

Kua Wenhua Jiaoliu Nengli Goujian

跨文化交流能力构建

主 编 刘 伟

参 编 买琳燕 黄伟群

KUA WENHUA JIAOLIU
NENGLI GOUJIAN

跨文化交流能力构建

主编 刘 伟

参编 买琳燕 黄伟群

中国矿业大学出版社

内 容 提 要

本教材共分为五章。前四章介绍了文化与跨文化交流的概念、内涵和特点,探讨了文化差异等因素对跨文化交流及跨文化交流能力构建的影响和作用。第五章则从国际商务交往涉及的主要工作环节和活动出发,学习训练在不同的商务交往情景中进行跨文化交流应遵循的礼仪规则。

每一章内容后附有小知识、思考题和材料分析题等,供教师和学生拓展知识、深入思考及训练运用相关知识和技能解决实际问题。

图书在版编目(CIP)数据

跨文化交流能力构建 / 刘伟主编. —徐州:中国
矿业大学出版社, 2014. 6
ISBN 978-7-5646-2369-2

I. ①跨… II. ①刘… III. ①文化交流—研究 IV.
①G115

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 135612 号

书 名 跨文化交流能力构建
主 编 刘 伟
责任编辑 孙建波 何晓明
责任校对 周俊平
出版发行 中国矿业大学出版社有限责任公司
(江苏省徐州市解放南路 邮编 221008)
营销热线 (0516)83885307 83884995
出版服务 (0516)83885767 83884920
网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail: cumtpvip@cumtp.com
印 刷 江苏淮阴新华印刷厂
开 本 850×1168 1/32 印张 9.625 字数 249 千字
版次印次 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷
定 价 26.00 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)



编者的话

世界经济全球化和科技一体化的发展趋势促使各个国家的经济、科技等领域更加开放,国际间的交往日趋频繁,不同国籍、不同民族、不同文化背景的人们,已超越了国境线的界限,以各种各样的方式发生联系,进行着跨文化的交流交际。在人类“无界”地“跨文化交流时代”,不同文化的差异和碰撞不仅导致了交流的障碍,也引发了更多文化间、文化内的误解和冲突甚至仇恨。培养公民对文化差异的敏感性和宽容度,提高跨文化意识,学会与不同文化背景的人进行交流,已成为全球化背景下的迫切需求。全球能力(Global Competence)或跨文化交流能力的培养和获得已日益受到关注和重视。

随着对跨文化交流能力重要性认识的不断加深,跨文化交流类的课程在许多大专院校均已开设,但总体而言,开设对象主要还是涉外经贸类和外语类专业的学生。作为地处珠三角的国家示范高职院校,广州番禺职业技术学院为跨国企业和国内企业进军海外输送着大量的人才,企业及学生对跨文化交流能力的要求日益迫切。此外,在学院对外交流合作工作的实践过程中,特别是新加坡南洋理工学院在校设立的学生研习基地(广州)运行5年以来,已有1000多名不同文化背景的师生来校研习交流,多元文化校园引发了不少的文化冲突、文化不适现象,跨文化意识、跨文化交流能力的培养已成为必要,面向高职高专各专业开设相关课程是大势所趋。然而,目前已出版的高职高专跨文化交流类教材英文版



本居多,多为国际经贸商务和外语专业学生所用,将跨文化交际理论与实践案例结合起来、适合高职高专各专业学生学习实训的教材仍不多见。有鉴于此,本书编者结合多年外语教学及管理、国际交流与合作及培养具国际竞争力高端技能人才的实践与思考,根据高职人才培养的特点,借鉴一些优秀教材的编写方式,参考了大量的国内外最新资料,编写了此教材,适用于高职高专院校各专业学生学习和商务人员的知识拓展及素质提高,希望有助于师生及商务人员提高跨文化交流的能力,参与国际竞争与合作。

