



TEA
AND
COFFEE

Economical contact and cultural ritual
经济交往与文化礼仪

茶与咖啡

赵佐荣 刘淑娟 著

宁夏人民出版社



Economical contact and cultural ritual



Economical contact and cultural ritual

茶与咖啡

TEA
AND
COFFEE

赵佐荣 刘淑娟 著



宁夏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

茶与咖啡:经济交往与文化礼仪/赵佐荣,刘淑娟著.
银川:宁夏人民出版社,2006.12

ISBN 7-227-03363-5

I. 茶... II. ①赵... ②刘... III. ①比较文化-中国、美国、澳大利亚 ②礼仪-对比研究-中国、美国、澳大利亚 IV. ①G04
②K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 145299 号

茶与咖啡:经济交往与文化礼仪

赵佐荣 刘淑娟 著

责任编辑 王永亮 周淑芸

封面设计 赵倩

责任印制 来学军

宁夏人民出版社 出版发行

出版人 高伟

地址 银川市北京东路 139 号出版大厦 (750001)

网址 www.nxcbn.com

电子信箱 nxcbmail@126.com

邮购电话 0951-5044614

经销 全国新华书店

印刷装订 银川宁峰彩色印务有限公司

开本 880mm × 1230mm 1/32

印张 8.5

字数 189 千

印数 2000 册

版次 2006 年 12 月第 1 版

印次 2006 年 12 月第 1 次印刷

书号 ISBN 7-227-03363-5/G · 509

定价 18.00 元

版权所有 翻印必究



序

本书旨在帮助读者了解其他文化中的人。对澳大利亚人、美国人以及中国人而言,这是一本及时的书。随着各种文化之间商业人士的接触不断增加,这本书将有助于国际间的沟通和了解。

尽管国际间的旅游已经相当频繁,但各国的风俗习惯和社会礼节还是存在着很大差异。举些简单的例子,如介绍陌生人的方式、交换名片的细节、餐桌上的礼仪,这些问题看似细小,但很有可能给他人留下深刻的印象,尤其产生负面影响。因此,本书就更显其必要性。

本书的作者伊丽莎白·兰立和赵刘淑娟两位女士都有资格对此书中的问题发表见解。她们都在这几个不同的国家生活过,因此他们意识到跨文化间需要一些信息指南。这种指南不仅仅限于全然不同的文化之间,而且也是一些看似比较相似的文化间交流所需的,比如,澳大利亚人和美国人之间。

本书对于各种人际关系和场合上可能存在的差异都进行了详细的阐述,包括如何给小费、饮食、穿着、报酬方式、什么时候适于讲笑话等话题。

世界各国的文化不再是以往那样孤立的,旅游、电视、电影、音乐、互联网、国际间的交流通常都在跨文化间搭起了沟通和了解的桥梁。

但是各个国家间还是会有很多差异,如身体语言,用手指着他人或者触碰他人的头在世界某些地区可能是冒犯的举动。某些西方人惯用的实事求是和低调风格在某些文化中就不适用,而且可能对他们不利。有时候,西方人应当意识到他人的一个暗示或者附和可能仅仅是出于礼貌,而不是真正的赞同。

有关赠送礼物以及收到礼物后的反应，立即打开还是之后再看，各种文化在这方面的习惯都有所不同。各国的饮食习惯也不尽相同，甚至是美国人和澳大利亚人——至少是上了年纪的澳大利亚人之间的饮食习惯也有差异。澳大利亚人吃饭同时使用刀叉，左手握叉，右手拿刀。美国人则更倾向于只在切东西的时候用刀，而且他们会用叉子的另一面，如今还把叉子换到右手，并把食物送到嘴里。澳大利亚人吃面包时有自己单独的盘子，而法国则不同。

在饭店里吃完饭后结账(或者是美国人所说的AA制)的做法是亚洲大多数国家都没有的。一般是主人或者是级别最高的人来付账。

我们要注意对他人的批评——对赞扬也是如此。一不小心就可能说出令他人误解的话。

本书的作用在于：教会我们如何精确表达我们的意思而不至于造成误解。

随着国际间旅游、商业活动以及学习机会的增多，我们都需要更好地了解我们所接触的国家背后的文化。可以说，至少在澳大利亚人、美国人、中国人中间，本书已经可以充分满足我们的这些需要。

