



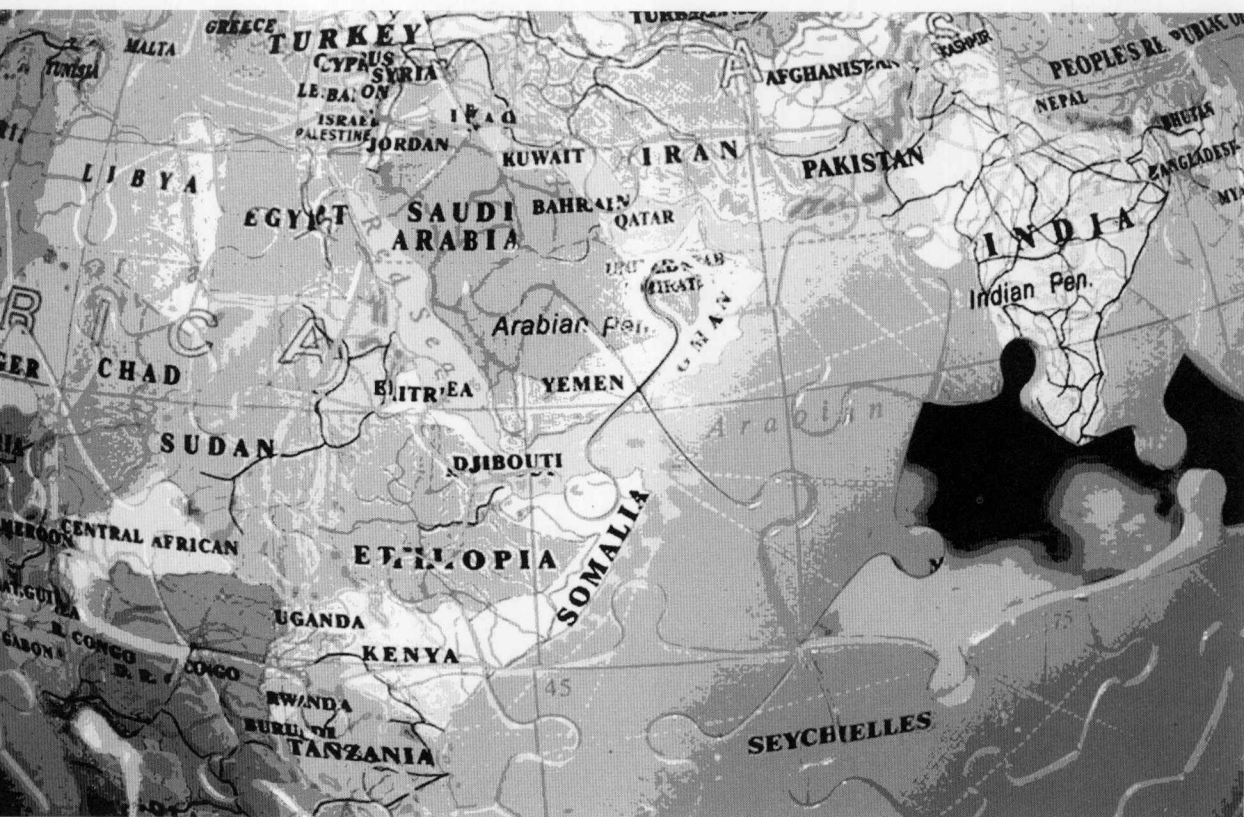
跨文化沟通心理学

严文华 著

Cross-Cultural Communication:
A Psychological Perspective



上海社会科学院出版社



跨文化沟通心理学

严文华 著

Cross-Cultural Communication:
A Psychological Perspective



上海社会科学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

跨文化沟通心理学 / 严文华著. — 上海: 上海社会科学院出版社, 2008. 1

(交点·大学心理学教材丛书)

