藝術學文摘
Abstracts of Art
ISSN Print: 3079-546X
ISSN Online: 3079-5478
https://doi.org/10.63313/Art.8017

礼貌原则与语用移情在跨文化交际冲突中的解释力
——跨文化能力考试典型案例分析

娄立国

常州工程职业技术学院通识教育部，江苏 常州

发布日期：2026年9月28日

摘　要

跨文化能力考试（ICT）旨在评估个体在多元文化情境下进行有效并且得体交流的能力。论文以利奇的礼貌原则、布朗和列文森的面子理论以及何自然的语用移情理论为分析框架，分析ICT典型冲突案例，论证三者在解释跨文化交际冲突中的协同作用，在此基础上，构建三步答题策略：感知；共情；行动。研究旨推动ICT辅导从“记忆文化事实”转向“理解语用逻辑”，从语用学角度为高职学生跨文化能力培养提供一条路径。

关键词

跨文化能力考试；礼貌原则；面子理论；语用移情；跨文化交际冲突；答题策略

The explanatory power of politeness principle and pragmatic empathy in cross-cultural communication conflicts — An analysis of typical cases in ICT

Liguo Lou

Department of General Education, Changzhou Institute of Engineering Technology, Changzhou 213164, Jiangsu Province, China

Abstract

文章引用：娄立国. (2026). 礼貌原则与语用移情在跨文化交际冲突中的解释力——跨文化能力考试典型案例分析. 艺术学文摘, 1(2), 72－78. ISSN Print: 3079-546X, ISSN Online: 3079-5478.
DOI: 10.63313/Art.8017

The Intercultural Competence Test (ICT) aims to assess an individual's ability to communicate effectively and appropriately in a multicultural context. This paper, drawing on Leech's politeness principle, Brown and Levinson's face theory, and HE Ziran's pragmatic empathy theory as the analytical framework, analyzes typical conflict cases in the ICT, and explains the complementary roles of the three theories. Based on this, a three-step ICT answering strategy is constructed: perception; empathy; action. The research aims to shift ICT tutoring from "memorizing cultural facts" to "understanding pragmatic logic", and provide a path from the perspective of pragmatics for vocational college students to enhance their cross-cultural communication competence.

Keywords

Intercultural Competence Test; Politeness Principle; Face Theory; Pragmatic Empathy; Cross-cultural Communication Conflicts; Answering Strategy

Copyright © 2026 by author(s) and Erytis Publishing Limited.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

引言

在全球化浪潮与“一带一路”倡议加速推进的背景下，培养具备深厚跨文化理解力与沟通力的人才正在成为国家战略需求。跨文化能力考试（Intercultural Competence Test, ICT）以 CAK 模型为基础，从交流技能、认知技能、态度、意识、中外文化知识等维度评估跨文化能力[1]。当前 ICT 备考过程中，部分考生偏重记忆“文化事实”，面对需要综合运用态度与技能的冲突情境题时，仍容易受母语文化思维影响而产生语用失误。

语用学，即研究语言使用的科学，为剖析跨文化交际中的意义生成提供了理论武器[2]。语用学中的礼貌原则、面子理论和语用移情与跨文化冲突密切相关。研究表明，国内礼貌原则研究正呈现跨学科融合趋势，这为从语用学、跨文化交际和语言教学等视角审视礼貌现象提供了新思路[3]。本文旨在回答两个问题：1）上述三种理论如何协同解释 ICT 冲突案例？2）能否基于上述理论构建一个具有可操作性的答题框架，以提升考生的 ICT 答题能力？

本题的研究的意义在于将礼貌原则、面子理论与语用移情理论进行整合，形成综合分析模型，深化对跨文化冲突本质的理解，进而通过语用学理论与 ICT 实践结合来提高高职生跨文化交际能力和 ICT 成绩。