大卫·费特林教授
前澳大利亚广播局主席



前言

对生活在跨文化间或工作的商业人士,其家属及学生们都会发觉这本书对他们的用处很大。它旨在展列各个文化领域的问题、阐明在各文化阶层中对特定的情况的看法及处理的方法。本书包括了针对各种文化准则的实用性建议,为便于读者的阅读和理解,我们还以不同字体的形式罗列了各文化间的差异。

如果对其他的文化已经有一定的了解并且希望进一步理解其他文化,那么读这本书会助你一臂之力。如果能领略本书的精华,势必令你对于这个世界有了更成熟更客观的理解,在解决跨文化间问题的时候会更具信心。在商场上,如果能够不厌其烦地尝试理解不同文化的价值观和商业伙伴的传统,将对你们建立牢固关系带来无尽的帮助和积极的作用。

要融入其他社会文化和学术体系的学生将发现本书论述的准则是贴近生活,并且易于被接受和理解。在结交不同文化的朋友时,会使他们有更愉快的经历。

让我们告诉你一个故事:说的是一个有智慧但贫穷的农夫,在他去市场的路上,看到一位来自其他国家的老妇人坐在路边,显得虚弱和无助。他上前扶起她、帮她提行李、在穿过森林的一路上唱歌给她听。走到森林尽头的时候,她变成了一个美丽夺目的仙女,她祝福农夫,由于他的好心,可以让他实现三个愿望。农夫谢过仙女,说道:“我的第一个愿望是能用世界上所有的语言说话、读书、写字和唱歌”“第二个愿望是学会世界上所有的乐器”她微笑着并点头同意。想了一会,农夫又说,“如果能实现这两个愿望,我就不需要第三愿望了。善心的仙女,请你把实现这个愿望的权力赠与其他人吧。”聪明

的农夫知道理解不同文化的好处和乐趣,这会令他变得富有、智慧并具有领导能力。

美国人、澳大利亚人和中国人之间的文化差异在这书中被逐项阐述,读起来更有乐趣,更容易理解。本书是为想更好地理解不同文化的商业人士、学生、旅行者提供了有用的视角。

文化总是在不断地经历变化,有时甚至是重大的变革。每一种文化中也有各种各样的行为差异,其中有地区和地理位置等因素产生的影响,例如南部和北部,东方和西方,城市和乡村的差异等等。这些细微的差别和变化在每种文化中都存在,而本书仅概括地提炼了这三种文化各自的整体特征,并未涉及地区间的微小差异。

本书描述的“美国文化”是他们传统的主流文化,这些是商业人士最可能碰到的。新移民的次文化无疑也在不断影响和动摇主流文化。这些文化内部的差异造就了美国大熔炉式的文化,但总体上美国还是有其民族性的文化特征,遇到这些差异时,还需要作具体分析。

本书中所指的“澳洲文化”是那些由早期英国人创造并受到欧洲人影响的独特文化,也是商业人士最可能碰到的。多元文化鼓励人们从不同的国家移居到澳大利亚,在澳大利亚又形成许多次文化,并且继续影响着主流文化。

“中国的文化”就像古老的冰山,由于它渊源的历史、历经的变迁以及人口的大量流动,我们看到的只是冰山的一角。中国地大物博,我们不会以地理位置来划分讨论不同地域的文化差异。比方说我们没有把侨居海外的中国华侨的次文化区分开来,(例如住在新加坡、马来西亚、美国、澳洲、英国和加拿大的华侨),因为他们的根子,他们的文化都是源于中国。所以我们只是尝试集中描述中国人的总体商业文化特征。因为这是大多数外国人进行学术研究和商业合作需要关注和理解的重要领域。同时,中国向世界开放的过程中也是需要寻找国际间机会,学习他国的经验。

随着三种文化间人群的交叉越来越多,我们觉察到对了解彼此之间的文化及游戏规则的需要。本书就是为充当这一角色而努力,在承认文化差异的同时帮助扫清差异带来的障碍。



两位作者都在这三个国家的商业机构担任过资深的行政管理职务,在这三个国家都拥有丰富的生活经验。本书建立在他们的经历以及对于这三种文化主流特征的调查研究基础之上。他们很惊讶在这方面的信息是如此有限,尤其是有关于美国和澳洲的“主流”文化方面的内容。因此她们相信读者可以得益于他们的经历。

她们回想到:“……随着我们对其他文化认识渐渐的加深,和经历过和其他文化的人打交道和生活的体验,我们发觉个人的商业经历较从前变得更容易、更有意义和更加成功!”

