

跨语种社交环境中的表达障碍与友好语言设计 ——以“巧克力小镇”构想为研究背景

彭蓉, 冯琳*

吉林外国语大学, 吉林 长春 130117

DOI:10.61369/EDTR.2025030025

摘要: 在全球化背景下, 多语种社交平台成为跨文化交流的重要载体, 但语言差异与文化隔阂导致的表达障碍严重影响用户体验。本文以“巧克力小镇”社交平台构想为研究背景, 聚焦汉语与西班牙语用户的跨文化交际场景, 通过分析语用策略差异、情感表达风格及非语言行为误解, 探讨表达障碍的生成机制。研究结合多语言用户信息分享特征与留学生跨文化冲突案例, 提出“低压社交氛围构建”与“多语言语境适配”两大设计原则, 并细化为街道模块的群体归属感强化、广场模块的文化风险分级、小屋模块的实时语用辅助等具体策略, 为构建友好型跨语种社交平台提供理论与实践参考。

关键词: 跨文化语用学; 文化差异; 社交平台

Expression Barriers and Friendly Language Design in Multilingual Social Environments—Taking the Concept of “Chocolate Town” as the Research Background

Peng Rong, Feng Lin*

Jilin International Studies University, Changchun, Jilin 130117

Abstract: In the context of globalization, multilingual social platforms have become important carriers of cross-cultural communication. However, the expression barriers caused by language differences and cultural barriers seriously affect the user experience. This paper takes the concept of the “Chocolate Town” social platform as the research background, focuses on the cross-cultural communication scenarios of Chinese and Spanish users, and explores the generation mechanism of expression disorders by analyzing the differences in pragmatic strategies, emotional expression styles and misunderstandings of non-verbal behaviors. Combining the characteristics of multilingual user information sharing and cases of cross-cultural conflicts among international students, this study proposes two major design principles: “construction of a low-pressure social atmosphere” and “adaptation to multilingual contexts”, and further refines them into specific strategies such as strengthening group belonging in the street module, classifying cultural risks in the square module, and providing real-time pragmatic assistance in the cabin module. To provide theoretical and practical references for building a friendly cross-language social platform.

Keywords: cross-cultural pragmatics; cultural differences; social media platform

一、多语种社交语境下的表达障碍现象综述

(一) 社交心理压力与语用障碍

多语种社交中的表达障碍源于语言能力与文化认知的双重差异。用户在非母语环境中不仅面临词汇语法的显性困难, 更需应对语用规则的隐性挑战。例如, 汉语使用者在请求帮助时, 常使用“能不能麻烦您……”等间接表达, 这种策略在汉语文化中被视为礼貌, 但西班牙语使用者可能因信息传递的模糊性感到困惑, 甚至认为对方缺乏诚意。反之, 西班牙语中直接使用“¿Me puedes ayudar?”(你能帮我吗?)的请求方式, 可能被汉语使用者解读为“唐突”或“不礼貌”。这种语用策略的错位直接加剧了

用户的社交焦虑, 使得沟通效率大打折扣, 最终导致部分用户选择沉默或退出交流。

非语言行为的文化编码差异同样会强化社交压力。秘鲁留学生D在描述中国餐厅体验时提到, 秘鲁文化中“餐厅大声交谈被视为不尊重”, 而汉语文化中“热闹氛围被视为友好”, 这种对公共空间音量的认知冲突, 使她因“无法适应隐性规则”而避免参与集体聚餐(陈杰, 2016)^[1]。类似地, 希腊员工K在工作中用“手指指向PPT”强调重点, 被英语同事视为“粗鲁”, 而英语经理的直视眼神, 被K解读为“质疑权威”这种非语言信号的解码偏差, 与语用规则错位同理, 会加剧用户“担心无意冒犯对方”的心理负担, 进一步压缩表达意愿(IvyPanda, 2023)^[2]。

基金项目: 吉林外国语大学2025年度22级大学生创新训练计划项目, 《巧克力小镇—基于Vue SpringBoot架构》(编号: 202510964005)。

（二）礼貌策略

汉语与西班牙语的礼貌策略在语言形式与文化内涵上存在系统性差异。汉语礼貌体系根植于“礼”文化，强调“贬己尊人”，通过称谓、谦辞等语言形式维护对方的“面子”。例如，自称时使用“鄙人”“拙见”，称呼对方时使用“您”“阁下”，即使是同辈之间也常用“请教”“劳驾”等敬语。胡晓晨（2015）^[3]的实证研究显示，汉语请求行为中间接策略使用率高达82%，如通过“不知道您是否方便……”等试探性表达降低强加感。

