

# 礼貌原则在口语交际中的应用

王群芳

(安徽新华学院 文化与新闻传播学院,安徽 合肥 230088)

**摘要:** 礼貌是言语交际过程中人们常常采用的交际策略,在口语交际中体现礼貌原则可以提升交流效果。礼貌原则包含六条准则,分别是得体准则、慷慨准则、赞誉准则、谦虚准则、一致准则和同情准则。人们在交往过程中,若想达到良好的沟通效果,就应当积极运用礼貌原则。

**关键词:** 口语交际;礼貌原则;应用研究

**分类号:** H030 **文献标识码:** A **文章编号:** 1673-1395 (2020)06-0121-04

1983年,英国语言学家利奇在他的《语用学原则》中提出了“礼貌原则”,礼貌原则可以从两个方面进行理解:第一,尽量减少不礼貌的表达;第二,尽量使用礼貌用语。礼貌原则包含六条准则,分别是得体准则、慷慨准则、赞誉准则、谦虚准则、一致准则和同情准则<sup>[1]</sup>。人们在交往过程中,若想达到良好的沟通效果,就应当积极运用礼貌原则。

## 一、得体准则

所谓“得体”,是指用于交际的言语材料与言语环境之间最为适切的一种境界,是两者之间的最佳组合,也就是我们通常所说的“恰如其分”。<sup>[2]</sup>利奇认为,应尽量减少表达有损于他人的观点。

这是一位高二班主任分享的一件事。有个男生曾经非常优秀,和一位女生一起被保送到这个重点班,那个女生也非常优秀,是学习委员。从高一下学期开始,男生的成绩迅速下滑,到了第三学期,期末考试六门功课,男生竟然有四门不及格,其中两门才得了二十多分。这位老师也不得其解,后来才了解到是他父母闹离婚,闹了整整一年,导致这个孩子从优生变为后进生。第三学期放寒假,这个孩子准备补考。2月14号情人节那天,他买了一张卡片不

知道送给谁。他很自卑,但是这张卡片还得送出去啊,他想来想去,决定送给他们班的学习委员,和他一起被保送来的那位女生。卡片上的字和画都是印的,签个名就可以送了,但是这个男生很用心,在卡片背后写了两行字:很想和你做朋友,但愿你不拒绝。趁这个女生在车站等车,他把卡片放在信封里面送给女生。女生上了车之后抽出卡片,看了看,很纠结尴尬,因为高中二年级的学生对和异性做朋友这件事是非常敏感的。这位女生回家以后跟她妈妈说了这件事。她妈妈在大学教心理学,看了这张卡片,对女儿说:“你不是和他一起进的这个班吗?你学习这么好,他学习退步了,你是你们班的学习委员呢,不觉得有责任帮同学一把吗?再说了,我看这两行字没有什么毛病。‘很想和你做朋友,但愿你不拒绝’。干干净净两行字,没有什么羞辱你的语言,为什么你不可以趁这个机会去帮他一把呢?”女孩有了妈妈的鼓励,第二天勇敢地回赠了那个男生一张卡片,上面写了几句鼓励他的话:“我愿意成为你的朋友,从下学期开始,我要和你一起努力,希望你能赶上班级的步伐,相信你能够恢复你初中时代的那份辉煌。加油吧!”男生收到卡片非常感动,给女孩回了一封信,在信的末尾这样写道:“是的,我现在

**收稿日期:** 2020-03-20

**基金项目:** 安徽新华学院大学生素质中心重点项目“中华优秀传统文化教育与大学生思想道德素质的培养”(IFQE201709);省级质量工程大规模在线开放课程(MOOC)示范项目“演讲与口才”(2018mooc441);国家级大学生创新训练项目“言值传媒团队”(201812216052X);省级大学生创业训练项目“言值传媒团队”(201712216153)

**作者简介:** 王群芳(1978-),女,安徽寿县人,副教授,硕士,主要从事汉语言文字学和民俗学研究。

是班里最差的男生,我对不起老师,对不起同学,也对不起你,因为你是学习委员。但是,请相信,从下学期开始,为了你,我要成为班里最优秀的男生。”这个女生读了以后很感动,回家和妈妈分享。妈妈笑着说:“你看,少男少女之间的友情、帮助,原本可以是这样的。你才答应帮助他呢,还没有付出行动,不过是写了那几句话而已,这个男生竟有了这样的感动,有了这样的决心。他不值得你去帮助吗?”这位母亲的话恰如其分,很好地体现了得体准则。