令人惊讶的是虽然有许多美国的管理理念和技巧正在被全球学习和运用,但问题是“这些管理概念和技巧在美国之外的地方是否也能获得成功呢?”

作者注意到,这些管理理念的移植很多是不成功的,美国的管理专家却喜欢把问题归咎于当地人的素质差(比如,他们是“非美国人”),而没有考虑过这些做法是否符合当地的文化。许多跨国企业要确保在每个国家都进行统一的人力资源计划是可以理解的。但是,作者觉得在许多情况下,这些跨国企业用于激励员工的方式是不恰当的,所以不能获得最好的成效。我们希望这本书可以为这些跨国企业提供一些帮助。

随着贸易和其他日常生活的全球化,对于不同文化的正确理解可以打开彼此交流和合作之门。这种理解已经给充分认识到这一点的人带来了积极的影响。作者希望这本书帮助穿梭于国际间的商业人士、留学生,以及到异国旅游、交友的人士提供不同文化的基本信息,帮助他们洞察不同文化间的差异。作者欢迎读者在了解不同文化的过程中对这本书提出意见或给予反馈。在这个精彩纷呈的世界遨游的过程中,如果见到身边的人因此而获得成功,将使我们的努力更有意义、更值得纪念。

祝愿你阅读愉快,胜券在握!

目 录

CONTENTS

序 / 1

前言 / 1

美国、澳大利亚、中国的文化发展简况 / 1

文化导向——心智类型 / 7

地 位 / 7

地位意识和面子 / 7

对地位(身份)和面子的承认 / 12

何谓丢面子或失身份 / 19

孔雀式的社交礼仪 / 22

怎样成为最优秀的人但不显得高人一等 / 27

接受赞扬 / 33

规则,还是关系 / 36

个人关系及商业合同 / 36

商业关系 / 40

友 谊 / 44

友谊和分享 / 50

困境(朋友之间期望得到帮助) / 52

以什么标准评价一个人? / 55

- 被喜欢的重要性 / 57
- 性格: 内部导向型和外部导向型 / 59
- 人与人之间的关系 / 64
- 公正 / 社会正义感 / 信念 / 人生观 / 64
- 遵从和一致 / 69
- 冒险 / 71
- 原谅还是长期的记忆 / 73
- 民族的爱好(运动、赌博、吃、赚钱) / 75
- 时间 / 78
- 对待培训和教育的态度 / 80
- 处事的态度 / 83
- 攀话的方式 / 83
- 谈话的态度 / 85
- 尊重 / 87
- 信任 / 90
- 权威 / 92
- 恭顺 / 95
- 对老板的尊重 / 99
- 争论或赞同 / 101
- 合作与竞争 / 102
- 幽默 / 105
- 争拗 / 109
- 工作态度 / 111
- 工作态度 / 111
- 驱动力 / 113

承 诺 / 115

什么时候该停止讨论而开始工作 / 118

商务状况 / 120

商务交流 / 120

演 讲 / 120

毫无拘束的自由讨论(脑震荡) / 123

企业目标 / 125

营销和商业语言 / 127

公司公告 / 130

翻译员 / 132

商业决策 / 135

商业决策 / 135

商业谈判 / 137

直接参与谈判还是使用中间人 / 141

解决问题 / 143

怎样获得商品和服务的报酬(成果费、保管费、提成等) / 146

雇佣、解雇和人际网络 / 150

雇佣和解雇 / 150

个人简历 / 156

人际网络 / 157

礼 仪 / 161

一般礼仪 / 161

触碰和与人保持的距离 / 161

- 手 势 / 164
- 给小费 / 167
- 礼 物 / 169
- 问 候 / 174
- 头衔及称呼 / 177
- 社会的衣着习惯 / 186
- 对吸烟的态度 / 191
- 商场的习惯 / 192
 - 名 片 / 192
 - 职业装 / 195
 - 工作时间 / 198
 - 企业年度 / 200
 - 时 区 / 201
 - 约 会 / 204
 - 商业餐 / 207
- 怎样招待商务人员 / 210
 - 招待商务人员 / 210
 - 招待朋友 / 213
 - 下班后喝酒 / 215
- 吃 / 217
 - 吃的重要性 / 217
 - 上菜的程序 / 223
 - 用餐期间商业洽谈的顺序 / 225
 - 商业午餐和晚餐上的喝酒礼节 / 227
 - 餐桌礼仪 / 230



