

跨文化交际中的冲突与面子维护

金芳颖 蔡荣寿

摘要: 跨文化冲突在跨文化交际过程中无法避免。面子在交际过程中也是一个很重要的因素。如果双方产生冲突时,能够注意顾及自身和对方的面子,则有利于双方的进一步交流;而如果交流双方不顾及自身和对方的面子,则不利于交流的进行。文章从高低语境、个人主义/集体主义、权力差异、自我构念等文化变量出发,分析跨文化冲突及冲突的解决类型、面子及面子协商理论,试图通过“面子”问题来解决跨文化交际产生的冲突,从而促进跨文化交际的顺利进行。

关键词: 跨文化冲突;个人主义/集体主义;自我构念;面子

作者简介: 金芳颖,女,讲师,硕士。(浙江传媒学院 国际文化传播学院,浙江 杭州,310018)

蔡荣寿,男,教授,硕士。(浙江传媒学院 国际文化传播学院,浙江 杭州,310018)

中图分类号: G05 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-6552(2011)02-0115-04

一、引言

跨文化冲突通常指在日常跨文化交际过程中,交流者无法容忍对方的一些交流或处事方式而产生的冲突。只要跨文化交流存在,只要交流者之间还有关系,这样的冲突就无法避免。有时在跨文化交际过程中,由于文化和民族差异,冲突往往在我们认识到它的存在之前就已经产生。而文化和民族的差异很多,且涉及到各个方面,因此本文主要从高低语境差异、个人主义/集体主义差异及权力差距差异、自我构念等方面关注文化的不同,分析在此文化差异中产生的冲突与面子问题,因而找出维护交际双方面子的办法。

二、跨文化冲突与面子

(一) 跨文化冲突

冲突在任何一种社会关系中都存在,是同信仰、观点、价值观念、需求、设想或目标之间的不协调冲撞。这些冲突中包括了个人之间的冲突,个人与群体之间的冲突,群体内部的冲突,以及群体与群体之间的冲突。^[1]本文研究的跨文化冲突主要研究不同群体的人在交际时产生的冲突。

两个差异较大的文化之间比两个相似的文化之间更有可能产生冲突。由于人们语言的差异、社会结构的差异、信仰的差异、生活水平的差异、以及社会价值观的差异,两种不同的文化之间更容易产生冲突。

跨文化冲突在跨文化交际中具有不可避免性,由于

冲突存在于任何社会关系中,因此它本身并没有好坏一说,但人们如何处理冲突会给人与人之间的关系带来好或坏的结果。

(二) 面子(face)与面子功夫(facework)

“面子”一般表示名誉、荣誉、好名声。^[2]“面子”这个概念,最早由我国人类学家胡先缙(Hu Hsien Chin)在1944年提出^[3]。他认为面子是普遍存在的,它的概括性以及制约面子行为的准则随着文化的不同而有许多变化,但所有文化中对面子的关注是不变的。他还指出,面子不是个人的,它与一个人的社会关系网有关,当自己一个人独处的时候面子是不存在的,而当一个人与他人交往时,面子问题才会出现。^[4]

西方人对于面子的研究从Goffman(1955)开始,他提出,面子是一种根据公认的社会特征而描绘的自我形象。当一个人没能完全表现他的自我意象时,他就采取挽回面子的威胁行动,这就是所谓的面子功夫。^[5]他将面子分为自我面子(self-face)(一个人自己的面子)和他人面子(other-face)(别人的面子)两种。与之相对应的面子功夫分别是防卫(一个人自己的面子)和保护(其他人的面子)。

而Ting-Toomey(1988)认为,除了自我和他人的面子之外,应该还存在一种“共有”面子(mutual-face)。个人主义的文化中,人们更关注自我面子,而集体主义文化中,人们更关注他人面子和共有面子。^[6]

(三) 面子协商理论

在每一种文化里都有某种用于协商的“面子”。“面

子”有消极的和积极的两类。所谓消极的面子包括挽回面子，即要求自我的自由、空间，避免他人侵害个人的独立自主；还有留面子，也就是表现出对他人自由、空间和某种孤僻的尊重。挽回面子和留面子被定义为消极或被动的，是因为这类面子，主要作用是维护自我的最起码的尊严，不具有对他人的控制和支配作用。

