

北京大学国际传播·跨文化交流参考教材

文化的 冲突与交融

第2版
SECOND EDITION

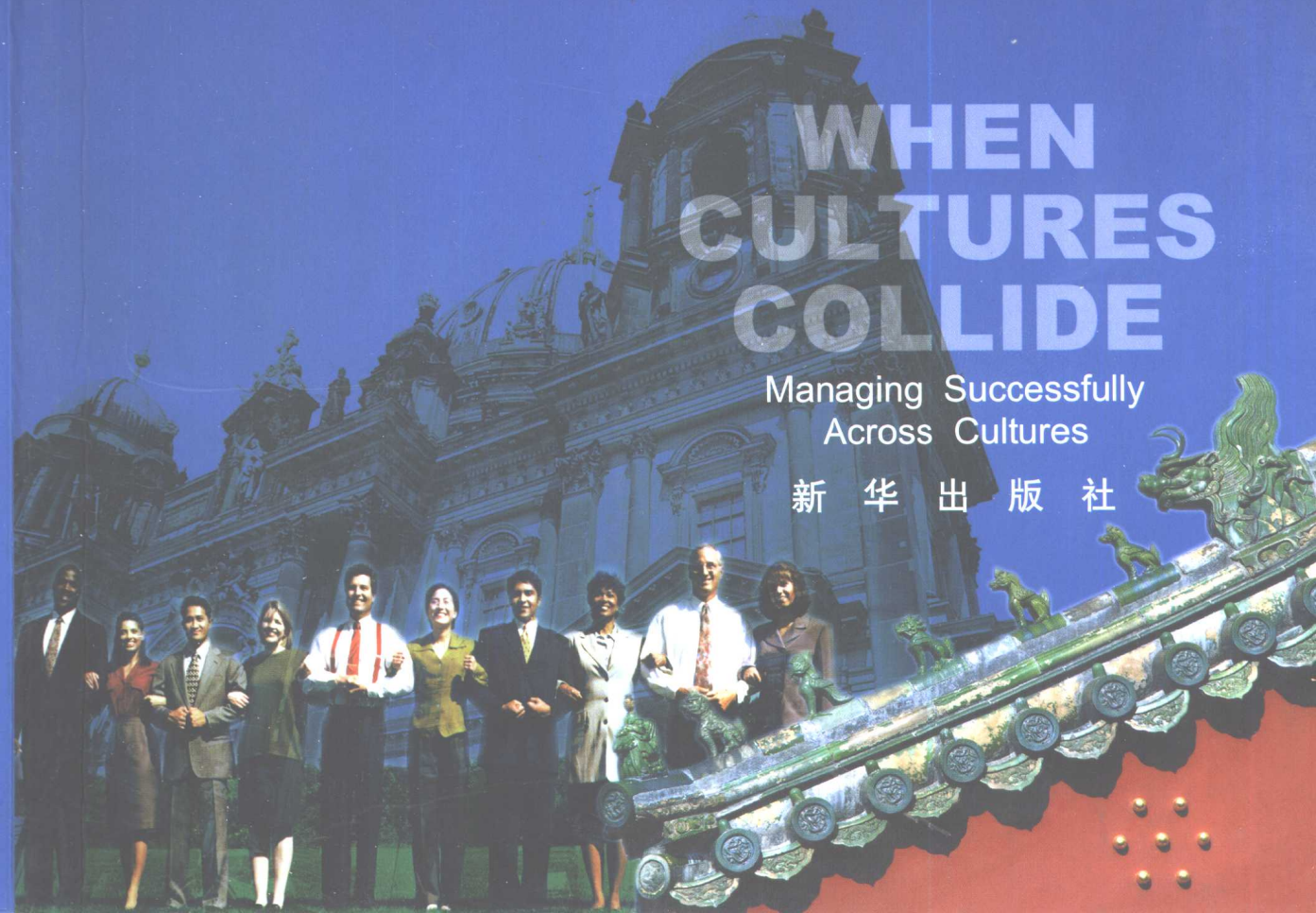
【英】理查德·D. 刘易斯 著
RICHARD D. LEWIS

国际著名跨文化管理咨询专家权威著作

WHEN
CULTURES
COLLIDE

Managing Successfully
Across Cultures

新华出版社



北京大学国际传播·跨文化交流参考教材

文化的冲突与交融

关世杰 主译

Managing Successfully Across Cultures

RICHARD D. LEWIS

新 华 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

文化的冲突与共融/(英)刘易斯著;关世杰主译.北京:新华出版社,2002.1
ISBN 7-5011-5540-2

I.文... II.①刘...②关... III.人间交往 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 093313 号