1. 理论框架：礼貌、面子与移情及三者关系

1.1. 三个理论的内涵

1.1.1. 礼貌原则：社会行为的规范准则

众所周知，格赖斯（Grice）提出了合作原则，解释了交际者如何高效传递信息，却难以说明人们为何有时采用间接表达。随后，利奇（Leech）提出礼貌原则，强调交际者会为维系关系、避免冲突而选择某种适当的表达方式[4]。

利奇的礼貌原则包括六项准则：策略准则、慷慨准则、赞扬准则、谦虚准则、赞同准则和同情准则[4]。跨文化冲突往往并非交际者“不讲礼貌”，而是不同文化给予各项准则的权重不同，礼貌的实现方式存在差异。例如，汉语交际非常重视谦虚准则，而英美文化则淡化谦虚准则，更强调对赞美的积极回

应。

1.1.2. 面子理论：交际行为的心理动机

布朗和列文森认为，交际者具有两种基本面子需求：积极面子和消极面子——前者指获得认可和赞赏，后者指自主权和个人空间不受干涉。请求、批评、建议等言语行为可能构成面子威胁（Face Threatening Act, FTA），为了维护和谐的人际关系，交际者会选择合适的礼貌策略来减轻 FTA 的威胁程度[5]，策略的选择通常取决于三个变量：交际双方之间的权力距离（权势关系）、社会距离（亲疏程度）以及该行为的强加程度[4]。

跨文化冲突的根源，往往在于对“面子威胁”的认知和应对策略不同。例如，在集体主义文化中，维护群体的积极面子（即维护团队和谐、他人脸面）往往优先于满足个体的消极面子（个人空间与自主权）；而在个人主义文化中，个体的消极面子（如个人隐私、时间自由）则受到高度的尊重[6]。

1.1.3. 语用移情：连接规范与动机的桥梁

语用移情（Pragmatic Empathy）是交际者设身处地理解对方的意图、情感和立场，并据此调整语言和行为的过程[4]。语用语言移情侧重语言形式的选择（如以“我们”代指“你”），社交语用移情则要求交际者理解对方文化中的社会距离、权力关系和面子观念，避免以本族文化规范机械判断他人，如在翻译或跨文化交际中，需考虑文化差异和读者接受度，避免绝对化，平衡“西化”与“汉化”，从而增强理解与交流效果[4]。

1.2. 三个理论的关系

“礼貌原则”关乎“如何做”，“面子理论”关乎“为何这样做”，语用移情则连接规范与动机，使交际者能够理解对方的面子需求和礼貌脚本并调整策略。三者关系如图 1 所示：

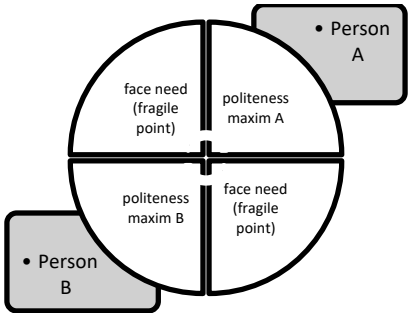


Figure 1. The Dynamic Relationship of "Politeness-Face-Pragmatic Empathy" in Communication
图 1. “礼貌-面子-语用移情”在交际中的动态关系

面子理论揭示了交际者的需求和脆弱点，礼貌原则提供了维护面子的社会规范，语用移情则驱动着交际者跳出自身文化脚本，理解对方并作出策略选择。如图 1 所示，语用移情位居中心部位，犹如发动机，处于运转状态，让交际双方时刻洞悉对方的面子需求和礼貌准则，使交际过程得以持续。在缺乏语用移情时，礼貌准则可能被僵化运用，甚至适得其反，比如在中国赞美的例子（见案例 1）中，用汉语的“谦虚”去回应英语的“赞扬”，便会导致双方都不满意。本研究据此分析 ICT 冲突案例，也体现了礼貌原则与语言应用、文化交流相融合的思路[7]。