本教材以问题导入、案例带动、拓展深入为主线进行编写。按照问题导入(学习目标+思考与讨论+引例)、内容正文(概念与案例分析相结合)、思考与训练(思考题+材料分析)的顺序编排,以真实鲜活的案例带动知识理解与能力培养,并通过引例、材料、讨论等形式的具体案例分析,引导学生加深对抽象概念的理解,增强对多元文化差异的了解,培养跨文化交流的意识,并通过思考题和材料分析题,拓展知识,锻炼学生运用跨文化交际技能的能力。通过教学与学习,使学生了解多元文化、文化差异等相关国际背景知识,正确理解文化及跨文化交流的概念、内涵、内容、要素,了解文化差异与不同价值观和行为思维方式的关系,了解国际交往礼仪与基本规则,初步培养学生的全球视野和国际交往素质与能力,提高学生尊重不同文化、理解不同价值观、包容不同文化的意识,并能综合运用对实际问题的分析和应对,形成良好的礼仪习惯,为他们将来参与国际竞争与合作打下基础。

本教材由广州番禺职业技术学院刘伟主编,并负责第一、四章的部分及第五章的编写,以及全书统稿,合计完成 10.9 万字;买琳燕负责第二、三章的编写,合计完成 10 万字;黄伟群负责第一、四章的部分编写及参考文献的整理工作,合计完成 4 万字。在编写过程中,得到了许多领导、专家、同事、朋友的指点和帮助,在此表



编者的话



示衷心的感谢。特别要感谢田伏礼老师给予悉心指导并分享教学经验,感谢黎姚涛老师为素材的收集提供了帮助。由于编者经验和水平有限,教材难免存在不足,敬请读者批评指正。

编者

2014年5月28日





目 录

第一章 跨文化交流能力的构建.....	1
第一节 国际交往与跨文化交流.....	4
第二节 跨文化交流能力.....	9
第三节 跨文化交流能力构建	28
第二章 文化与跨文化交流	47
第一节 什么是文化(Culture)	50
第二节 什么是交流(Communication)	64
第三节 跨文化交流的主要障碍	70
第三章 文化差异与跨文化交流	92
第一节 思维方式与跨文化交流	95
第二节 个人主义与集体主义文化的差异	99
第三节 低语境与高语境文化的差异.....	116
第四节 时间观念上的文化差异.....	122
第五节 其他主要的文化差异.....	135
第四章 文化差异与观念认识.....	153
第一节 价值观比较.....	154
第二节 认识论和方法论比较.....	166





第五章 国际商务交往礼仪.....	194
第一节 概述.....	195
第二节 联络礼仪.....	212
第三节 服饰礼仪.....	237
第四节 见面礼仪.....	251
第五节 餐饮礼仪.....	276
参考资料.....	295



第一章 跨文化交流能力的构建

The world we live in is shrinking... Literally and figuratively, the walls that separate us are tumbling down. Though we may not have fully become a “global village”, there is no denying that the various cultures of the world are far more accessible than ever before, and that the peoples of these cultures are coming into contact at an ever increasing rate.

——Brian H. Spitzberg

《A Model of Intercultural Communication Competence》

宇宙万物不会轻易吐露它的奥秘，文化也不例外。文化就是交流。人们相处中遇到的麻烦大都可以归因于交流过程中的种种扭曲现象。

——爱德华·霍尔《无声的语言》

【学习内容】

◇ 跨文化交流：跨文化交流的定义；跨文化交流的特点。

◇ 跨文化交流能力：跨文化交流能力的界定；跨文化交流能力基本要素与构成；跨文化敏感度发展模式；跨文化交流能力构建方法。



【学习目标】

着重掌握跨文化交流能力的基本知识及构建方法。

◇ 跨文化交流,包括定义与特点。

◇ 跨文化交流能力,包括跨文化交流能力的基本要素、构成、构建方法。

【思考与讨论】

1. 如何理解“全球化”的概念?
2. “跨文化交流”中的“跨”是什么意思?
3. 你有与外国人交流的经历吗? 你认为影响你和他/她交流的因素有哪些?
4. 你认为跨文化交流能力包括哪些方面?

