


职业技能培训鉴定教材  
ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

# 秘书

(国家职业资格二级)

MISHU

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

 中国劳动社会保障出版社

职业技能培训鉴定教材


ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

# 秘书

(国家职业资格二级)

MISHU

主 编 范慰慈 王 敏  
副主编 朱晓红 范 睿 华 聪  
编 者 王玉霞 张冬青 陈晓英 郭 莹 赵 兴  
李迎春 欧阳辉 王 京 周 宁  
审 稿 杨茂义

 中国劳动社会保障出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

秘书：二级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2008

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5045-7020-8

I. 秘… II. 劳… III. 秘书学-职业技能鉴定-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 059663 号

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

\*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×960毫米 16开本 16.5印张 317千字

2008年5月第1版 2008年5月第1次印刷

定价：29.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

# 内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室组织编写。教材以《国家职业标准·秘书》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材详细介绍了秘书（国家职业资格二级）要求掌握的最新实用知识和技术。全书分为六个模块单元，主要内容包括商务协调与公共关系、办公室事务管理、会议管理、文书拟写与处理、信息管理、文档管理等。每一单元后安排了单元测试题及答案，书末提供了理论知识和操作技能考核试卷，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

本教材是秘书（国家职业资格二级）职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关人员参加在职培训、岗位培训使用。

# 前 言

1994年以来，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、教材办公室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家，依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》，编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导200余种，作为考前培训的权威性教材，受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎，有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。

劳动保障部从2000年开始陆续制定并颁布了国家职业标准。同时，社会经济、技术不断发展，企业对劳动力素质提出了更高的要求。为了适应新形势，为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务，教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师，依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求，研发了职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

**在编写原则上，突出以职业能力为核心。**教材编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位需求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

**在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。**根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

**在编写模式上，采用分级模块化编写。**纵向上，教材按照国家职业资格等级单独成册，各等级合理衔接、步步提升，为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训



对象需要，贴近市场需求。

在内容安排上，增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“培训目标”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。另外，每个学习单元后安排了单元测试题，每个级别的教材都提供了理论知识和操作技能考核试卷，方便培训对象及时巩固、检验学习效果，并对本职业鉴定考核形式有初步的了解。