谁付账? / 238

到中国、澳大利亚、美国访问要注意的礼节 / 241

写给到澳大利亚和美国访问的中国人 / 241

写给到中国访问的澳大利亚人和美国人 / 243

写给访问美国的澳大利亚人 / 244

写给到澳大利亚访问的美国人 / 245

普通参考 / 247

假期和传统 / 247

迷 信 / 253

参考文献(作者) / 255

参考书目 / 256



美国、澳大利亚、中国的文化发展简况

美国——移民的大熔炉

美国的印第安人是美国的原居民。欧洲人从 17 世纪开始陆续在这里安家并且统治了这方土地。第一批非美国印第安人的移民主要是英国、西班牙、葡萄牙、德国和法国的殖民者。他们有些是罪犯，有些是为逃脱宗教的惩罚而来到“新大陆”，或者仅仅是为了寻求更好的生活。这些强烈的宗教信仰和工作一族的理念塑造了早期的移民思想。

这些移民找到了一块肥沃的土地，这方土地还为勤奋工作的人提供了无限的机会。这些移民把他们原来的阶级和身份都忘得一干二净。阶级/身份都建立在他们个人成就、努力工作和获得财富的基础上。美国不像欧洲（尤其是在美国独立战争驱逐了殖民统治者之后），那里没有皇室和贵族阶级。

新兴的企业家和商业大亨成就了“美国之梦”，他们拥有最高的社会地位。这与欧洲不同，在欧洲，商人的地位总是不及皇室和贵族阶级，钱几乎被认为是肮脏的。在美国，任何背景的人都可以通过努力工作而获得地位、尊重和承认。美国成了一块象征摆脱旧世界约束和统治（包括阶级）的自由天堂以及充满机会的国土。不论来自哪里，每个人都可能成为美国人——来自各个国家的人都可以在美国开始新生活、开创新世界。美国变成了一个真正独一无二的文化大熔炉。

美国的印第安人，刚开始对外来的移民还比较友好，但逐渐对掠夺他们土地、影响他们生活方式的移民进行顽强的反抗。这些反

抗迫使美国人为了他们的新生活而战斗,在形成独立的美国文化的过程中同时也接受了部分本土美国印第安人的文化。

许多早期的个人、家庭的财富和生意都是建立在剥削奴隶制基础上的。后来美国人废除了奴隶制,但由于奴隶制存在了许多年,因而对美国人的物质生活和文化产生了很大的影响。这些身为奴隶的非洲人在过去是不被允许像其他移民那样能够融入美国文化的。他们被迫沿袭各种(大多数)非洲文化而形成了一种显著不同的次文化,这种新的次文化几经艰辛才能勉强被认同或者融入美国文化的主流。在这方面,这种形式的融合如今还在延续。

从各种移民身上汇集而来的民族个性总体而言是积极、自信、成就导向型的。主张个人权利、言论自由、人权等美国式的理想主义信念相当强烈和情感化。这是一个强调宗教、文化平等,尊重信仰的国家,而且也不会阻碍任何人的任何发展机会。任何人都可以成为美国人(不论他来自哪里)。独特的道德和法律准则从早期的撒克逊人和欧洲祖先已开始形成。对基督教的信仰是美国人生活中公平理念的文化基础,也是人们用于判断是非的准绳。

作为世界上最富强的国家,其贸易和商业中心的特征是强调自立、个人成就和冒险精神。尽管如今伴随着许多国家移民的涌入,美国文化遭到强烈冲击,但其核心理念和价值观还是没有改变。

澳大利亚

澳大利亚的历史和美国有诸多相似之处,但还是存在明显的区别。

在4万多年前,原始人群开始在澳大利亚定居(现在称他们为土著和托里斯海峡岛民)。时至今日,这些人基本上还保留着他们自己的意识形态和独特的文化。

第一批非土著居民(白人)——英国人早已发现澳大利亚,但直到1788年英国在美国独立战争中战败后才来到澳大利亚。美国的独立战争迫使英国人终止了输入囚犯到美国。在当时饥荒的英



国,由于监狱容不下过多的罪犯,因此把这些罪犯流放到遥远的、新开辟的殖民地,这对英国而言正是一个好办法。很多人坚信对于盎格鲁-撒克逊人进行的这种历史性流放根本上是反阶级的,与临近的亚洲邻居做法刚刚相反。因此一种独特的澳大利亚文化开始逐渐发展形成。