所谓积极的面子包括要面子和给面子。要面子，表示面子有极高的价值，人们生活在群体当中，有被接纳被保护被包容的要求，要面子被认为是最合理的。给面子是鼓励、支持并满足人们对被包容被接纳被承认的需求。在心理动因方面，显然消极的面子谋求个体自主，积极的面子谋求群体包容。

不同的文化类型决定了不同的保全面子的方式，从而决定了不同的处理冲突的方式。集体主义价值导向的高语境文化，追求积极的面子，处理冲突的策略一般是亲切随和、协商妥协、退让、避免冲突，也就是通过不断的给面子，来满足人们的要面子，从而化解冲突。

个人主义价值导向的低语境文化，追求消极的面子，处理冲突的策略一般是整合的、解决问题式的，或者通过竞争，谋求独断权威。也就是说，彼此都要保全面子、找回面子，只能制定契约或者基本游戏规则，只要是按照规则竞争的，无论输赢，都有面子。

两类面子的差别，实际上揭示出面子（自我的公众形象）是个体在集体生活中的最基本的符号资源。这种符号资源，深刻地联系着个体的心灵人格结构、关于安全和恐惧的潜意识（消极面子），还深刻地联系着人与人之间建立的权力支配关系、礼仪交换关系（积极面子）。

三、跨文化冲突的成因分析

基于 Hall (1959)^[7] 和 Hofstede (1980)^[8] 的研究，笔者认为导致中西文化冲突的原因主要有高/低语境差异 (high/low context)，个人主义/集体主义差异 (individualism/collectivism)，权力差距差异 (power distance) 和自我构念 (self construal) 差异。而本研究中涉及“面子”问题的变量最主要为个人主义/集体主义与自我构念的差异。

(一) 个人主义与集体主义价值观差异

个人主义与集体主义价值观的差异指的是文化标准与价值是倾向满足个体需要还是集体需要。在个人主义文化中，人与人之间的关系相对比较疏远，个人是相对独立的个体，并且个人目标高于他人目标或集体目标。在集体主义文化中，个人把自己当成各个集体的一个部

分，在这个集体中，人与人之间的关系相对比较亲近，而集体目标高于个人目标。显然，两种文化价值观对待集体的态度完全不同，当两种文化的人在一起交流时，尤其当涉及个人与集体关系时，很容易产生冲突。

(二) 自我构念

自我构念主要是指个体如何理解个人与他人的关系^[9]，不同的理解容易导致跨文化交际中的矛盾，产生冲突。在国家文化或民族文化层面上，自我构念是个人主义文化（如欧美文化）和集体主义文化（如亚洲文化）的心理表征；在个人层面上，它是个人主义取向和集体主义取向的心理表征。^[10]它主要有两个维度：一个是独立型自我构念 (independent self construal)，另一个是依赖型自我构念 (interdependent self construal) (Triandis, 1989)。^[11]依赖型自我构念与独立型自我构念是相互独立的两个完全不同的心理结构，独立型自我构念主要存在于个人主义文化中，而依赖型自我构念主要存在于集体主义文化中。^[12]

四、跨文化冲突解决与面子维护

(一) 跨文化冲突的解决方法

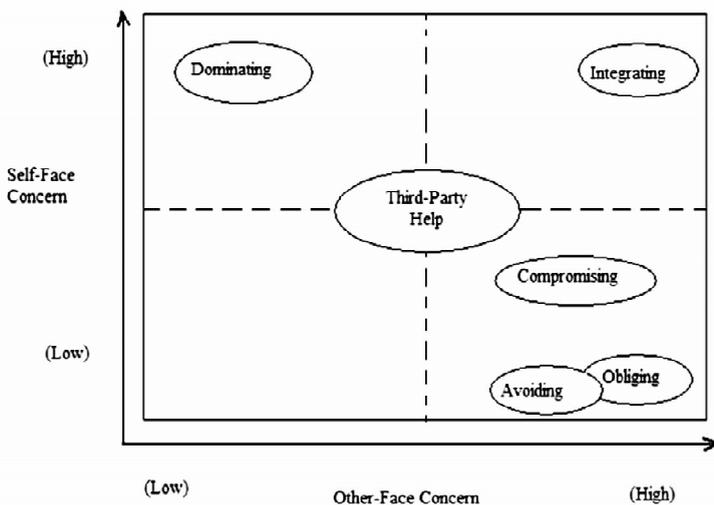
在解决跨文化冲突时，最常用的方式有五种，它是基于人在处理冲突时，对于自身和对方的顾及程度提出的。^[13]综合型 (integrating) 是高度顾及自身以及他人，运用这种模式，人们会考虑采用双方都能接受的解决方法；折中型 (compromising) 是适中顾及自身和他人，运用这种模式，人们会考虑采取双方能达成共识的方法，尽管这种方法也许不是两方的首选；支配型 (dominating) 是高度顾及自己，而很少顾及对方，运用这种模式，人们会试图掌控和支配冲突的情形；退让型 (obliging) 是很少顾及自己，而高度顾及他人，运用这种类型解决冲突，个人会在冲突中屈服于他人；回避型 (avoiding) 是对自身和他人很少顾及，运用这种类型，个人会避免容易产生冲突的话题或情况。