2. 冲突解码：语用学理论对跨文化交际问题的解释力

本节运用上述理论对跨文化交际案例进行分析，揭示语用学理论对跨文化交际问题的解释力以及对

ICT 的指导意义。无论是简单的冲突（初级冲突），较复杂的冲突（中级冲突），还是非常复杂的冲突（高级冲突），几乎都可以用语用学理论进行解码。

2.1. 初级冲突举例：礼貌准则的“文化错位”

初级冲突一般表现为对单一维度的跨文化误解，如对基本礼貌准则（谦虚、赞扬等）的错误解读。

案例 1：赞美与回应

场景：一名中国学生面对英国教师的赞美（“Oh, what beautiful handwriting!”），按照汉语习惯回答：“No, no, not at all.You are joking.”结果很尴尬，教师悻悻而去[4]。

语用视角解析：

第一，礼貌准则冲突。中国学生的回答遵循汉语交际中的谦虚准则和赞同准则（但此处明显是通过“假谦虚”表达赞同）。英国教师的赞美遵循了赞扬准则，并期待对方遵循赞同准则，回答“Thank you”。两者的“礼貌脚本”不在一条线上。第二，面子需求冲突。中国学生通过否定自我维护自己的积极面子（被认为是谦虚、不骄傲的人），同时维护教师的积极面子（通过否定自己来“抬高”对方）。然而，从英国教师的角度看，他的赞美不仅没有得到对方积极回应，反而被否定，结果威胁到了他的积极面子（我的判断力被质疑了）。第三，语用移情缺失。中国学生未能启动社交语用移情，错误地应用母语礼貌准则，即没有意识到在英语文化中对赞美最得体、最礼貌的回应是表达感谢（“Thank you”），这被视为对说话人积极面子的维护。

启示：学习者不仅要记忆回应方式，更要理解不同文化中礼貌准则的权重及其面子意义。

2.2. 中级冲突举例：面子需求与隐私边界的碰撞

中级冲突触及更深层的文化价值观，如个人主义与集体主义，对积极面子和消极面子（个人空间、自主权）的不同理解，等等。

案例 2：身体接触——同性牵手被拒

场景：中国女孩 Han Meimei 在澳洲购物时想牵其澳洲朋友 Alanna 的手，这令对方震惊，Alanna 立即抽回手去。如果你是 Han Meimei，你的感受如何，应对之策是什么[1]?

语用视角解析：

第一，面子需求冲突。在 Han Meimei 的强环境即集体主义文化中，同性牵手表达亲密、信任和友谊，体现了积极面子（被接纳和认可）的需求；在 Alanna 所处的弱环境即澳洲个人主义文化中，非亲密关系成年同性身体接触被视为对消极面子（个人身体空间、自主权）的严重侵犯[6]。可见二人面子需求不一。第二，礼貌原则解读。Han Meimei 的行为遵循汉语的同情准则（通过亲密行为减少反感，最大化他人的“被接纳”感）。但 Alanna 抽回手的行为则遵循其文化中的策略准则（通过保持距离维护自己和他人的消极面子，“尽量让别人少吃亏”，避免不必要的尴尬）。可见不同文化中礼貌原则的各个准则权重不一。此差异导致了礼貌冲突——自认为礼貌的行为恰被对方视为不礼貌之举。第三，语用移情的应用。面对冲突，Han Meimei 需启动社交语用移情，了解 Alanna 所在国家的文化习俗，站在对方的角度看问题，便会明白她的反应是正常的——对方国家文化尊重消极面子（个人空间与自主权），而我国文化更强调积极面子。在本题中，如果你是 Han Meimei，你应该感到有点尴尬但能理解对方，而不是感到被冒犯和愤怒，因此，正确的回应是主动道歉并调整自己的行为，保持适当的社交距离，满足对方消极面子需求。

启示：本案例揭示了面子需求，尤其是消极面子（个人行事的自由）在不同文化中的差异，似乎支持了“汉语文化中不存在负面面子”[4]的说法。化解冲突的关键在于通过社交语用移情，从对方的立场和文化背景中思考面子需求的侧重点，并据此调整自己的言行。