在当今经济全球化的大背景下,跨国公司的发展,网络经济的崛起,信息时代的到来,国际贸易和投资金融的自由化推动统一劳动市场的建立,人类需共同面对并解决环境及影响生存的重大问题等,所有的这一切,正超越国家与民族的界限,使不同民族、不同国籍的人们产生各种各样的联系,即产生出许多所谓跨文化交际的机会。这种交际不仅较过去次数大为增加,而且由于世界愈加紧密地联系在一起,也变得更为重要。交际未必总意味着友好,它也伴随着文化的冲突,导致了交际的失败,严重的甚至引起敌意,造成武力冲突。只有不断地加深不同文化之间的了解,互相包容,互相尊重,提高自身与不同文化背景的人进行交流的能力,才能创造人类共同的美好未来。



【案例】

“助理去，我就不去；助理不去，我就去”

Mariateresa Calabrese是来自意大利的一位项目经理，来到青海后，中方为她安排了项目助理（兼翻译），并竭尽全力想把工作配合好。中方要求她的助理尽可能多抽时间跟意方经理在一起，以解决因语言与文化的不同而带来的不便。因此，助理随意方经理从晨练到午饭直至下午下班。助理觉得身心疲惫，但双方的关系相处得并不融洽，助理也说不清问题出在哪里。直到从意大利来了两位指导教师，中方安排参观一些景点，邀请意方经理一起去时，她回答道：“助理去，我就不去；助理不去，我就去。”当时双方都很尴尬。

为了解助理是否做得有不妥之处，经详细询问，Mariateresa Calabrese道出真情。原来她觉得助理时时跟着她，她没有私人空间，自己的隐私权受到侵害。此时，助理才明白是彼此的观念和思维不同。经过一段时间的调整和磨合，彼此渐渐适应了对方，接下来的工作进展得也较顺利，工作效率明显得到了提高。

【分析】

在这次的国际交往活动中，中意双方人员进行的也是跨文化交流活动。初期相处方式，造成了工作的不愉快和相处的不融洽，可谓失败的交流。产生交流障碍的原因，双方待客之道的差异。中国人的热情好客，是必须事无巨细，面面俱到，无论公私，处处关怀；而西方人士更为注重个人空间和隐私。





第一节 国际交往与跨文化交流

国际交往是不同国家的人员为实现某种目的而交流信息、相互作用的一种活动。顾名思义,它强调的是以国家作为地域划分的、国家间(International)的人际交往。但全球一体化的趋势和信息化及高科技的快速发展,使地球逐渐成为“global village”,经济、科技、文化等各类活动已经超越了“界”限,国界的概念变得十分模糊或正在消亡,正如托马斯·弗里德曼在《世界是平的》一书中所写,“全球化 3.0 使得这个世界进一步缩小到了微型,同时平坦化我们的竞争场地……人们将和世界各地越来越多的人互相竞争和合作……”。各国人民之间极其频繁和日常化的交流,更多地体现为不同文化的邂逅。在全人类“无界”地“跨文化交流”的时代,交流更加顺畅和成果更加丰硕的同时,跨文化交流的障碍也引发了更多的文化间、文化内的冲撞和冲突,甚至导致了各种“文明的冲突”或“信仰的冲突”,流血、暴力、恐怖事件不断发生,美国“911”事件就对人类的文明敲响了警钟。因此,这种跨文化的交流及其相关研究日益受到世界关注,而跨文化理解的国际教育和学习、跨文化交流能力的构建,在当今世界,也变得越来越必要。

为顺应时代发展要求,本书将从含义更为全面、深刻、广义的跨文化交流视角,来探讨国际交往能力的培养。

一、跨文化交流的定义

所谓跨文化交流,也称跨文化交际,英语是“intercultural communication”或“cross-cultural communication”。当交流主要发生在不同文化的人群之间时,“cross-cultural communication”用得更多,因为这一术语更能体现不同文化的比较。它指本族语者



与非本族语者之间的交际,也指任何在语言和文化背景方面有差异的人们之间的交际。跨文化交流趋势随着全球化不可阻挡的脚步而日益被人们所认识。

关于全球化(Globalization),人们看到的更多是在经济和科技活动方面各国之间的交融和全球一体化,而跨文化交流,主要也应该是从事国际政治、经济和科技的人员涉及的活动。因此,人们通常会认为,全球化、跨文化交流,离自己的日常生活,依然遥远。果真如此吗?请看下面一则电子邮件。

What is the best definition of globalization?