本书在编写过程中得到北京市劳动和社会保障局职业技能开发研究室的大力支持和热情帮助，在此一并致以诚挚的谢意。

编写教材有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

劳动和社会保障部教材办公室



# 目 录

## 第1单元 商务协调与公共关系/1—45

### 第一节 跨文化沟通/2

- 一、跨文化沟通的特征
- 二、跨文化沟通的障碍
- 三、跨文化沟通的途径
- 四、国际商务谈判

### 第二节 企业组织设计/14

- 一、组织与组织管理
- 二、企业组织设计的原则与指导思想
- 三、组织设计的步骤及应考虑的因素
- 四、企业组织结构的基本类型

### 第三节 社会公众心理分析/27

- 一、心理及其特性
- 二、公众心理
- 三、公众心理的认知
- 四、影响公众心理的方法

### 单元测试题/42

### 单元测试题答案/44

## 第2单元 办公室事务管理/47—99

### 第一节 办公环境管理/48

- 一、安全的维护和管理
- 二、办公环境管理

### 第二节 日常事务管理/54

- 一、团队建设与管理



二、随行事务

三、调查研究

### 第三节 商务活动/73

一、举办开放参观活动

二、宴请活动

三、签字仪式

四、庆典仪式

五、会展服务

六、剪彩仪式

七、招商活动

八、商务谈判

单元测试题/97

单元测试题答案/99

## 第3单元 会议管理/101—142

### 第一节 会议筹备/102

一、会议策划方案

二、审核会议的筹备方案

三、会议控制

四、会议工作人员的组织与培训

### 第二节 会议主持人/115

一、选择会议主持人

二、会议主持人的职责

三、会议主持人的素质

四、主持会议的准备工作

五、主持会议

### 第三节 会后落实/123

一、督促会议决议事项的落实

二、处理议案和提案

### 第四节 常见会议形式的组织/128

一、办公会

二、选举与表决性会议

三、听证会

四、新闻发布会

五、招标投标会议





六、股东年会

单元测试题/140

单元测试题答案/142

**第4单元 文书拟写与处理/143—171**

第一节 会议纪要和意见的拟写/144

一、会议纪要

二、意见

第二节 合同和可行性报告的拟写/154

一、合同

二、可行性研究报告

单元测试题/169

单元测试题答案/171

**第5单元 信息管理/173—188**

第一节 信息决策/174

一、信息决策的基础

二、信息决策方法

三、反馈信息与决策效果

四、决策对信息的基本要求

第二节 信息资源的管理/179

一、信息资源管理基础

二、信息工作制度

第三节 信息系统的建设/183

一、信息系统概述

二、信息系统的建设

单元测试题/187

单元测试题答案/188

**第6单元 文档管理/189—219**

第一节 档案管理制度/190

一、档案工作管理体制

二、档案管理制度的内容

三、制定档案管理制度的要求



四、制定档案管理制度的工作程序

第二节 档案管理的模式/204

一、档案机构的职责与设置原则

二、公共档案机构

三、内部档案机构

四、新型档案机构

五、选择档案馆管理模式的工作程序

单元测试题/217

单元测试题答案/219

理论知识考核试卷（一）/220

理论知识考核试卷（二）/229

理论知识考核试卷（一）答案/238

理论知识考核试卷（二）答案/239

操作技能考核试卷（一）/240

操作技能考核试卷（二）/243

操作技能考核试卷（一）答案/246

操作技能考核试卷（二）答案/250



第



单元

# 商务协调与公共关系

- 第一节 跨文化沟通 /2
- 第二节 企业组织设计 /14
- 第三节 社会公众心理分析 /27



## 第一节 跨文化沟通



- 了解跨文化沟通的内涵与特征
- 掌握跨文化沟通的途径
- 熟悉国际商务谈判的原则和程序
- 掌握国际商务谈判的策略和技巧

跨文化沟通是指不同文化背景的双方或多方以特定目标为导向，在一定的环境下所进行的意愿交流。沟通的背景既可以是同一文化也可以是不同的文化。跨文化沟通是在不同文化背景下发生的，所以，跨文化沟通有鲜明的文化界限。随着全球化进程的加速，不同文化背景的人员跨国往来与日俱增。如果缺乏跨文化沟通的知识与技巧，就会产生一些误会和不必要的摩擦。可以这样讲，跨文化沟通的方式决定着企业组织在全球市场上的生存和竞争力。正因为如此，跨文化沟通越来越具有显著的时代意义。

单元

1

### 一、跨文化沟通的特征

越来越多的企业都把全球化、国际化作为自己发展和决策的基点，这必然带来全球范围内人员的往来和交流。特别是互联网和信息产业的发展，使跨文化沟通成为必然。跨文化沟通作为一个重要行为领域，其特点在于不断寻求具有文化差异性的沟通模式。概括起来，可以把跨文化沟通的特征总结为以下几点：

#### 1. 跨文化性

文化是人类群体在社会实践过程中在物质上、精神上、制度上所创造的文明的总和，是人类及其不同群体所遵循的价值观和行为模式的总和。任何人的成长都离不开特定文化的滋养和熏陶，沟通是个人独特文化传统的表达，这种独特性既体现在语言和非语言方面，也体现在表达方式和交流背景的选择上。所以，具有不同文化背景的人们在沟通和交流时，就必然表现为两种不同文化的撞击和交融。多样性是世界文明与文化的基本特征。多样性意味着差异，差异需要交往，交往促进发展。综观历史，一种文明不能在封闭、孤立中生成与发展，不同文明总是在和谐的跨文化交往中，互相融会和学习，从而不断丰富与发展，这是人类文明进步史的主流。跨文化交往历来是多样的世界文明进展的重要动因。