ISBN 978-7-80745-140-2

I. 跨… II. 严… III. 文化交流-心理学-高等学校-教材 IV. B84

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 192349 号

责任编辑 陆 峥

装帧设计 王斯佳

跨文化沟通心理学

作 者: 严文华

责任编辑: 陆 峥

封面设计: 王斯佳

出版发行: 上海社会科学院出版社

上海淮海中路 622 弄 7 号 电话 63875741 邮编 200020

<http://www.sassp.com> E-mail: sassp@sass.org.cn

经 销: 新华书店

照 排: 南京展望文化发展有限公司

印 刷: 上海长阳印刷厂

开 本: 787×1092 毫米 1/16 开

印 张: 15.5

插 页: 3

字 数: 200 千字

版 次: 2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80745-140-2/B·010

定价: 25.00 元

版权所有 翻印必究

前言

本书的目的

这些年来,我一直致力于沟通的研究,在心路历程上可谓经历了数个阶段:在研究沟通的第一阶段,学习了很多人际沟通的理论和技巧,不自觉地会把人际沟通神话化,认为它极端重要,无所不能;在研究沟通的第二阶段,因为揭开了沟通的神秘面纱,我反而看到了沟通的局限性,发现沟通中存在误解是正常的,没有误解是反常的,不自觉地有些悲观;在研究沟通的第三阶段,我思考沟通技巧与价值观、文化、人格等的关系,我的结论是:技巧并不是最重要的,它只是露在海面上的冰山一角,而决定沟通的文化、价值观、人格等因素,则是海面下的冰山主体。于是,我开始关注技巧之外的因素,从人际沟通、组织沟通,转到了跨文化沟通的领域。在德国一年的跨文化沟通实践和研究,以及随后的回归适应,让我进入了研究沟通的第四阶段:尽管跨文化沟通充满困难和障碍,但有效的跨文化沟通是可能的。作为一名跨文化沟通的研究者,应该理性但不冷漠,感性但不迷失,卷入但又超脱,正视困难但又对有效沟通抱有信心。正是基于此,为那些希望进行有效跨文化沟通的人提供温暖的支持,成为了本书的一个出发点。

本书的框架

围绕跨文化沟通这一主题,本书共有五部分:基本理论、跨文化沟通的具体形式、跨文化沟通能力、跨文化适应、跨文化培训。

基本理论部分包括前两章。第一章介绍了跨文化沟通的重要性、意义,界定研究对象,说明研究方法及研究中的注意事项。第二章是本书的理论出发点,即影响跨文化沟通的重要的文化理论。文化理论指导着跨文化沟通的研究。在这一章中,重点介绍了 Hofstede 和 Trompenarrs 的理论,并且介绍了近年来文化理论的发展。

从第三章到第五章,为第二部分:跨文化沟通的具体形式,关注跨文化情境中

的语言沟通和非言语沟通,包括谈判。第三章为语言沟通部分,介绍了语言和文化的关系、在跨文化情境时语言的使用和选择以及存在的语言误解。第四章为非言语沟通部分。非言语沟通是理解跨文化沟通的重要组成部分,尽管对它的研究存在诸多困难,但仍可以从目光接触、面部表情、手势、身体接触、沉默、个人空间到时间知觉等方面,对其在跨文化沟通中的差异进行分析。第五章为跨文化冲突与谈判,对跨文化冲突的性质、管理进行了介绍,重点阐述了文化对谈判的十大影响以及四大谈判策略,并且用到了政治和商业领域的一些谈判个案来阐述以上内容。

第六章为第三部分,是对跨文化沟通能力的解读。介绍了三个跨文化沟通能力研究模型,并把文化敏感性、文化共感性和基本沟通能力三个方面作为跨文化沟通能力的组成部分。这一部分还分析了高低情境、直接/间接沟通风格等因素对跨文化沟通的影响。

第七章、第八章为第四部分:跨文化适应。第七章侧重文化融入,是从更大范围来看不同文化之间的个体第一次接触时情景,介绍了文化融入的概念、文化融入的策略,并从应激层面分析了文化融入,梳理了沟通与文化融入的关系,介绍了文化融入研究的设计和测量。第八章跨文化适应的主要内容是文化休克、跨文化适应阶段和回归适应,重点分析了影响跨文化适应有效性的因素,并提出通过培训提高跨文化适应的有效性的观点。

第五部分为跨文化培训。第九章重点介绍了跨文化沟通培训的体系和方法,列举了一些具体培训方法,如文化模拟、文化比喻等,并对培训设计、实施过程中需要注意的问题进行了阐述。第十章全面介绍了一种具体的跨文化沟通培训方法,即利用电影来进行培训。不仅介绍了如何做这样的培训,而且还以三部影片为例,对集体主义文化的特点、集体主义和个人主义个体互动的文化冲突进行了具体分析。第十一章介绍了运用图画技术进行跨文化沟通培训的方法。主要介绍了图画技术的理论基础、常用图画技术,以及图画技术在培训中的优势,并且列举了一个实例,通过 21 幅表现各国文化的图画,详细介绍了在跨文化知觉训练中如何运用图画技术。

使用本书的效率指南

本书尝试从心理学的视角,把跨文化沟通的框架理清并对基本知识和理论

分析工具进行介绍。在体例安排、书的编排方面,尽量让读者使用更便捷。对于不同读者群,本书的使用效率指南如下:

对于那些想要全面了解跨文化沟通理论和实践的人来说,可以通读全书。如果想对基本框架有整体了解,建议先读目录;如果想对基本概念有全面了解,通过“关键词语表”,可以快速浏览本书的关键词,看到其对应的英文词汇,并了解其含义。如果想查找某一主题,可以通过“主题索引”,迅速找到它在正文中的位置。

对于那些对培训感兴趣或想找一些案例进行教学和培训的人来说,本书的每章开头有导读案例,通过案例分析引出主题。读者可以尽量利用“案例目录”,迅速找到与某一主题对应的相关案例;本书中出现的所有案例都有深入的分析,读者可以在具体的活动过程中参考这些分析。此外,本书的第九章对跨文化沟通培训作了较为详细的介绍,可以参考。

对于那些对视觉影像资料感受性好的人来说,可以借用电影来直观地学习跨文化沟通。除第十章详细介绍利用电影进行培训的方法并分析了三部电影外,在有些章节中也用到了一些电影分析。可以通过“跨文化电影目录”,迅速地找到在哪一章中曾用哪一电影来阐述什么主题;另外,通过“推荐跨文化电影名录”,读者可以找到更多与跨文化沟通有关、包括未及在本书中出现的电影资源。第十一章还运用了图画技术,对于视觉感觉力敏感的读者来说,这也是非常好的资源。

每一本书的完成都是遗憾的开始。这本书也有很多不完美之处。希望其中的疏漏、错误能得到指正。

严文华

2007年9月1日

于上海

简 目

第一部分 基本理论 1

第一章 跨文化沟通导论 3

第二章 影响跨文化沟通的重要文化理论 25

第二部分 跨文化沟通的具体形式 45

第三章 语言与跨文化沟通 47

第四章 跨文化的非言语沟通 63

第五章 跨文化冲突与谈判 79

第三部分 跨文化沟通能力 95

第六章 跨文化沟通能力 97

第四部分 跨文化适应 115

第七章 文化融入与跨文化适应 117

第八章 跨文化适应与沟通 135

第五部分 跨文化培训 155

第九章 跨文化沟通培训 157

第十章 利用电影进行跨文化沟通训练 175

第十一章 利用图画技术进行跨文化沟通训练 195

目 录

表格 10

图片 1

案例目录 1

跨文化电影目录 1

前言 1

 本书的目的 1

 本书的框架 1

 使用本书的效率指南 2

第一部分 基本理论

第一章 跨文化沟通导论 3

 导读案例：法国老板没有人情味儿吗？ 4

 研究跨文化沟通的意义 5

 跨文化沟通的界定 6

 什么是文化？ 6

 文化的特征及其对沟通的影响 8

 沟通的含义 10

 文化与沟通的关系 11

 跨文化沟通 11

 跨文化沟通的研究方法及对象 11

 主位法和客位法 12

 研究中的等值性 12

 对数据进行跨文化比较分析 14

跨文化沟通的研究对象 16

管理跨文化研究中的种族中心主义 17

种族中心主义对跨文化研究的影响 17

管理研究中的种族中心主义 19

自我训练活动：超市里的文化密码 20

结语 22

参考文献 22

第二章 影响跨文化沟通的重要文化理论 25

导读案例：德国老师和他的中国上司 26

Hofstede 的文化理论 27

个人主义与集体主义 29

权力距离 30

不确定性规避 31

男性度和女性度 32

对 Hofstede 文化理论的评价 33

Trompenaars 的文化理论 34

普遍主义对特殊主义 34

个人主义对共有主义 35

关系特定对关系散漫 35

中性对感性 36

成就对归属 36

内在导向对外在导向 36

连续时间对同步时间 36

对 Trompenaars 文化理论的评价 37

文化理论的发展 37

个人主义—集体主义和内群体—外群体 37

水平—垂直个人主义/集体主义	38
自我构念	39
电影中的跨文化冲突	40
当个人主义文化中的人来到集体主义文化	41
结语	43
参考文献	44

第二部分 跨文化沟通的具体形式

第三章 语言与跨文化沟通 47

导读案例：Wolf 教授到底怎么想的？	48
语言与文化的关系	49
语言的相对性	50
语言的普遍性	52
跨文化沟通时语言的选择	52
当双方用某一方的母语沟通	53
当双方均用非母语沟通	53
当双方通过翻译沟通	53
当谈话各方使用两种或两种以上的语言	54
跨文化沟通中的误解	55
基于语言的误解	55
并非语言本身的问题	56
案例分析	58
结语	60
参考文献	60