北京市版权局著作权合同登记章 图字 01-2001-1967 号

When Cultures Collide: Managing Successfully Across Cultures

© 2000 by Richard D. Lewis, published by Nicholas Brealey Publishing

Chinese (Simplified Characters) Trade Paperback Copyright

© 2002 by Xinhua Publishing House

Published by arrangement with Nicholas Brealey Publishing

ALL RIGHTS RESERVED

中文简体字专有出版权属于新华出版社

文化的冲突与共融

[英]理查德·D. 刘易斯 著

关世杰 主译

*

新华出版社出版发行

(北京宣武门西大街 57 号 邮编:100803)

新华书店经销

新华出版社印刷厂印刷

*

787×1092 毫米 16 开本 23.75 印张 插页 2 张 280 千字

2002 年 1 月第一版 2002 年 1 月第一次印刷

ISBN 7-5011-5540-2/G·2021 定价:36.00 元

若有印装质量问题,请与印刷厂联系:(010)65895562 65897685

谨以本书献给

加入 WTO 的中国

中译本丛书总序

· 随着经济全球化进程的加速,各国企事业单位的跨国、跨文化的各类交往活动日益频繁,不同文化背景人员的跨国往来与日俱增,大量跨国公司的出现使得劳动力的文化背景多元化的趋势日益呈现在世人面前。

在我国,从中国足球队外籍教练和外籍球员的加盟,到清华大学聘请外籍系主任就可以看到这种趋势。随着我国加入 WTO,这种趋势会迅猛发展。

在企事业单位间的跨文化交往中,在跨国公司内的经营中,工作人员如果缺乏跨国、跨文化交流和管理的知识和技巧,文化之间的差异常会产生误会和不必要的摩擦,影响工作效率,增大内耗。驾驭文化差异是各国企事业单位,特别是跨国公司走向经济全球化时面临的巨大挑战。跨文化的能力不仅对友好的人际关系相当重要,对专业人员、经理或技术人员成功来说也是如此。在经济全球化的发展趋势下,有效的跨文化关系对改进工作表现和提高生产力具有重要意义。在 21 世纪,各个涉外企事业单位为了生存和繁荣发展,个人和单位必须把文化的敏感性和技巧结合在各种关系中,并应用在战略和组织结构中。因而,企事业单位的各级领导和跨国公司的经理们,需要具备跨文化交往和跨文化管理的知识和驾驭文化差异的能力。掌握跨文化交往和管理这项工作和领导艺术,不但可以克服文化差异给交流和管理带来的障碍,而且可以把文化差异作为公司发展的一种宝贵“资源”。

为了满足这种社会需求,跨文化管理学应运而生。它是把跨文化交流学、工商管理学相结合的产物,20 世纪末在欧美等西方国家成为一个新兴的实用的学科。跨文化交流学在 80 年代末传入我国,应用到工商管理领域则刚刚起步,目前有关这方面的著作极少。今年我国加入了 WTO 之后,无论是工商管理专业的学生,还是企事业单位的管理人员、跨国公司的各级经理,对这方面的知识会有迫切的需求。因而翻译出版这类书籍有助于促进我国跨文化交流、跨文化管理的教学与研究,有助于推动涉外公司从业人员的跨文化管理的培训工作。