#### 2. 复杂性

跨文化性是复杂、多样的。跨文化沟通涉及的文化范围非常广泛，它融合人类学、社会学、心理学、认知学和语言学等文化领域，每一种跨文化沟通行为都是多重文化作用的结晶。从总体说可分为两类，即“本文化”和“异文化”。跨文化沟通是指“本文



化”和“异文化”在互动、互渗中形成“交迭共识”，实现文化多样性中的同一性。求同存异、和而不同，就是积极的跨文化沟通的合理表现，是跨文化交往的真正目的，能促进不同文明和谐相处、共同进步。

### 3. 全球化性

文化有着鲜明的地缘性。在地理上相毗邻的国家、地区的人们在跨国沟通方面更加频繁、程度也更深一些，交往历史也更久远一些。但是，在 21 世纪的今天，人们跨文化、跨地域进行交流的范围更大，它贯穿在现实的经济、政治、文化等各领域，渗透于当今世界文明的各层面。在欧洲、美洲、亚洲和世界其他地区，工作场所中有越来越多具有不同文化背景和经历的人在互相影响和交流着。商业组织的多元文化沟通氛围非常浓厚，这已是毋庸置疑的现实。世界不同文明和平的跨文化交往与和谐的融会，突破民族和地域的界限，正是当今社会人类文明急速进步与发展的重要动因。

### 4. 动态性

鉴于越来越多的商业人士需要和来自不同文化背景的人进行交流，各类社会组织也愈加关注跨文化沟通的作用和影响，不断寻找更有效的跨文化沟通模式。可以明显地看到，当今社会的人们在不断对早期模式进行修正，重新构建新的沟通模式，以便更有效地服务于人类的各个目标。

## 二、跨文化沟通的障碍

### 1. 认知障碍

来自不同文化背景的人在沟通时，常常建立在自己的认知层面上。不同文化背景的人们在交流信息时，常常会在认知层面造成沟通障碍，产生一种消极的定型观念，阻碍良好人际关系的建立，正是这些看似合理的认知常常导致跨文化的沟通障碍。

(1) 类我效应。从沟通的角度来说，即人们不管文化背景如何，总是假定他人与自己有相似的思维与行为。这种常常以自己的文化规范和标准作为参照系，去评估另一种文化中的人的思维与行为习惯的做法非常普遍，但其实人与人之间是存在差异的。

(2) 首因效应。第一印象固然重要，但在跨文化背景下，会成为知觉障碍的主要原因。人们之所以重视第一印象，是因为在自己熟悉的环境中，经验的重复出现及人们具有某些规则性的行为表现，为人们的判断提供了可借鉴的先例。但是，在跨文化环境中，如果仍然相信自己的第一印象，就会导致先入为主的错觉。

### 2. 语言障碍

不同的民族和文化群体在其历史发展过程中形成了自身独有的文化体系和符号体系。作为符号体系的一个重要组成部分，语言符号融入了文化所赋予的内涵。不同的语言源于不同的文化，每种语言都有独特的文化内涵。文化的差异、语言的不同造成不同文化的人交流上的困难，也形成了他们在相互理解和合作上的障碍。



在跨文化沟通中，由于语言的多样性与复杂性常常是造成沟通障碍的主要原因。沟通中语言的障碍常常表现在语义和语用两个方面。

(1) 语义方面。不同文化的人在语言交流中往往会因不知对方的忌讳，一句话引起对方的恼怒。我国一家生产“白象”牌电池的企业在进军国际市场时，将其品牌直接翻译为“white elephant”，致使该产品在国际市场上无人问津。因为“white elephant”在英语中是“无用”的意思。这一例子告诉我们，即使是相同的语言，在不同的文化中可能就有不同的语义。