之前提到过，在个人主义文化中，人与人之间的关系相对比较疏远，个人的目标高于他人或集体的目标，人们倾向于更直接地处理冲突的方式，如综合型和折中型；而在集体主义文化中，人与人之间的关系相对比较亲近，集体目标高于个人目标，因此人们倾向于使用间接处理冲突的方式，如退让型和回避型从而保全双方的“面子”。^[14]

(二) 冲突解决与面子维护

Ting - Toomey & Oetzel (2001)^[15]用图表来诠释面

子维护与跨文化冲突的解决之间的关系：

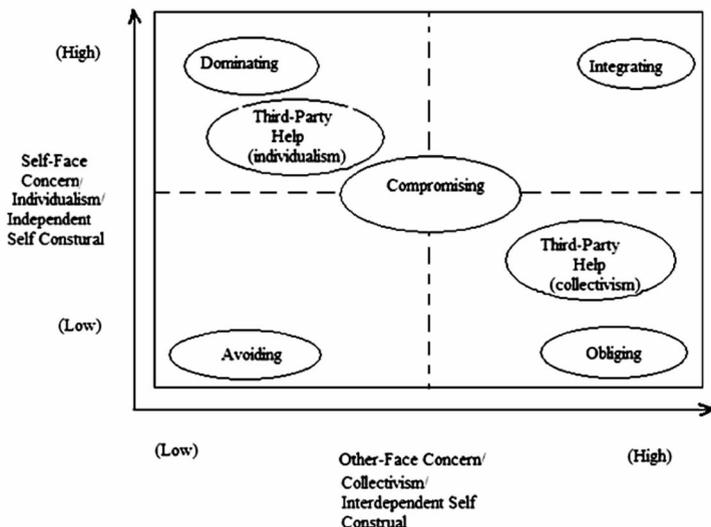


在这个图表中，纵坐标指的是自我面子维护（self-face concern）程度，越往上越高；横坐标指的是他人面子维护（other-face concern），越往右越高。在此图表中，加入了一个第三方帮助（third-party help）的概念，它是指除交流双方之外的第三方也参与到维护交流双方的面子中。

图中显示，支配型较多顾及自己的面子而很少顾及他人面子；综合型充分考虑双方的面子；而回避型和退让型较多顾及他人面子而很少顾及自己面子；折中型是同时考虑了双方的面子；第三方帮助也是同时考虑双方的面子，但程度不如折中型高。个人主义文化更倾向于

用第三方帮助，如通过请律师解决冲突等手段；而集体主义文化，例如在中国，请律师大多是在双方闹得不可开交的情况下出现，因此本身就是很消极的面子维护方式，但集体主义文化中积极寻求第三方帮助也是有的，这时，第三方通常为双方的朋友或者中间人。

基于之前做的研究综述以及上图中 Ting - Toomey & Oetzel 的研究基础，笔者认为，应该在这个表格中加入其它相应文化变量（高低语境、个人主义/集体主义、权力差距及自我构念），并且对表格中的一些冲突解决策略作相应调整。调整之后如下图：



首先,在横坐标中,加入了集体主义和依赖型自我构念两个变量,越往右程度越高;在纵坐标中,加入个人主义和独立性自我构念两个变量,越往上程度越高。高低语境和权力差距不适合在这张表格中标出,但根据坐标轴中各变量所处的相应位置,应该是横向的坐标轴表示高语境和高权力差距(越往右程度越高),而纵向的坐标表示低语境和低权力差距(越往上语境程度和权力差距都越低)。

