

企业中英文声明的礼貌策略跨文化对比研究——以 apple 为例

蒋雨微

天津外国语大学

DOI:10.12238/mef.v8i13.15659

[摘要] 在全球化进程中,跨国企业面临政策合规所带来的跨文化沟通挑战,如何通过语言策略有效应对成为重要课题。本文从跨文化语用学视角出发,以Brown & Levinson的“面子保全论”为理论框架,运用语料库分析工具AntConc,对Apple公司就英国数据保护政策调整所发布的中英文声明进行对比研究。通过定量与定性分析,研究发现:中文版本倾向于使用表达共情与集体归属的积极礼貌策略,如“深感遗憾”等表述,以维护和谐关系;英文版本则更多采用弱化断言与强调客观事实的消极礼貌策略,如“deeply regret”等表达,以维护机构自主性。这些差异反映了高/低语境文化、集体/个人主义文化维度对企业沟通策略的深层影响,为跨国企业的跨文化沟通提供了重要启示。

[关键词] 跨文化语用学; 面子保全论; 政策声明; 礼貌策略

中图分类号: G40 **文献标识码:** A

A cross-cultural comparative study of the polite strategies of corporate Chinese and English statements— Take Apple, for example

Yuwei Jiang

Tianjin Foreign Studies University

[Abstract] In the process of globalization, multinational enterprises are facing cross-cultural communication challenges brought about by policy compliance, and how to effectively respond through language strategies has become an important issue. From the perspective of cross-cultural pragmatics, this paper uses Brown & Levinson's "face preservation theory" as the theoretical framework and uses the corpus analysis tool AntConc to compare the Chinese and English statements issued by Apple on the adjustment of the UK data protection policy. Through quantitative and qualitative analysis, it is found that the Chinese version tends to use positive polite strategies to express empathy and collective belonging, such as expressions such as "deeply regretful" to maintain harmonious relations. The English version uses more negative polite strategies that weaken assertions and emphasize objective facts, such as expressions such as "deeply regret", to maintain institutional autonomy. These differences reflect the deep impact of high/low context culture and collective/individualistic cultural dimensions on corporate communication strategies, providing important enlightenment for cross-cultural communication in multinational enterprises.

[Key words] cross-cultural pragmatics; face preservation theory; Policy statements; Politeness strategy

前言

在全球化的数字时代,跨国企业面临各国不同的政策监管环境,如何通过有效的沟通策略应对政策变化成为重要课题。2025年2月,Apple公司因应英国监管要求,宣布不再向新用户提供“高级数据保护”功能,并发布了中英文版本声明。这一政策调整声明涉及用户隐私这一敏感话题,为企业如何运用礼貌策略进行跨文化沟通提供了典型案例。本文以Apple公司该政策声明的中英文版本为研究对象,从跨文化语用学视角出发,运用Brown与Levinson的“面子保全论”作为分析框架,采用语料库

工具AntConc进行定量分析,结合定性研究方法,探讨以下问题:中英文声明在礼貌策略使用上存在的差异以及这些差异所体现的面子保全策略。

通过这一研究,可以深入理解跨国企业在政策沟通中的跨文化语用策略,同时丰富跨文化语用学在企业话语研究中的应用。研究结果对跨国企业在不同文化背景下有效传达政策信息、维护企业形象具有重要的实践价值。

1 文献综述

企业声明作为一种重要的机构话语,近年来受到语用学和

话语分析领域的广泛关注。企业声明不仅传递信息,更承担着维护企业形象、管理利益相关者关系的重要语用功能。面子保全理论自Brown和Levinson(1987)提出以来,已成为分析礼貌策略的重要框架。该理论认为,交际双方都会采用积极礼貌和消极礼貌策略来维护彼此的面子。礼貌原则是语用学研究的范畴,在跨文化交际中起着至关重要的作用。周(2025)发现西方的礼貌原则和中国文化的“脸”和“面子”理论有相似之处。丁(2008)对企业召回声明中出现的礼貌策略进行研究。研究发现掌握一定的召回声明写作规律及技巧可以提高召回声明的礼貌程度。同时,恰当运用语言策略能够有效促进跨文化交流,提高交流效率,避免误解和冲突。

然而,现有研究针对企业政策声明这一特定类型的研究相对缺乏(Hu, 2024)。综上所述,本研究将在现有研究基础上,运用语料库方法,从面子保全理论视角深入分析企业政策声明中礼貌策略的跨文化使用特征。

2 研究方法

2.1 研究对象

本研究以科技巨头Apple公司就英国监管政策调整所发布的官方声明为研究对象。该声明具备中英双语版本,旨在向全球用户通告其“高级数据保护”功能在英国市场的服务变更。此文本是跨国企业应对地缘性政策约束时进行跨文化沟通的典型范例,该语料库由严格对应的中英文版本组成,其中中文文本共计328字,英文文本共计217词。

2.2 研究问题

(1)Apple在中英文版本声明中分别系统性地采用了哪些具体的语言策略来实现面子保全与形象修复?