(2) 语用方面。不同的语言有不同的语用规则，忽视规则的差异性，在企业中同样容易引起沟通的障碍，产生不必要的误会和矛盾。例如，美国人打招呼用语“How are you”，没有关心别人的意思，仅是一句招呼话而已。好像中国人问候别人时用“你吃了没有”和“你去哪”一样，其实并不关心别人吃什么和到哪里去。但如果用这两个句子去问候美国人，就会招致对方的不满，因为他会认为你是在干涉他的私事。由此可见，与文化相关联的语言是消除跨文化沟通障碍的关键之一，在语义、语用两方面准确地理解对方语言，有利于消除企业中的跨文化沟通障碍，从而在企业内部建立良好的人际关系，提高运作效率；在企业外部积极开拓国际市场，结交更多的国际伙伴。

### 3. 非语言障碍

在跨文化沟通过程中，人们往往只注重语言的内容本身，而忽视沟通过程中的非言语行为。其实人际间的交流是通过两种形式进行的，即言语行为和非言语行为。非言语行为也是交际的重要形式。所谓非言语行为，是指言语行为之外的一切由人类和环境所产生的刺激。人们在相互沟通情景中有意或无意发出和接收的刺激和符号，一旦这些刺激或者手段被对方感知也就产生了沟通。非言语行为包括身势行为、手势行为、目光语行为、交谈时的身体距离、沉默、声音、语调、音量、绘画、图像、衣着打扮和人体姿态实物标志等，这些非言语行为都可以用做交流信息、传递思想、表达感情、态度以及标志沟通者的社会关系、社会地位等。

然而，并不是所有的非言语行为所表达的意思都一样，相同的非言语行为的语义信息因文化不同而异。由于这一点，不同文化的人们在沟通时产生误解是很常见的事情。例如，目光是人们非常重要的沟通手段，它的表义功能也是极为丰富的。然而因文化差异的存在，同一目光在两种不同的文化中所表达的意义完全不同，如目不转睛地看，汉语的表义功能是好奇、惊讶，而英语的意义却是不礼貌、使人发窘、或不自在。因此，在相互交往时产生沟通失误是在所难免的。再如，在中国，同性别的青年互相搂抱肩膀和腰是友好的表示，并无不纯洁之意，异性之间的接触则较谨慎和含蓄。而在英语文化国家刚好相反，异性之间的接触比较自由，不必回避他人，而同性之间的勾肩搭背甚至手拉手则要遭人白眼，被认为是有同性恋嫌疑，即使在极拥挤的电梯里相互身体接触也是不允许的。



非言语行为的差异常常是因文化差异而变得十分微妙和难以辨认,这给跨文化沟通带来困难,影响沟通质量,有时甚至造成一些不必要的误会和难堪。因此,在跨文化沟通中,应该了解非言语行为的差异,克服非语言障碍,以便提高跨文化沟通的有效性。

#### 4. 沟通风格差异障碍

虽然全世界人们的沟通过程基本是相同的,但不同文化的人们的沟通风格却具有很大的差异。所谓沟通风格,就是人们在沟通过程中将自己展现给对方的方式,它包括自己喜欢谈论的话题,喜欢的交往方式,如礼仪、应答方式、辩论、自我表白及沟通过程中双方希望达到的深度等。它还包括双方对同一沟通渠道的依赖程度,表达信息主要是靠声音的、词汇的,还是靠身体语言因素,以及对相同意思的理解主要是靠信息的实际内容,还是靠情感的内容等。跨文化沟通是一个互动的过程,如果相互之间的沟通风格不同,就可能带来沟通障碍。