得体的语言令人如沐春风,不得体的语言会伤害他人。有一位母亲和我聊她的孩子特别磨叽——磨叽就是特别慢的意思。这位母亲表达如下:“王老师,我家小孩从早到晚,特别让我操心,特别磨叽。早晨起床的时候,闹铃响后,我就赶紧烧饭,结果丫头穿衣服不知道有多慢,我反复提醒,她就是那么慢,烦死了。刷牙也磨叽,不知道有多慢。好不容易,到了吃饭,好家伙,跟数米似的,一点一点吃。”可以想象,孩子听了母亲的唠叨会多么不愉快。这位妈妈年复一年的唠叨是不得体的。我提醒她:“如果你是小孩,你的妈妈这样和你沟通,你感觉怎样?”她立刻说:“我不开心。”我用比较得体的语言,使她自我觉察出需要调整语言策略。

## 二、慷慨准则

慷慨准则要求说话者使自身受惠最小,受损最大。慷慨准则与中国传统文化的人本主义密切相连,中国传统文化的人本主义具有道德色彩浓重的人本关怀和鲜明的伦理特征,把人放在一定的伦理关系中来定位。每一个人都处于五伦的社会关系中:政治上的上下级关系,家庭中的父子、夫妇、兄弟姐妹关系,社会上的朋友关系。表达者表达诉求的时候,遵循慷慨准则能够取得更好的表达效果。

下面的例子是关于小区里一位七岁小男孩的。他近期吞咽困难,到医院检查消化道,都没有问题,他的症状可能是心理因素导致的,与家庭氛围有关。他父母的婚房是外婆付的首付,而且外婆还过来照顾他。外婆经常唠叨,特别是吃饭前,经常数落家里人:“你们一个二个的都是大爷,吃饭都不积极,我是你们全家人的老妈子,我累死累活就是老保姆。我一天到晚帮人家带小孩,没有人搭手帮助我。”一到吃饭的时候,家里的氛围就不那么愉快,孩子不想吃饭的时候,外婆甚至用筷子拼命往他嘴里塞食物。外婆一定是爱家人的,可是她的表达违背了慷慨准则。她一直强调自己的不容易,想让自己受惠多。

这样的表述不符合慷慨准则,甚至给七岁的外孙带来了心理创伤。

## 三、赞誉准则

赞誉准则主要是赞扬受话者,属于积极性话语,是为促进会话顺利进行而采用的交际策略。马斯洛的需求层次理论认为,人类除了最基本的生理、安全需求外,还有更高层次的需求,希望得到社会性的肯定的评价。巧妙地运用赞誉准则,有利于发现别人的优点,获得更多的友谊与帮助,有助于被赞美者美德的发扬。运用赞誉准则要实事求是,措辞得当,态度真诚。

心理学研究成果表明:一个人若没有受到鼓励和激励,其潜能只能发挥20%~30%;若受到激励,能力能够发挥80%~90%。

刘威倩老师在河南演讲时分享了一个案例。她的班级有一位同学听写十个字,一个字都不对。刘老师没有批评学生,也没有电话联系该生家长,她把孩子喊到办公室,和他商量几次可以把十个字全写对。该生考虑一番,答应五次全写对。第一次该生写对三个字,刘老师由衷地高兴,问道:“孩子,你真棒,你是怎么做到的,你答应老师五次全写对,结果第一次就写对了三个,老师好高兴。”刘老师不仅在班级群里表扬他进步很大,还电话联系家长,表扬孩子,也委托办公室老师见面夸他。后来孩子用两次把剩下的字全写对了,刘老师持续表扬他,孩子最终成长为可以在国旗下发言的美德少年。

刘老师在教育陪伴该生的过程中持续体现了赞誉准则,极大地鼓励了学生,激发了学生的潜能。另外,这个例子中暗含家长、同学、刘老师同事对该生的赞誉。在众人的赞誉和欣赏中,这位同学拥有了信心和前进的动力。

另外一则例子为婚礼主持词:

我的爷爷是一名作家,生于1930年;我的奶奶是一名裁缝,生于1936年。他们结婚已经60年了。他们世界里的信任、分享、陪伴,在岁月的流淌里告诉我什么是共同的人生。爷爷说:“婚姻就像是写作,每个字都像是一个日子,你过好了每个日子,就写好了自己的婚姻大书。”奶奶说:“婚姻就像裁剪的衣服,我们想要的很多,我们需要的更多,所谓的量体裁衣其实就是两个字,合身。”有请我的爷爷奶奶入场。爷爷奶奶,你们都是我最敬爱的人,家族所有的