(2)这些语用策略在两种语言的文本中存在何种的差异?其分布特征与实现方式有何不同?

(3)上述差异背后反映出何种深层的文化语用动因?它们如何体现了企业为适应高/低语境、集体/个人主义等不同文化维度而进行的战略性沟通适配?

2.3 研究工具及方法

本研究采用语料库语言学与定性语用分析相结合的研究路径。本研究以专业语料分析软件AntConc为核心工具,利用其词频生成、关键词检索、语境共现(Concordance)及词丛(Cluster/N-Gram)分析等功能,对构建的中英平行语料库进行数据挖掘,从而客观、系统地提取文本特征。继而,以Brown & Levinson的“面子保全论”为理论框架,对定量分析中识别出的差异进行深度诠释。从而揭示其背后的跨文化语用动机与形象管理机制。

3 研究结果与讨论

3.1 词频差异

本研究一系列关键词在语料库内用AntConc进行检索。检索结果如下表1所示:

此外,通过关键词分析发现,中文声明中表达强烈情感的副词修饰结构(如“深感遗憾”)出现频次为1次,而英文声明中相应的强化表达(“deeply disappointed”)同样出现1次。在承

诺表达方面,中文使用动词性短语“致力于”1次,英文使用状态性描述“remains committed”1次。

表1 中英文声明词频对比

词汇类别	中文文本	词频	英文文本	词频
核心名词	数据	5	data	7
	保护	4	protection	6
	加密	3	encrypted/excrption	5
主体指代	用户	3	users	4
	英国	3	UK	4
情感表达	遗憾	1	disappointed	1
承诺表达	致力于	1	committed	1

3.2 礼貌策略分析

基于语料分析,我们发现中英文版本在实现礼貌策略方面存在显著差异。

3.2.1 中文版本的积极礼貌策略倾向

中文声明显示出明显的积极礼貌策略特征。具体表现在:(1)使用程度副词强化情感表达,如例1中“深感遗憾”通过“深”这一程度副词增强了共情强度,旨在建立情感共鸣,维护与受众的和谐关系;(2)采用动作性强的承诺表达,如例2中“致力于提供”通过动词性短语积极构建负责任的企业形象,巩固群体内的信任纽带。(3)采用强化语气的双重否定结构,如例3中“从来没有...也永远不会”通过重复否定词形成强调效果,着力维护企业的信誉度和正面形象,增强受众的信任感。

例1:“我们对此深感遗憾”

例2:“Apple仍然致力于为用户提供我们最高等级的个人数据安全”

例3:“从来没有为自己的任何产品或服务构建过后门或主密钥,而且永远不会这样做”

3.2.2 英文版本的消极礼貌策略倾向

英文声明则体现出典型的消极礼貌策略特征:(1)采用直接但克制的情绪表达,如例4中“deeply disappointed”在表达情绪的同时保持了相对客观的立场,维护了企业自主表达的权利;(2)使用状态性描述替代强烈承诺,如例5中“remains committed”通过静态描述降低强加于人的感觉,体现对受众独立性的尊重。(3)运用平行否定结构“never...never”,如例6所示,通过直接而明确的否定表达,捍卫企业决策的自主权和独立性,体现对机构权利的维护。

例4:“We are deeply disappointed”

例5:“Apple remains committed to offering our users the highest level of security”,

例6:“have never built a backdoor or master key to any of our products or services and we never will”

3.2.3中英版本策略共同点

在通过事实陈述安抚受众方面,中英文版本都采用了消极礼貌策略,但具体表达方式存在差异。中文声明通过以下方式实现:使用确定性表达“不会影响”,如例7所示,为受众提供明确的技术保障信息。英文声明则通过以下途径实现:使用技术性表达“will not affect”,如例8所示,保持专业而客观的叙述语气。这种跨文化共性的策略选择,体现了企业通过提供事实依据来降低负面消息影响的普遍沟通智慧。