#### 5. 价值观障碍

价值观是人们关于什么是最美好的行为的一套持久的信念,或是依重要性程度而排列的一种信念体系。价值观代表着基本的信仰。不同文化背景的人有不同的价值观,即使在同一文化内,人的价值观也不尽相同。不了解对方的价值观,势必造成跨文化沟通的障碍。以著名的荷兰跨文化研究专家霍夫斯泰德提出的关于集体主义与个人主义的文化价值观为例,集体主义文化强调社区和群体和谐,与集体、社会联系紧密,相互依赖程度较强;而个人主义文化强调自我和个人成就,与集体、社会关系松散,相互依赖程度较弱。按霍夫斯泰德模型中的个人主义指标得分排序,美国为 91(100 为最高),委内瑞拉为 12。由此可知,美国是一个具有高度个人主义价值取向的国家,因此,美国管理者偏好个人决策;而委内瑞拉是一个具有高度集体主义价值取向的国家,其管理者更倾向于集体决策。在缺乏跨文化沟通的前提下,由于受集体主义文化熏陶的员工倾向于接受集体决策方式,而较为排斥或抗拒个人决策方式,这势必给个人决策型组织的发展带来阻碍。

#### 6. 民族优越感障碍

当人们相信本国的各项条件最优时,这时就出现了民族优越感的倾向。在每一种文化中,大多数人都会无意识地形成自己的民族优越感。民族优越感之所以对跨文化人际沟通造成障碍,主要是因为对自己文化的民族优越感信念会形成狭隘和防御性的社会认同感,以至于会以一种定型观念来感知其他文化,致使沟通者在将自己的文化与别的文化对比时,总认为自己的文化是正常的、自然的,而别的文化是不正常的,其结果总是吹捧自己的文化而贬低别人的文化。这就使跨文化沟通难以在平等的平台上互动,造成沟通障碍。

#### 7. 文化偏见障碍

文化差异的存在是人类社会的重要现象;也是人类社会文化丰富多彩的表现。然



而，客观上一些国家和地区的人们不能正视和尊重这些差异，反而对某些文化形成了一些偏见和歧视，即所谓文化成见。文化成见最大的害处就是过分的简化和类化，往往造成刻板的、以点概面的、以偏概全的错误。文化成见之所以会阻碍跨文化沟通，是因为它假设一个群体中的所有成员都具有相同的特征，忽视了个体的特点和差异性，过度简化、类化和人为夸大或缩小，使沟通者之间不能进行成功交流。由于文化成见不断重复和强调，会使某种定型观念长期影响人们的思想，从而阻碍跨文化沟通。

### 三、跨文化沟通的途径

沟通因受到文化约束而且具有其文化特殊性，所以，沟通策略、沟通模式和偏好就会依据不同文化而变化。由于每种文化都有一套属于自己的价值观，沟通就如同文化本身那样具有独特性。跨文化沟通也受到不同国家文化中种种障碍的影响和制约。要突破跨文化沟通障碍的桎梏，一般应当注重以下几个方面的问题。

#### 1. 尊重文化差异，秉持正确的跨文化态度

跨文化态度是人在跨文化交往的实践活动中，处理本、异文化之间关系的态度。合理的跨文化态度应遵循跨文化交往的伦理原则，即互相尊重，互相宽容，互相合作，使跨文化交往顺畅而有成效。在跨文化沟通中要改善认知，避免武断，就要在思想上树立文化差异的理念。接受国际不同文化差异，学会尊重对方的文化，不要以自身的文化标准来判断他人的行为。尤其需要认真地学习对方的文化，包括语言、风俗和沟通规则等，避免用差异较大的文化价值标准评论其他人的言论和行为。为了提高沟通行为的有效性，应当正确理解相关国家和地区的文化，利用当地文化来看待和分析身边的事物和现象，才能为彼此的跨文化沟通搭建起互动的桥梁，正如“国际化”就意味着“本地化”。坚持正确的跨文化交往原则，积极促进合理的跨文化沟通，不仅有利于世界不同文明的和平共存，而且有利于实现人类的和谐交往，真正实现“和而不同”的跨文化性交流。