西班牙语礼貌策略则更依赖语法形态与显性标记。名词分阴阳性，形容词需与名词保持性数一致，动词变位需根据交际对象的社会距离精准调整，如“tú”用于亲友等熟人之间，“usted”则用于陌生人或上级，这种语法层面的差异直接体现社交亲疏。在请求行为中，西语使用者虽偏好开门见山的直接表达，但会通过添加“por favor”（请）、使用虚拟式等方式软化语气，例如“¿Podr í a pasarme el documento, por favor?”（能否请您把文件递给我？）。这种“直接请求+显性缓和标记”的策略，与汉语文化中“间接请求+谦辞系统”的礼貌逻辑形成鲜明对比，前者靠语法形式锚定礼貌程度，后者凭语境分寸传递尊重态度。

礼貌策略的适配还需兼顾文化符号的隐性含义。哥伦比亚留学生R曾将“雨伞”作为礼物送给中国朋友，因汉语中“伞”与“散”谐音被视为不吉利，导致对方尴尬（陈杰，2016）^[4]。这一案例印证礼貌不仅是语言形式的选择，更需适配文化特有的禁忌与联想，否则会因“隐性冒犯”加剧交际障碍。

（三）情感表达

不同文化对情感表达的容忍度与偏好存在显著差异，这种差异如同无形的情感“调节阀”，塑造着人们表达内心世界的方式。汉语文化深受“中庸”思想浸润，“喜怒哀乐之未发谓之中”的理念渗透在日常交际的肌理中，使得情感表达天然带有含蓄内敛的特质。例如，即便内心十分欣喜，人们也常以“还好”“还行”等看似平淡的表述加以缓冲，仿佛过度外露的喜悦会打破人际间的平衡，而当对事物持有异议时，直接的批评更是被视为禁忌，取而代之的是“这个方案可以再考虑”这类留有余地的暗示，或是以沉默传递态度。这种“留白”式的表达，既是对他人面子的维护，也是汉语文化中“和为贵”处世哲学的体现。

西班牙语文化则更鼓励情感的外放与夸张。“¡Qu é alegr í a!”（太高兴了！）“¡Estoy emocionado hasta los pelos!”（我激动得汗毛都竖起来了！）等表达在日常交流中极为常见。Majumdar（2024）^[4]的跨文化研究指出，西班牙语使用者在社交中情感词汇的使用频率是汉语使用者的2.3倍，且更倾向使用感叹句、夸张修辞等强化情感色彩。这种差异易导致跨文化交际中的“情感错配”。汉语使用者可能认为西语者“浮夸”，西语使用者则觉得汉语者“冷漠”。

（四）间接性与直接性

语言表达的直接性与间接性如同文化基因的显性与隐性表达，深刻反映着不同文化的思维模式与价值观。汉语作为典型的高语境语言，交际意义的传递仿佛一场“语境依赖的默契游戏”，更多依托对话场景、人际关系等隐性背景，而非显性的语言形式本身，因此表达上向来崇尚“点到即止”的智慧。例如，当需要拒绝他人邀请时，人们很少直接说“不”，而是用“我这边有点事”“下次吧”这类看似留有余地的模糊表述，此时话语的真正含

义，需要听者结合说话人的语气如略带歉意的声调、表情如略显为难的神色等非语言线索，在心里完成一次“意义解码”，这种“言有尽而意无穷”的表达习惯，既维护了双方的情面，也体现了汉语文化中“委婉为上”的交际哲学。

西班牙语作为低语境语言，更依赖显性语言形式传递意义，表达倾向“直截了当”。拒绝时通常明确说明原因，如“Lo siento, no puedo ir porque tengo que trabajar”（抱歉，我不能去，因为要工作）。这种差异在时间观表达中尤为明显，西班牙语留学生Z因迟到15分钟被中国同学批评“不重视约定”，而西语文化中“弹性时间”（la hora española）是社交常态，迟到半小时内通常被接受（陈杰，2016）^[4]。这一案例印证了Brooman（2021）^[5]关于高低语境文化的观察，高语境文化偏好“言外之意”（如汉语中“准时”是隐性规则），低语境文化强调“言内之意”（如西语中“弹性时间”是显性共识），这种差异易导致前者被解读为“不真诚”，后者被视为“不委婉”。