2.3. 高级冲突举例：权力距离与面子威胁的复杂博弈

高级冲突情境更为复杂，涉及多个变量的交织，如权力距离、时间观念、人际关系取向等，它们往往与面子理论、礼貌原则等共同作用。

案例 3：迟到与寒暄——美国经理与沙特客户

场景：美国经理 Hilfiger 与沙特客户 Mohamed 会面。Mohamed 迟到 30 分钟，并先进行长时间寒暄，Hilfiger 焦虑不满。会谈中 Hilfiger 接听电话，Hilfige 再次看表[1]。

语用视角解析：

在跨文化交际研究中，时间观念与社会关系取向紧密相关。米耶尔[8]在其著作《The Culture Map》中明确指出，在以关系为基础的文化中，人们会优先考虑人际关系而非日程安排，即“if relationships are a priority, you will put them before the clock”。这一观点在爱德华·霍尔的著作《超越文化》中关于“多元时间”的论述中也得到印证，他认为多元时间文化的特征是看重人的参与和事务的完成，而不是僵守日程表[9]。中国的“情感型”人际关系取向[6]同样体现了这一原则，即人际关系在时间安排中享有优先地位。上述理论与语用学理论结合，可以更好地分析该案例。

一般而言，美国文化属低语境、单时制文化，重视守时与效率，而对人际关系并不过度看重。沙特文化则属于高语境、多时制文化，相较于严格的日程安排，更重视关系建立和情境弹性。在这种明显的文化差异下，美国经理与沙特客户在面子需求和礼貌准则方面都发生了冲突。第一，面子需求的冲突。美国经理 Hilfiger 从自身文化背景出发，希望对方守时，旨在维护双方（特别是他自己）的消极面子，即尊重彼此对时间这一稀缺资源的自主决策权——节省时间才能拥有更多自由。沙特客户 Mohamed 的行为也遵从自身文化习俗——会晤迟到，见面寒暄，谈生意前先建立关系——旨在维护双方（特别是他自己）的积极面子，得到认可与尊重。因为文化的差异，他们二人的面子需求发生冲突，彼此的面子都受到了威胁。第二，礼貌原则的冲突。美国经理 Hilfiger 守时、会谈直奔主题，这在美国文化中是高效、礼貌的体现，遵守了合作原则中的关系准则，也遵守了礼貌原则中的策略准则——通过守时、高效会谈让对方节省时间，从而让双方都获益。沙特客户 Mohamed 行为“松散”，在正式会谈前先寒暄，遵守了礼貌原则中的同情准则，旨在减少反感，建立友好关系。直接谈生意会被沙特人视为粗鲁、不得体，表明说话人缺乏建立良好关系的诚意，是对对方积极面子的威胁。尽管出发点都是好的，但在截然相反的文化背景下，本案中双方的行为都显得不够礼貌。第三，语用移情化解冲突。美国经理 Hilfiger 需要运用社交语用移情，了解沙特的高语境和集体主义文化，从而理解 Mohamed 的言语行为属于建立信任、高度礼貌的举措。在此前提下，正确策略是顺应沙特客户的节奏，先进行社交寒暄，建立人际关系，维护对方积极面子，然后再以委婉的方式引向业务。

案例 4：建议加班被拒——中国经理与瑞典员工

场景：中国经理 Li Qiang 建议瑞典员工加班以提高效率，瑞典经理 Noah 表示“瑞典人从不加班”。（ICT 高级样卷第 58 题，载于《跨文化能力考试大纲（试行版）》，2023 年，第 85 页）