第四章 跨文化的非言语沟通 63

导读案例：摊主欺负 Nowak 女士了吗？	64
-----------------------	----

非言语在跨文化沟通中的重要性 65

跨文化非言语沟通研究的难度 66

目光接触 67

手势 67

身体接触 68

沉默 70

个人空间 71

时间知觉 73

线性时间观 74

灵活时间观 74

轮回时间观 74

时间观的冲突 75

从电影中看韩国文化的说与不说 76

结语 77

参考文献 78

第五章 跨文化冲突与谈判 79

导读案例：Bill 的拉丁美洲之行 80

跨文化冲突 81

对待跨文化冲突的态度 81

文化对谈判的影响 82

跨文化谈判策略 88

跨文化冲突的实例 89

结语 93

参考文献 94

第三部分 跨文化沟通能力

第六章 跨文化沟通能力 97

导读案例：美国工程师给中国工程师的抗议信	98
跨文化沟通能力的解读	99
跨文化沟通能力的研究模型	100
Spitzberg 和 Cupach 的七维度模型	100
Belay 的情感—认知—行为理论模型	101
文化敏感性	104
文化共感性	105
与当地人建立关系的能力	108
东道国语言能力	108
影响跨文化沟通的重要因素	110
情境：高情境与低情境	110
沟通风格：直接与间接	111
结语	113
参考文献	114

第四部分 跨文化适应

第七章 文化融入与跨文化适应 117

导读案例：在德国的中国留学生	118
文化融入	120
文化融入的概念	120
文化融入与其他相关概念的关系	122
文化融入的策略	123
文化融入研究的模型图	123
文化融入的策略模型图	124
应激与文化融入	126
文化融入应激的过程	127
适应	128

沟通与文化融入	129
文化融入研究的设计	129
文化层面：两种文化接触前	129
个体层面：两种文化接触前	130
文化层面：文化接触中	130
个体层面：文化接触中	131
横向研究和纵向研究	131
取样方法	132
文化融入的测量	132
结语	133
参考文献	134

第八章 跨文化适应与沟通 135

导读案例：热情的老师	136
文化休克及跨文化适应阶段	137
文化休克	137
跨文化适应的不同阶段	138
重新回归适应	140
回归适应	140
提高回归适应的有效性	146
影响跨文化适应有效性的因素	146
语言学习和出国动机、预期和准备	147
人格和个体差异	148
出国经验	149
与东道国互动	150
文化距离	151
家庭、配偶适应	151

案例分析 151

结语 152

参考文献 152

第五部分 跨文化培训

第九章 跨文化沟通培训 157

导读案例：从雄心壮志到沮丧自责的新员工 158

跨文化沟通培训的对象和目标 160

跨文化沟通培训的体系和方法 161

Brislin 的九种方法模型 161

Gudykunst 和 Hammer 等的四象限模型图 166

跨文化培训方法枚举 167

文化模拟 167

文化比喻 168

培训游戏 169

培训设计和过程中应注意的问题 170

跨文化沟通培训中存在的问题 171

培训引起畏惧情绪 171

培训引起的刻板印象 171

培训效果难以评估 172

跨文化培训的发展趋势 172

结语 173

参考文献 173

第十章 利用电影进行跨文化沟通训练 175

如何用电影进行跨文化沟通的训练 176

电影作为培训素材的优势、特点和局限性 176

利用电影进行培训的方式 177

体现集体主义文化特点的电影 178

《饮食男女》中的中国文化特色 178

集体主义文化个体进入个人主义文化 184

《刮痧》表现出的深刻文化冲突 185

个人主义文化与集体主义文化互动 188

《我的盛大希腊婚礼》 188

结语 193

参考文献 193

第十一章 利用图画技术进行跨文化沟通训练 195

图画技术的理论背景 196

图画技术的优势 197

常用图画技术介绍 198

画人 198

画树 198

屋一树一人 199

自由绘画 199

涂鸦 199

绘画讲故事游戏 199

其他技术 199

图画技术在跨文化沟通训练中的应用 200

图画技术在培训中的应用 200

图画技术在跨文化沟通培训中的应用 200

图画培训实例：文化知觉 201

图画分析 201

结语 209

参考文献 209

关键词语表 210

人名索引 214

主题索引 218

推荐跨文化电影名录 222

后记 225

表 格

- 1-1 跨文化研究中不同统计分析方式的运用 15
- 2-1 个人主义和集体主义的主要差异 29
- 2-2 权力距离大与小的主要差异 30
- 2-3 不确定性规避强和弱的主要差异 31
- 2-4 男性度和女性度的主要差异 33
- 2-5 关于自我构念的测量 39
- 3-1 中国与德国的文化维度指数 49
- 5-1 文化对谈判的影响 85
- 8-1 国内人和海归者对于简历的不同看法 144
- 9-1 跨文化培训的方法 162
- 11-1 描画日本文化图画的内容 202