911 transcript of 5-year-old [N/OL]. USA Today. (2005 – 03 – 31) [2012 – 12 – 01]. http://usatoday30.usatoday.com/news/nation/2005-03-31-volusia-text_x.htm.
- [22] Columbine Student's 911 Call Transcript [G/OL]. A Columbine Site. (1999 – 04 – 21) [2012 – 12 – 01]. <http://acolumbinesite.com/911/patti.html>.

(编辑: 巩红晓)