语用视角解析：

首先，面子期待的冲突。本例的复杂之处在于它在跨文化背景下同时涉及了权力距离与面子威胁理论。在高权力距离的中国文化中，中国经理的建议（“你们应该加班”）是上级对下级下达指示的常规行为，并不会对下属构成面子威胁。一般情况下，中国的上级期待下级给予积极回应，以满足其积极面子。然而，在低权力距离的瑞典文化中，这种直接的建议被解读为对下级消极面子（自主决策权）的严重威胁和冒犯。瑞典人认为，如何安排业余时间是他们自己的权利，上级无权干涉，因此期待上级能满足他们的消极面子。第二，礼貌策略的冲突。在不同的文化背景下，双方对礼貌准则的侧重是不同的。

在集体主义文化的中国，中国经理试图通过“加班”这一行为，将“公司利益”最大化，遵循了其文化中的策略准则（让集体多受益）。而在崇尚个人主义的瑞典文化中，瑞典经理拒绝加班，是在保护其团队成员的消极面子，同时遵循了他们个人主义文化中的策略准则（尊重个人权利，维持工作与生活的平衡，让员工多受益）。可见，中国经理与瑞典经理的“礼貌策略”在底层逻辑上是不同的，也是冲突的。第三，语用移情的策略调整。如果中国经理能够运用社交语用移情，就会理解瑞典员工“工作与生活平衡”的价值观，而不会将他们的态度视为怠惰。他需要调整策略，将建议式“命令”转换为“协商”或“询问”，例如：“We have a tight deadline. Could we explore how to deal with the workload together?” 这种语言上的语用语言移情（使用“Could we...”代替“You should...”或 “I suggest ...”）和行动上的社交语用移情（尊重对方的自主决策权），能够有效维护对方消极面子，并有望达成合作。

启示：高级冲突多涉及多种文化维度的交织，如案例中礼貌原则、面子理论与时间观、权力距离等深层文化维度共同发生作用，错综复杂，显得难以分析。应先了解案例涉及的基本文化背景，再从某个角度逐一分析。冲突的解决最终离不开语用移情。

3. 策略总结：基于语用学理论的三步答题框架

3.1. 三步答题框架

跨文化冲突通常同时涉及面子维护和礼貌表达。双方的面子需求与礼貌脚本可能被文化差异隔开，语用移情则是跨越这一差异的关键。

据此，本文提出“感知—共情—行动”（Perceive-Empathize-Act）三步框架。第一，感知：识别冲突中的面子威胁、礼貌准则及相关文化变量，对应 ICT 的意识维度。第二，共情：跳出单一文化视角，解释双方行为背后的礼貌动机和面子需求，对应态度维度。第三，行动：选择既维护对方面子又能实现交际目标的语言或行为策略，对应交流技能维度。

3.2. 三步答题框架之应用（例析）

ICT 题目设问顺序未必与上述步骤一致，答题时可灵活调整。以下以案例 4 说明其应用。

案例 4：承诺与违约——美国经理与印度销售商

场景：美国经理 Rebecca 与印度供应商经理 Abhinav 约定两周内完成客服人员培训。Abhinav 此前多次提及雨季影响并表示时间紧张，却最终回答“OK”；两周后仅完成 60%，双方因承诺理解不同而产生冲突[1]。

Q1：描述案例涉及的跨文化冲突（感知）。

Q2：指出解决冲突的方案（行动）。

Q3：以跨文化理论解释案例（共情）。

参考答案可按三步框架组织：

Q1：一是面子冲突。Abhinav（印方）受权力距离影响，虽认为期限不合理仍回答“OK”，其消极面子受损；任务未完成又使 Rebecca（美方）感到不受尊重，正面面子受损。二是礼貌准则冲突。印方（高语境文化）以模糊赞同准则表示服从，美方（低语境文化）按策略准则直接提出明确期限。三是时间观念冲突，美方强调按约完成，印方对日程安排更灵活。

Q2：双方应避免给对方贴上“不可靠”或“粗鲁”的标签。Rebecca 应重视雨季等客观限制，给对方留下协商的空间；Abhinav 则应直接说明“两周内无法完成”，而不是以“OK”含蓄地表达困难。如能清晰沟通并兼顾策略、赞同和同情准则，则可减少后续冲突。