虽然许多早期的居民都是来自英国监狱的罪犯和士兵,但与美国及其他欧洲国家相同的是,大多数来自英国的人也是为了逃避欧洲的生活,寻求崭新的生活。但由于澳大利亚距离欧洲很远,早期的居民比美国要少。随着澳洲大陆呈现出来的发展前景,罪犯、士兵,以及其他移民的人数远远不足,需要更多移民过来干活。因此英国政府鼓励盎格鲁-撒克逊人志愿移民到澳大利亚,为了寻求更好生活的人就此来到了澳大利亚。等到英国移民的数量开始减少,这种需求的触角又延伸到其他的白人、欧洲邻国,以满足澳大利亚的成长、开发以及工业化发展。直到近代,澳大利亚才完全开放接受来自任何国家的移民。移民导致澳大利亚种族和文化的多元化。2000年的统计数据显示,澳大利亚23.6%的人口是在国外出生的。(澳大利亚统计局,2002年6月30日)。这1900万人口占了澳大利亚人口的1/4左右。如今在澳大利亚居住的有来自170多个国家的人。

多年来,随着不同国家的人移民到澳大利亚,形成了其独特的文化。起初,在英国的殖民统治下,主要的人群是盎格鲁-撒克逊人,直到近代,还有许多英国文化的根子,其他移民都要融入这种文化。然而,英国的故有文化在许多方面被其他移民拒绝或者中和了,由于澳大利亚在地理位置上相对独立偏远,使得人们形成了一种讲求务实的性格。

许多早期的移民是英国的罪犯,人们必须相互依靠以生存下去,致使澳大利亚的文化中形成了一种强烈的反阶级意识,并且会依靠亲密朋友在精神和物质上共度难关的。你的父母是谁则成了次要的事情,关键是你是谁,你是怎么样的人(人格)。

澳大利亚文化不像美国文化那样看重财富,往往更重视个人的人格。如今还是如此,即使这个国家已经变得相对富有,许多人开始

被金钱的力量所吸引。

与美国不同的是,虽然移民的源头来自英国,但最初的移民并非为了逃避宗教的迫害,所以英国的国教能在澳大利亚继续发展。如今在澳大利亚有各种宗教派别。澳大利亚人尊崇宗教信仰的自由,但其社会的主流信仰仍然是基督教。

第一批白人移民发觉这块土地很难开垦,不得不为了把老家的庄稼种植到澳大利亚以及维持在欧洲的生活方式而奋斗。土著人总体上并没有仇视新移民。但这并未阻止欧洲人杀戮许多土著人,就像他们在美国时对美国印第安人所做的那样。但澳大利亚人并没有美国那样的奴隶制。澳大利亚促使移民成为工人而不是奴隶,因此它没有美国那样把非洲文化融入主流社会文化的问题。不幸的是,澳大利亚依然存在如何融合土著文化的问题。最初在美国和澳大利亚定居的人群都不愿为了欧洲人而放弃他们古老的原始文化,欧洲人也从未考虑过要为了土著人或美国印第安人而改变自己的文化。

作为英国的前殖民国,澳大利亚深受英国影响,而且从未拒绝过英国的文化。英国女王依然是澳大利亚的名义领袖,而且作为英国的殖民地,英国的法律、行政管理技巧、文化习俗都在澳大利亚各领域起到先行和参照的作用。近代,随着澳大利亚人对于自己的自信心不断增强,并且意识到许多人都不是来自英国,许多贸易伙伴都是欧洲以外的,澳大利亚发生了相当大的变动——曾在1999年试图以公民投票方式来决定是否要成为一个“共和国”,但始终没有成功!

这个国家正在为建设成为一个多元文化的社会而努力。移民文化的多元化和澳大利亚的主流文化根本上是冲突的,由此也产生了许多问题。随着国家政策对于其他国家的移民鼓励以及对于多元文化社会的包容,文化变化的步伐在近代历史上有所加速。这和美国大熔炉式的融合是不同的。用食物来打个比方,大熔炉式的社会就像一锅炖肉,每一种新的文化都像往里面加入一种新的调味品,因此会改变炖肉的味道,但怎么变都还是一锅肉。也许多元文化社会更像一顿丰富的晚餐,每一种新的文化都像是加入一道新的菜式,