二、友好语言设计策略

（一）跨文化语用适配策略

1. 案例支撑

西语留学生在华的跨文化交际冲突案例为语用适配提供了现实依据。哥伦比亚留学生R因赠送雨伞引发尴尬的案例，凸显了文化符号隐性含义的重要性（陈杰，2016）^[4]，希腊与英语母语者在手势和眼神接触上的误解，则体现了非语言行为的文化编码差异（IvyPanda，2023）^[6]。这些案例表明，跨文化交际中的语用障碍不仅源于语言形式差异，更与文化认知偏差密切相关。

2. 具体策略

跨文化语用适配需基于具体语言对的差异特征，构建动态调整机制。针对汉西语用差异，可从三个层面设计策略。每个策略均需嵌入实时反馈系统，形成“感知，注释，校准”的闭环机制，确保跨文化交际中的语言输出既保留文化特色，又符合目标语用规则。

语境感知层面，需识别交际场景的正式程度与双方社会距离。例如，在正式商务场景中，汉语使用者需减少“大概”“可能”等模糊词汇，西语使用者需增加“por favor”“gracias”等礼貌标记。在非正式朋友互动中，汉语使用者可适当使用直接表达，西语使用者可减少夸张修辞，以适应对方的语用预期。

文化注释层面，需建立文化特异性知识数据库。整合前文中的西语留学生在华案例，对“送礼禁忌”“数字含义”“肢体语言”等文化敏感点提供实时提示。例如，当检测到用户输入“送伞”时，自动弹出注释“在汉语文化中，‘伞’与‘散’谐音，可能引发对方不适，建议选择其他礼物”。当西语用户使用“竖大拇指”手势时，提示“在部分中东国家，此手势被视为侮辱，建议结合语境调整”。

情感校准层面，需通过算法识别并平衡情感表达强度。针对汉语使用者情感表达偏淡的特点，可在翻译时适度增强语气如将“还好”译为“muy bien”而非“as í as í”。针对西语使用者情感表达偏强的特点，可建议添加缓冲词如将“¡Eres incorrecto!”调整为“Creo que podr í amos revisar este punto”。

（二）平台语言提示系统

平台语言提示系统的设计需结合多语言用户的信息分享特征，提供精准化、场景化的辅助工具。樊舒（2025）^[6]对B站多语言用户的研究显示，“弹幕翻译”“话题标签聚类”“情感符号推荐”等功能能显著提升跨文化互动效率，降低误解率。

弹幕翻译功能需超越单纯的字面对应，构建“语言转换+文化解码”的双层翻译体系，尤其针对承载特定文化记忆的词汇进行深度注释。例如，当汉语用户发送“佛系”一词时，系统不仅将其译为“actitud relajada”（放松的态度），更通过悬浮弹窗补充文化注解：“源自佛教‘随缘’理念，现多用于形容不争不抢、淡然处世的生活态度，常见于年轻群体社交语境”；而西语用户提及“fiesta de San Juan”时，翻译结果除“圣胡安节”外，会附加详细说明：“西班牙及拉美地区重要传统节日，每年6月23日举行，人们在海滩点燃篝火、燃放烟花，寓意净化心灵、迎接仲夏，部分地区还保留跳火仪式等民俗”。这种将语言符号与文化语境绑定的翻译模式，能让用户透过词汇表层含义，触摸到背后的历史渊源与群体共识，真正实现“不仅懂文字，更懂文字里的文化”。

话题标签聚类功能可按“语言难度”与“文化敏感度”双重维度分类。初级难度标签（如#美食分享#）允许使用简单句式与通用词汇，高级难度标签（如#文学评论#）提供专业术语对照表。低敏感度话题（如#旅游攻略#）开放自由评论，高敏感度话题（如#宗教习俗#）触发预发布审核，过滤可能引发冲突的表述。

情感符号推荐功能需深度结合文化心理学研究成果，构建动态适配的符号推荐模型。系统会基于用户母语及目标交流语言的文化特质，精准筛选符合情感表达习惯的符号。例如，为汉语用户推送“微笑”“抱拳”等传递含蓄善意的表情，自动规避“大笑”“亲吻”等可能引发过度亲密联想的夸张符号，避免因情感表达强度错位造成误解，而为西语用户推荐“火焰”“拥抱”等热情符号时，会同步弹窗提示文化注解，如“在中国文化中，此符号多用于亲友等亲密关系，正式场合建议谨慎使用”，既尊重其情感外放的表达偏好，又通过文化注解搭建理解桥梁，让符号成为跨文化情感传递的助力而非障碍。