#### 2. 学习掌握沟通语言

跨文化语言沟通中的深层障碍是文化差异造成的。文化差异会造成不同文化的人认识和思考世界方式上的差异。体现在语言上为语言符号的内涵和情感表现上的差异。正是由于这种差异，使得在跨文化沟通中，沟通双方存在深层次的语言障碍。在信息交流中，编码人和解码人对同一编码的意义存在不同的理解，对同一编码表现出完全不同的情感。要克服这种深层次的语言障碍，沟通的双方至少有一方要深入到另一方的文化之中去，掌握沟通对象国家的语言知识，而不能处处依赖翻译。语言技能不仅使不同文化背景的人更容易、更精确地沟通，而且能增加相互的认同感，这本身就是竞争优势。同时，还必须了解不同国家语言表达方式的文化特征，这也是进行有效的跨文化沟通的基本要求。





### 3. 掌握非语言的沟通方式

在跨文化沟通中，人们越来越多地仰仗非语言沟通形式。不同文化背景的国家对非语言的使用偏好不同。不同文化背景的个人对相同的非语言表达形式的理解也存在差异。如果双方缺乏对对方文化背景的了解，就会造成沟通障碍。有些身势语行为是与生俱来的、无师自通的行为。如欢乐时微笑、悲伤时哭泣等。然而不少身势语行为却是经过学习得来的，是从环境中学来的。它们是约定俗成的，为不同文化所独有，这就造成身势语行为因文化而异存在不同语义的现象。也就是说，因为文化差异的存在，相同的身势语行为在不同文化中可能表示不同的意义，完成不同的社交功能，这对跨文化沟通造成困难，甚至产生不良的后果，造成沟通失误或失败。如美国人常伸出舌头表示对对方的蔑视，中国藏族入则以此行为表示对客人的尊敬或礼貌，而中国汉族人则以此行为表示惊愕，可见相同的身势语行为的语义会因文化不同而异。又如，坐立的姿势在不同的文化中也代表不同行为。美国男人坐着时喜欢把一条腿放在另一条腿上，脚尖朝着旁边的人，而这种跷着二郎腿的习惯是中国人难以接受的，这种姿势被认为是客人极大的不礼貌。另外，同一行为或功能，因文化之间存在差异，也可能以不同的非言语行为来完成。在大多数国家，人们用握手的形式表示问候或欢迎。然而在东方的日本，则以弯腰鞠躬的形式表示问候。有些文化中以不同形式的拥抱或接吻来表示问候，阿拉伯、犹太及拉丁美洲和南欧一些民族则以相互抚摸或闻对方气味来表示问候。某些印第安人则用拳头击拍彼此头部或背部表示这一功能。这些都说明，非言语行为在不同文化中可能会大相径庭，跨文化沟通者应明白这些差异而要做到入乡随俗。

### 4. 掌握不同的沟通风格

有效的跨文化沟通必须了解对方的沟通风格，因为当两个人的沟通风格不同时，沟通活动就形不成互动。跨文化沟通的沟通风格是多元的，有直接性与间接性、详尽性与简明性等。直接性沟通风格是指沟通过程中发送和接受的信息是准确的、清晰的和直接的。间接性沟通风格是指信息是含蓄的、模糊的和间接的。合理的跨文化交往应是双向、平等的，以跨文化的“文本”间的相互理解为基础，就是说，“本文化”和“异文化”作为“自我”和“他者”，在跨文化交往中相互意识到对方是陌异的“他者”，并且超越“自我”而进入“他者”，在陌异性中反观自身的文化，在“自我”和“他者”的对照中互为映现自身，在“本文化”和“异文化”的相互理解中，它们各自也会升华出新的“自我”解释。在这种辩证的跨文化理解中，就会生成某种“交迭共识”，那是一种内涵差异的共识，是异中之同，是寓于差异性的、动态的同一性。“本文化”和“异文化”在相互理解中都会超越自身，获得新知甚至创新的知识，相互促成文化的创新与文明的共同进步。

### 5. 努力实现文化认同，消除文化成见

文化认同是指通过跨文化沟通，实现沟通各方对他方的文化予以足够的理解、承认