例7:“从英国撤销高级数据保护不会影响默认采用端对端加密的14类iCloud数据”

例8:“Withdrawing Advanced Data Protection from the UK will not affect the 14 iCloud data categories that are end-to-end encrypted by default”

3.3综合讨论

中英文企业声明中存在系统性的语用策略差异,同时,Apple公司在跨文化沟通中采取的差异化策略,实质上是对不同文化价值观的精准回应。

首先,中文版本强调的积极礼貌策略与霍夫斯泰德提出的集体主义文化维度高度契合。集体主义文化注重群体和谐、相互依赖和关系维护。中文声明中使用的“深感遗憾”和“致力于”等表达,正是通过情感共鸣和坚定承诺来强化企业与用户之间的群体联结。这种策略选择反映了对中国文化背景下重视关系维护、强调社会和谐和深层文化特质的适应。企业通过这种表达方式,将自身定位为群体中的一员,而非独立的个体,从而更有效地维护其在集体主义文化中的形象和地位。

第二,英文版本体现的消极礼貌策略则与个人主义文化维度的特征相呼应。个人主义文化强调个体的自主性、独立性和隐私权。英文声明中采用的“deeply disappointed”和“remains committed”等相对客观、保持距离的表达方式,正是对英语文化受众重视个人空间、尊重个体决策权的文化特质的回应。这种策略通过减少强加感、尊重个体判断空间,更好地维护了企业在个人主义文化环境中的沟通效果。

研究还发现中英文版本在不确定性规避维度上表现出有趣差异。中文版本通过“将继续”、“永远不会”等确定性强的表达,体现了对高不确定性规避文化背景下受众心理需求的回应,这类文化倾向于寻求明确的承诺和保证。而英文版本则通过提供详细的技术细节和数据分类,以理性论证的方式降低不确定性,这更符合低不确定性规避文化倾向于接受模糊性和风险的特点。

两个版本在权力距离维度上都表现出较低权力距离的特征,都采用“我们”而非权威式的表达,这体现了全球科技企业普遍采用的平等化沟通策略。然而,中文版本中程度副词“深”的使用,仍在一定程度上反映了对情感表达强度的重视,这可能与中国文化中适当的情感表达有助于建立信任的沟通规范有关。

4 结语

本研究通过对Apple公司中英文政策声明的对比分析,揭示了跨国企业在跨文化沟通中采取的差异化语用策略。研究表明,中文版本倾向于使用以情感共鸣和关系构建为特征的积极礼貌策略,而英文版本则更多地采用以客观陈述和尊重自主性为特点的消极礼貌策略。这些差异不仅印证了Brown与Levinson面子保全论的解释力,更通过霍夫斯泰德的文化维度理论,揭示了其背后深层的文化动因:即集体主义文化对群体和谐的重视与个人主义文化对个体自主的尊重。

本研究的意义在于将宏观的文化维度理论与微观的语用策略分析相结合,为企业跨文化沟通研究提供了新的分析视角。在实践中,研究结果提示跨国企业需要超越简单的语言转换,进行深层的文化语用适配,根据目标市场的文化特征选择恰当的沟通策略。然而,本研究仅是个案分析,未来研究可扩大语料范围,纳入更多行业和文化背景的样本,并采用实验法等方法来进一步验证不同语用策略的实际效果,从而为企业跨文化沟通提供更加全面、深入的指导。

[参考文献]

- [1]Brown,P.,Levinson,S.C.Politeness:Some universals in language usage[M].Cambridge:Cambridge University Press,1987.
- [2]Hofstede,G.,Hofstede,G.J.,Minkov,M.Cultures and organizations: Software of the mind(3rd ed.)[M].New York: McGraw-Hill,2010.
- [3]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.
- [4]胡也禺.跨文化交流中英语语言策略的运用[J].学园,2024,17(28):106-108.
- [5]胡佳蓓.商务危机应对中小企业道歉策略的对比语用研究[D].浙江工商大学,2021.
- [6]丁滢.英文商务召回声明的礼貌策略研究[D].大连海事大学,2008.

作者简介:

蒋雨微(2002--),女,江西省上饶市人,研究生,单位:天津外国语学院,研究方向:商务英语。