Question: What is the best definition of globalization?

问:什么是全球化的最好的定义?

Answer: Princess Diana's death.

答:戴安娜王妃之死。

Question: How come?

问:怎么会呢?

Answer: An English princess with an Egyptian boyfriend crashes in a French Tunnel, driving a German car with a Dutch engine, driven by a Belgian who was drunk on Scottish whisky, (check the bottle before you change the spelling), followed closely by Italian Paparazzi, on Japanese motorcycles, treated by an American doctor, using Brazilian medicine.

This is sent to you by a Canadian, using Bill Gates' "world flattening" technology, and you're probably reading this from a computer with a Chinese chip, and a Korean monitor, assembled by Bangladeshi workers in a Singaporean plant, transported by India lorry-drivers, hijacked by Indonesians, unloaded by Sicilian



longshoremen, and trucked to you by undocumented Mexican immigrants ...

My friends, that is Globalization!

答：一个英国王妃与她的埃及男友在法国的隧道里发生车祸。他们的车是德国生产，装着荷兰制造的引擎，司机是个比利时人，喝苏格兰的威士忌醉了（注：威士忌的苏格兰拼法与英语略有不同），后面紧跟着一个意大利的狗仔队，骑着日本摩托车。给戴安娜王妃救治的是美国医生，用的是巴西产的药。

你收到的这封电邮是加拿大人发的，用的是比尔盖茨的“世界扁平化”技术，而你用来读邮件的计算机很可能装的是中国的芯片，韩国的显示器，由孟买的工人在新加坡的工厂组装，由印度司机开车运送，结果被印度尼西亚人劫持，被西西里的搬运工卸下船，最后由墨西哥的非法移民运到你手里……

朋友，这就是全球化！

全球化可谓无孔不入，无论意识与否。而跨文化交流涉及的范围更为广泛，衣食住行是人类生活的中心，经济、政治也是人们关注的共同话题，都不可避免地可能成为跨文化交流的内容。有时一个普通人的行为、一件看似不起眼的小事，就可能影响大局。跨文化交流包括对话、理解、沟通与合作，也包括对话失败、误解、相互攻击和直接与间接的冲突，不但伴随着发现其他文化瑰宝的惊喜，更多地也会面对沉重的话题和无解的困境。

由于跨文化交流也是文化交流的一种方式，而文化涉及的范围广泛，而且还具有特性，文化的差异性决定了跨文化交流存在一定的障碍，如中西方的称谓语，“老师”在中国就是一种称谓，但“teacher”这个词本身，在英语中就不能当做称谓语来用，仅这一个例子就可说明中西方在这个极小的方面就存在很大的差异。在



交往中,应该彼此尊重对方的差异性,以最大的宽宏度,去了解这种差异,并找到沟通两种差异的方法,而不是因为不理解,就放弃交流或干脆否定。一种文化相对于另一种文化来说,既有共性,又有其各自的特性。它们能够建立起交流关系,是因为彼此涵盖的有共同文化领域,使这种交流有了一个切入点,但是每种文化在自己的发展过程中,又有它们各自的个性,这就使得这种交流异常的困难,但双方都要有解决问题的信心和热心,这样文化交流的鸿沟就会缓和乃至填平。

跨文化交流与文化紧密相连,每一种文化都会有其特有的系统。这套系统告知人们什么是善良,什么是邪恶;什么是美,什么是丑;什么是应该赞扬的,什么是应该抑制的。但在一种文化中被视为好的,可能在另一种文化中就被看做是差的;在一种文化中某种行为被看做是正常之举,在另一文化中可能被看做离经叛道。换言之,每种文化的判断标准是不同的。