三、“巧克力小镇”构想中的友好语言设计分析

（一）低压社交氛围构建

低压社交氛围的核心是通过社区规模控制与兴趣聚合，减少用户的表达焦虑。街道模块采用“50人小型社区”模式，留学生在小规模同质群体中更易放松表达。用户注册时需选择3-5个核心兴趣标签如“西语学习”“美食烹饪”“电影评论”，系统根据标签重合度匹配街道，重合度 $\geq 60\%$ 的用户方可入住同一街道。街道内设置“文化背景墙”，展示每位用户的母语、文化习俗与交际偏好如“偏好间接表达”“介意谈论年龄”，帮助成员提前了

参考文献

解潜在差异。

广场模块通过“文化风险等级”标注实现内容分流。绿色等级话题（如#每日一句#）聚焦语言学习，用户可分享简单句型与翻译练习，系统自动纠正语法错误。黄色等级话题（如#节日习俗#）需附加文化背景说明，如墨西哥用户分享“亡灵节”时，需标注“类似中国清明节，但氛围更欢乐”。红色等级话题（如#政治观点#）需通过“语用审核”，审核标准基于Majumdar（2024）^[5]的文化能力矩阵，重点过滤“绝对化表述”如“你们的文化都很落后”与“刻板印象”如“所有中国人都会功夫”。

（二）多语言语境适配

多语言语境适配需整合实时语用诊断与文化缓冲机制，帮助用户动态调整表达策略。小屋模块的实时语用诊断功能基于胡晓晨（2015）^[3]的汉西请求行为语料库，当用户输入请求类语句时，系统自动分析其直接性程度并提供优化建议。例如，汉语用户输入“把文件发给我”时，系统提示“在西语文化中，建议使用‘¿Podrías enviarme el archivo, por favor?’（能否请您把文件发给我？），更符合对方的礼貌预期”。西语用户输入“Tienes que ayudarnos”（你必须帮我们）时，提示“在汉语文化中，此表达可能被视为命令，建议调整为‘¿Podríamos recibir tu ayuda?’（我们能得到您的帮助吗？）”。

情感缓冲器功能通过分析文本情感倾向，提供文化适配的表述建议。系统内置情感词典，对汉语文本中的“还行”“一般”等中性词汇，推荐补充“但我很感谢你的努力”等积极表述。对西语文本中的“¡Horrible!”（太可怕了）等强烈词汇，建议调整为“No me gustó mucho”（我不太喜欢）。同时，结合IvyPanda（2023）^[2]的非语言交际研究，在视频聊天时提示用户注意眼神接触与手势使用——对汉语用户建议“适当增加眼神交流以显示专注”，对西语用户建议“减少指点手势，改用手掌示意”。

四、结论与展望

本研究通过分析汉西跨文化交际中的语用策略、情感表达与非语言行为差异，揭示了多语种社交环境中表达障碍的生成机制，并基于“巧克力小镇”构想提出针对性解决方案。研究发现，低压社交氛围的构建需结合小规模社区与文化风险分级，多语言语境适配需整合实时语用诊断与情感缓冲功能。这些设计策略不仅能缓解汉西用户的表达障碍，也可为其他语言对的跨文化社交平台提供参考。

研究局限在于案例样本主要来自高校留学生，未涵盖职场、旅游等其他场景，未来可扩大研究范围，纳入更多语言文化背景的用户。此外，“巧克力小镇”的设计构想仍需技术实现与用户测试，后续可开发原型系统，通过实证数据优化语用提示算法与文化注释库，最终实现“让每个用户敢表达、会表达”的跨文化社交愿景。

[1] 陈杰. 西班牙语国家留学生在华跨文化交际冲突案例分析[J]. 现代交际, 2016(12): 74-75.

[2] IvyPanda. (2023). Cross Cultural Impacts on the Non-verbal Communication[EB/OL].

[3] 胡晓晨. 汉西请求言语行为的对比研究——语用语言学视角的分析与教学思考[J]. 浙江外国语学院科研课题, 2025.

[4] Majumdar, A. (2024). NAVIGATING MISUNDERSTANDINGS IN CROSS-CULTURAL COMMUNICATION[C]. 6th Bursa Scientific Research Congress.

[5] Brooman, M. (2021). The horrific impact of cross-cultural misunderstandings[EB/OL]. LinkedIn.

[6] 樊舒, 吴丹. 多语言用户跨文化信息分享特征识别研究——以B站为例[J]. 图书情报知识, 2025, 42(02): 36-47.