孩子都喜欢爷爷的慈祥博学,也都热爱奶奶的善良持家,和对我们无私的疼爱。今天你们结婚60年了,成就一段婚姻需要漫长的光景,写一本书需要每日的枯坐与书写,做一件衣,需要从量体开始,制版,选料,裁衣。奶奶,我小时候特别调皮,总爱拿您的划粉,在您的衣料上乱画。您说每一件衣服都需要尺子的精确度量,需要拿划粉合度它的规则,您教育我们做人就像做衣服,可以不讲究料子的贵重,但一定要工工整整内外兼修,成人比成才更重要。布料,是我们的道德标准;尺子和划粉,是做人的度量。这些都是您用过的工具,从今天开始啊,就传给我们这些孩子。我们觉得,这就是咱们的传家宝!传家是传承一个家族的美德,是这家族所有品质的传承。

这段话表达了主持人,即两位主角的孙女真挚的赞誉。另外,良好家风能对家庭成员的思维模式、价值观念、行为习惯等产生深远影响。

#### 四、谦虚准则

谦虚准则是尽量少赞扬自己,尽可能贬抑自我。董新认为,传统的封建等级制度在人们的心中留下了很深的烙印,它的礼仪规范强调“自卑而尊人”的礼貌原则,由此产生的诸如“卑、敝、寒”等自谦词和“尊、令、贵”等敬他词不胜枚举。<sup>[3]</sup>在人际交往过程中,人们通过贬损自己达到尊敬别人的效果,这与人们的生活方式和文化有关系。“贬己尊人”体现在人际交往的各个方面,如称谓、自我介绍、打招呼、邀请、对称赞的回应,等等。

今年疫情期间,笔者访谈了一位一线医生,当我由衷地表达赞美时,他淡然地运用谦虚准则进行回应。这位医生叫许国胜,他说:“疫情初期,我申请到合肥市第一人民医院的检测科做核酸检测。申请的过程中内心有一些担心和害怕。形势严峻,也就跟随大势所趋。抗疫前期由于物资有限,人生第一次穿成人尿不湿,为了更好地保护防护服,提前很长时间就少吃少喝,在检测室里工作期间不吃不喝,有时候都饿得头晕。我那时候有孤独感、饥饿感,现在太好了,一切都过去了。”笔者在交流过程中几度感动地流泪,他却很平静地说:“没什么,我只是做了一名医生该做的事情。”许医生通过这些谦虚的表述,真切地传递了爱国心。

#### 五、一致准则

一致准则是减少双方的分歧,扩大双方的一致,使得交际双方在话题、观点方面尽量趋同,使得交际顺利进行。一致准则强调应减少与别人的分歧,增加和他人的一致。《孙子兵法·谋攻篇》中提到的“上下同欲”包含人际交往的一致准则。子贡问曰:“有一言而可以终身行之者乎?”子曰:“其恕乎。己所不欲,勿施于人。”(《论语·卫灵公》)这句话同样蕴含人际交往的一致准则。《资治通鉴纲目·卷一·周赧王十八年》记载,公孙龙“善为坚白同异之辩”,有“坚白论”。其文曰:“视不得其所坚而得其所白者,无坚也;拊不得其所白而得其所坚者,无白也。”这段表达蕴含一致准则的智慧。

李宏照老师演讲过程中提到,一位八岁孩子的妈妈去咨询说:“李老师,我的孩子放学先玩手机,再写作业。我讲他两句,他动不动就关门。有一次我非常生气,准备打他一下,他竟然推我一把,害我差点闪腰。总之,孩子特别叛逆。怎么办?”李老师简略介绍当时的回应:“你孩子的叛逆是客观存在的,我们这样来理解,叛逆,是长大,是觉醒,是孩子想超过你了。打个比方,掰手腕,两个人一起发力,我相信两个人都辛苦。如果一个人发力,另外一个人一动不动,估计局面会不一样。孩子成长过程中会有不同的观点和感受,家长尽量不要指责孩子,批评孩子,安静地、忍耐地、包容地陪伴他,会取得更好的效果。”

这个例子中,李老师没有犀利地指出家长做法不够合理,因此减少了与家长的分歧,增加了与交流对象的一致性。然后运用掰手腕的类比,生动形象地表达了家长温和地陪伴孩子的智慧。