【材料】

1988年在汉城举办第24届奥运会,当时世界各国运动员、记者和一些官员云集于此。韩国人爱吃狗肉,世人皆知。关键问题是,韩国人有一特殊习好,就是在杀狗之前,要用棍棒将狗乱打一通,理由是被打松的狗肉更好吃。这引起了西方国家的愤怒,在西方文化中,狗被看做是人类最忠实的朋友,狗肉是不能吃的,他们认为,吃狗肉已是不义之举,而杀狗之前又用棍棒乱打一气更是缺乏人道主义。以里根为首的美国政府向韩国政府提出交涉,说吃狗肉尚可,应废除棍打这一“恶习”,可韩国政府认为这是自己的传统,他人无须指手画脚。这触怒了里根政府,于是告知韩国,如果不根除“棍打”,美国将对韩国实行经济制裁。权衡利弊得失,韩国政府才被迫下令,全国严令禁止“打狗”。就这样,一场“狗”风波才



平息下去。因为价值观念上的差异差一点造成经济制裁,这在国际交往史上是一个极具说服力的实例。

二、跨文化交流的特点

(1) 双方共享性差。共享性指人们具有共同的文化特征。由于跨文化交流的双方来自不同的文化背景,其各自文化中的认知体系、规范体系、社会组织、物质产品、语言符号与非语言符号系统的相似与不同混淆在一起,其文化共享性差是显而易见的,也是不可避免的。当双方用语言和非语言符号对文化信息加以编码进行交流时,就会发生障碍。如英国人说“她像一只猫似的”,中国人对此的理解是“她很温顺”。实际上英国人的原意是“她是个脾气不好、爱骂人的女人”。两种文化对“猫”赋予了不同的文化内涵。

(2) 各种文化差异程度不同。由于各种文化的差异在程度上是不同的,产生误解的可能性的就也是不同的。如中美之间的文化差异就比中日之间的文化差异大得多。例如一个中国人送同样一件礼物给美国人和日本人,两者的反应会大相径庭。送给美国人时,中国人按习惯谦虚地说:“小小礼物不过是些土特产,不成敬意。”美国人会当面打开,并吃惊地发现并非什么“小小礼物”,而是价值不菲的工艺品。美国人会很困惑,如此贵重之物为什么要说“小小礼物”,是吹嘘自己很有钱吗?其实中国人送礼的习惯是一般要送比较贵重的东西,以示对于对方的重视。言语上却万万不能夸耀自己的礼品,要适当地贬低其价值以示谦恭。而中国人对美国人当场打开礼物也感到诧异,“这个人这么关注礼品的内容,如此贪财”。而实际上美国人当面打开礼物也是为了向对方表示“我很高兴收到你的礼物”或“我重视这份礼物及代表的友谊”。这一送礼过程中,中美之间文化的差异就相当大。如果这一过程放在中国人与日本人之间,就不会引起什么误解了,因为中日两国



之间送礼的习俗基本相似。

(3) 无意识地先入为主。人们从小接受了一套文化传统,就会潜移默化地在头脑中形成一种思维习惯,习惯成自然。虽然人们在意识到了文化差异之后,会试图以另一种眼光来看待另一种文化中的行为,但原有的思维习惯很难改变。对另一种文化的行为方式可能能够做到理解,但还是会觉得不舒服。如一个中国留学生在美国深有感触,明明知道美国人奉行个人主义,喜欢在别人面前表现自我,并以此作为自信的一种方式,但每逢美国学生这样“夸夸其谈”,毫不掩饰地称赞、表白自己的时候,还是会觉得不舒服。

(4) 跨文化交流中误解、矛盾多。跨文化交流中发生的矛盾冲突不仅数量上多于同文化交流,而且难以解决。国与国之间的文化冲突会导致政治冲突,比如由于世界各国对人权看法不一,而引发了一系列的政治冲突。个人层次上的跨文化交流中的冲突可能会导致“文化休克”(后文详述)。“文化休克”是指在跨文化交流中参与者由于失去了自己熟悉的社会交往符号,对于对方符号不熟悉而产生的深度焦虑症。比如一个初到美国的中国留学生可能会在生活的方方面面都感到与自己在国内的生活截然不同。比如学校不负责提供宿食,同学之间缺少互相关心。他会感到很孤独,甚至信念和价值观都受到了影响。

第二节 跨文化交流能力

一、跨文化交流能力的定义

人类交流活动最重要的工具是语言。尽管通过文字、图片、动作、表情等可以传递人们的思想,但是语言是其中最重要的,也是