Q3：美方处于低权力距离、低语境和单时制文化，倾向于把协商性表述理解为平等而明确的约定；印方处于较高权力距离、高语境和多时制文化，倾向于把建议理解为上级决定，并通过间接暗示表达困难。双方都试图维护礼貌和面子，却因权力距离、语境和时间观念不同而误读。解决问题需要双方理解彼此文化逻辑，并调整表达方式。

4. 结论与反思

近年来，国内关于礼貌原则及其跨文化应用的研究不断深化。本文在已有研究基础上，将礼貌原则、面子理论与语用移情整合应用于 ICT 案例分析，为跨文化能力培养提供了新的语用学分析视角。研究通过“礼貌”、“面子”、“移情”三位一体的语用学分析框架，对跨文化能力考试（ICT）的典型冲突案例进行解析。研究表明：第一，理论解释力强。利奇的礼貌原则、布朗和列文森的面子理论与何自然语用移情理论在解释跨文化交际冲突方面具有强大且互补的解释力。礼貌原则揭示冲突的“行为规范”差异，面子理论揭示冲突的“心理动机”根源，而语用移情则揭示跨越交际障碍的“得体路径”。第二，冲突具有层次性。ICT 考试分为初级、中级、高级，而 ICT 冲突案例也呈现出由低到高的层次性。从“礼貌准则的跨文化错位”到“深层面子需求与权力距离的复杂博弈”，逐渐对学习者的认知能力提出更高要求。第三，策略具有可操作性。基于案例分析构建的“感知-共情-行动”三步答题框架将抽象的语用学理论转化为具体可操作的思维路径和答题框架，为 ICT 辅导提供了“语用视角分析”的新范式。该答题范式有望让考生发现跨文化交际冲突案例分析题不再令人恐惧。

本研究也存在局限性。首先，案例分析基于有限权威样题，未来研究可扩大样本量，分析更多元的真实跨文化冲突案例。其次，三步答题框架尚未经过大规模实证，其有效性有待进一步验证。

展望未来，本研究具有广阔应用前景。一方面，可将该框架整合进 ICT 课程设计中，开发“语用学视角跨文化案例分析”模块。另一方面，结合 AI 技术，可开发基于语用学理论的跨文化冲突答题训练系统，为学习者提供个性化、可反复练习的虚拟环境，从而有效提升跨文化语用能力。总之，语用学这门“解释语言灵魂”的学科可以成为培养新时代跨文化人才的利器。

基金项目

2025 年度江苏高校哲学社会科学研究项目“基于 CAK 模型的高职英语‘跨文化交际案例库’建设研究（项目编号：30230100125023）”阶段性成果；2025 年常州工程职业技术学院教改课题“AI 融入大学英语教学：优势、风险与优化策略研究（编号：25JY025）”阶段性成果。

参考文献

[1] 跨文化能力考试大纲（试行版）[M].上海：上海外语教育出版社,2023.

[2] Yule, G. Pragmatics[M]. Oxford: Oxford University Press, 1996.

[3] 张子龙,王显志.关于礼貌原则的研究：热点、演变与展望[J].品位·经典,2025,(19):37-39.

[4] 何自然,冉永平.新编语用学概论[M].北京：北京大学出版社,2009.

[5] Brown, P., & Levinson, S. C. Politeness: Some universals in language usage[M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

[6] 吴为善,严慧仙.跨文化交际概论[M].北京：商务印书馆,2009.

[7] 周晓琴.新文明观背景下礼貌原则在跨文化交际中的应用与价值探析[J].海外英语,2025,(14):206-208.

[8] Meyer, E. The Culture Map: Decoding How People Think, Lead, and Get Things Done Across Cultures[M]. Public Affairs, 2014.

[9] 爱德华·霍尔.超越文化[M](何道宽,译).北京：北京大学出版社,2010.