其次,笔者认为,折中型模式应该放在中间,因为之前的理论提到过,折中型是指解决冲突时,适中顾及自身和他人,尽管采用的解决冲突的方法不是两方的首选。这说明对于双方的面子考虑都是适中的;而这个时候,交流双方的个人主义或集体主义的价值观也不会表现得非常明显,而自我构念与个人主义和集体主义价值观又密切相连,也会体现适中。

再次,关于第三方帮助,笔者在这里将它放在集体主义文化中和个人主义文化中分别列出,原因有两点:首先两种不同文化对于第三方帮助的所指不同,个人主义文化中更多指律师等第三方,而集体主义文化中更多是指双方朋友等第三方;其次第三方帮助的性质也不同,在个人主义社会中,在独立型自我构念的主导下,寻求第三方帮助其实是倾向于顾及个人面子(如找律师解决问题),而在集体主义的文化中,在依赖型自我构念的主导下,这往往是一方更倾向于顾及他人面子而去寻找双方的朋友或者中间人的帮助,出发点是不同的。

最后,回避型模式是对他人和自己的面子都较少顾及。笔者比较认同此理论解释,因为如果要顾及自身或他人的面子都会采取一些方式来解决冲突,而采取回避的态度没有解决问题,当然对自己和他人的面子都没有太多的顾及,也没有做出维护面子的举动。

综合这张表格,笔者建议,生活在纵向坐标文化下的人(即个人主义、低语境、低权力差距、独立型自我构念)与生活在横向坐标文化下的人(即集体主义、高语境、高权力差距、依赖型自我构念)在交流时,纵向一方应该当矛盾冲突还很小的时候就尽力解决,尽量帮助横向一方维护面子(公共形象),并且多注意非语言信号(如面部表情、语音语调等),体会对方的言外之意,同时也要注意讲话不要太过直接,避免伤及对方。而横向一方应该认识到,纵向一方通常把冲突和人区分看待(比如,我和你就某件事情意见不统一,不代表我对你有意见),就事论事,而且要认识到纵向一方

是采取更直接的交际模式,因此应更多使用语言来直接表达自己的观点,避免过于含蓄,也不要使用太多非语言信息。

参考文献:

- [1] 蔡荣寿,李彩霞. 跨文化冲突及其对策[J]. 浙江传媒学院学报,2006(5):44-47.
- [2] 戴清娥. 跨性别文化交际中的面子冲突[J]. 中国西部科技,2007(10):44-46.
- [3] 贾玉新. 跨文化交际学[M]. 上海:上海外语教育出版社,2000:215.
- [4] Ho, D., On the Concept of Face[J]. American Journal of Sociology, 1976, 81:867-884.
- [5] Goffman, E., On Face-work[J]. Psychiatry, 1955, 18:213-231.
- [6] Ting-Toomey, S., A Face Negotiation Theory[A]. In Kim, Y. & Gudykunst, W. (eds), Theories in Intercultural Communication[M]. Newbury Park, CA: Sage, 1988.
- [7] Hall, E. T., The Silent Language[M]. New York: Doubleday, 1959.
- [8] Hofstede, G., Culture's Consequences [M]. London?: McGraw-Hill, 1980.
- [9] Markus, R & Kitayama, S., Culture and the Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation[J]. Psychological Review, 1991, 98(4):224-253.
- [10] 张林,朱晓,邢方. 国外关于自我构念研究的理论综述[J]. 宁波大学学报(人文科学版),2008, 21(3):98-101.
- [11] Triandis, H. C., The self and social behavior in differing cultural contexts[J]. Psychological Review, 1989, 96(3): 506-520.
- [12] Gudykunst, W. B., Matsumoto, Y., Ting-Toomey, S., Nishida, T., Kim, K. S., & Heyman, S. The Influence of Cultural Individualism-Collectivism, Self Construals, and Individual Values on Communication Styles Across Cultures [J]. Human Communication Research, 1996, 22: 510-543.
- [13] Rahim, A., A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict[J]. Academy of Management Journal, 1983, 26:368-376.
- [14] Ting-Toomey, S., A Face Negotiation Theory[A]. In Kim, Y. & Gudykunst, W. (eds), Theories in Intercultural Communication[M]. Newbury Park, CA: Sage, 1988.
- [15] Ting-Toomey, S. & Oetzel, J. G., Managing Intercultural Conflict Effectively[M]. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.