柯老师采用一致准则帮助考试焦虑的学生。他的方法是把两个有考试焦虑的孩子约在一起,轮流诉说自己的焦虑感。两位同学表达结束后,自己治愈了很多,发现考试有焦虑很正常。柯老师还常常提醒同学们:“你看看,考试前大家多多少少有焦虑或者压力。考试前适当有压力是正常的表现,适当的压力可以增加紧张感和动力。”面对有考试焦虑的同学,柯老师运用一致准则确实有现实意义。

#### 六、同情准则

同情准则指的是避免自己与他在感情上的对立。同情准则体现在两方面,一是不可厌恶他人,二



是尽量同情他人。

### (一)不可厌恶他人

中国传统文化人生境界论的突出特点是重视人生并落实于人生。无论是儒家,还是道家、佛教,都强调人与自然、人与人、美与真善的和谐统一。人与人、美与真善的和谐统一体现在口语交际中是多方面的,其中之一是与他人观点或者角度不一致时,不可厌恶他人。

合肥行知学校的蔡育新老师在聊到如何保持教育热情时说:“学生虐我千百遍,我待学生如初恋。当我有了第一个孩子,又有了第二个孩子后,当我从拼音字母、 $1+1=2$ 开始给他们教起时,我才发现天下所有的孩子都一样,就是上天派来帮我们父母渡劫的。家里两个孩子我都忙得跟陀螺似的,那一个班五十位学生,有特别听话的孩子,肯定有不听话的孩子,有学习好的孩子,也有学习困难的孩子。面对学习困难生,我鼓励他们:‘老师以前上中学的时候只有语、数、英三门考试科目,你们现在这么多科目,你们比老师小时候做得好。’”

这段话中蔡老师鼓励的话具有吸引力,也能够传递出真挚的师爱。得体地表达为人师的情谊,把学生当作自己的孩子,这是教育的崇高境界。这句话化解了所有的矛盾,只余脉脉温情。

下面是心理医生吴月波咨询过程中发生的真实场景:

一对父女前来咨询,父亲在咨询过程中愤怒到频繁辱骂孩子,女孩现场跳楼。女孩的爸爸瞬间瘫倒在地上,他紧紧地抱着女儿,嚎啕大哭,女孩在弥留之际,用尽所有的力气,说了人生最后一段话:“爸爸,对不起,我让你失望了……如果有下辈子,我会做得更好。”说完,女孩永远地闭上了眼睛。

这段话字字血泪,女孩宽恕父亲,归因到自己做得不好。笔者写本文的初衷,是切切实实地希望读者能够用语言传递真情,用爱发声,用情归音。大家

在日常交际过程中,减少语言的伤害。

### (二)尽量同情他人

同情是一种受个体的立场观点和思想觉悟制约的,认知、感情、动机、行动交织在一起的高尚的道德情感。儒家倡导人与人的伦理关系建立在自然的情感上,孔子倡导“仁者爱人”,孟子的“四端说”中的恻隐之心,都表明同情是很高尚的道德品质。

笔者在听台湾心理学老师林祺堂的课的时候,收集到一段语料。他解读焦点解决短程技术的关键问题是:你的困境是什么?你最在乎的是什么?你希望以后拥有什么样的生活?这个困境什么时候没有发生,你是怎么做到的?当困境发生了,什么支持到你没有发生更糟糕的事情?你的好朋友在你面对困境的时候,他们会给你什么样的建议或鼓励?你需要什么样的资源或者力量来处理这样的困境,你是怎么找到的?以上这些问句体现了咨询老师的深切同情,也启发听众进行积极思考和探索,推动来访者发现内在价值,看向远方。

## 七、结语

当前,构建和谐社会已成普遍共识。在中国传统文化里,儒家倡导“仁爱”,墨家倡导“兼爱”,道家倡导“慈爱”。此外“天人合一”“和而不同”“天时地利人和”等观念早已深入人心。按照美国社会学家邓肯的意见,建构和谐社会一直是人类的梦想。而在构建和谐社会的过程中,礼貌原则的应用有助于口语交际发挥重要作用,传递爱心和温暖。

### 参考文献:

- [1] Leech, G. N. Principles of Pragmatics [M]. London: Longman, 1983.
- [2] 程培元. 教师口语教程 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2019.
- [3] 董新. 中西方人对于称赞的不同回应方式——谈中国人的谦虚准则和西方人的一致准则 [J]. 学术探讨, 2008(5).

责任编辑 强琛 E-mail: qiangchen42@163.com