在众多的这类英文图书中,我们精选了两本。作为我在北京大学新闻与传播学院讲授的两门课程的参考教材,即跨文化交流和国际传播。一本是“经典”的教科书《跨文化管理教程》,由两位美国作者撰写。该书自1979年在美国首版以来,一直畅销不衰,至2000年已经出版了第五版,《纽约时报》称“它是提高跨文化技巧最畅销的一本独创性著作,被全世界200多所大学作为教科书。这本著作被誉为‘多元文化的圣经’”。我们选择的另一本是在全世界畅销的实用手册《文化的冲突与共融》。该书自1996年出版以来,已经售出了4万本。广受实业界从业人员的喜爱。很快在2000年就出版了第二版。它被翻译成德语、芬兰语和爱沙尼亚语等多种文字,我们选译的是英文版第二版。作者理查德·刘易斯是世界著名的跨文化管理咨询专家,被芬兰总统授予骑士称号。他为世界上著名的20多家跨国公司做过顾问。曾为日本皇后做过5年教师,有着丰富的实践经验,本书是他30多年知识和经验的结晶。这两本书基本上代表了美国和西欧在跨文化管理的教学和实用方面的最高水平。

文化往往是人们观察世界的一种有色眼镜,论述跨文化管理书籍的作者都深知这一点,从主观上想尽力避免文化偏见,但是往往难以避免。这两本书的最后一部分都有关于世界各国文化的介绍。中国古人云,“兼听则明”,对照两本书我们不仅可以看到不同的理论框架和风格,而且可以看到北欧作者和北美作者对世界各国文化特点的看法。从而使我们对世界各国文化特点有一个更真切、更全面的领会。

对跨文化管理和跨文化交流的探讨研究还在不断的深入,我们愿意在今后不断地把这方面的精品翻译介绍给读者,更希望国内专家学者在这一领域的专著问世,使地球村的村民们做个彼此能相互尊重、理解、合作的地球人。

关世杰
于北大 蓝旗营

再版前言

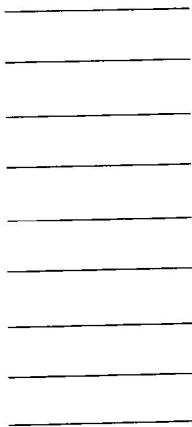
我们与他们

我曾在北威尔士为来自意大利、日本和芬兰的成人教授暑期英语。我们通过晚上的娱乐活动和白天到风景名胜和历史遗迹去郊游来缓解紧张的课程。

有一次我们计划在星期三到斯诺登峰去游玩。但是，星期二的晚上下起了大雨。当晚 10 点左右，在晚饭后的舞会中，大约 10 来个芬兰同学找到我，建议取消明天的爬山活动，因为在大雨中攀登斯诺登峰泥泞的山道不会有什么乐趣。我当然同意了这个建议，并当众宣布了取消明天的出游计划。话一出口，我立即被抗议的意大利同学团团围住，他们不同意我的决定。他们争辩说，他们一直在盼着这次活动（从功课中松弛一下），在交的学费中包括这次游玩的费用，一场小雨伤害不着谁，芬兰同学都怎么了——他们不会是那种固执得难以相处的人吧？

带着几分尴尬，我征求了周围日本同学的意见。他们非常、非常的友好。他们表示，如果意大利同学要出游的话，他们也去；如果取消了出游活动，他们也非常高兴待在学校多学点功课。意大利同学嘲笑着芬兰同学，芬兰同学则喃喃自语，皱着眉头。最后，芬兰同学为了不扫别人的面子，同意明天前往。这样，旅游活动照常进行。

大雨下了一夜。当我匆匆忙忙吃早饭时雨势依然未减。大巴车定在 8 点半出发，8 点 25 分当我撑着伞在瓢泼大雨中冲进大巴车时，车中坐着 18 位愁眉不展的芬兰同学，12 位面带笑容的日本同学，而没有一个意大利同学。我们准时发车，这一天我们狼狈不堪。雨一直在下，我们在山顶的云雾中吃午饭，下午 5 点带着满身的泥浆回到学校。这时，我们看见意大利同学正在一边喝茶一边吃着巧克力饼干，他们早上聪明地睡了个懒觉。当芬兰同学问他们为什么不去旅游，他们说，因为正在下雨……



把握住文化的多样性

文化的多样性并不会明天就消失,这使得我们能在互相理解各自文化的基础上拟个策略。对这种丰富多彩的现象的探究,能帮助我们开阔眼界,使我们举止更得体,制定政策更得当。不同文化的人们共享一些基本的概念,但从不同的角度和侧重点来看待它们,致使人们以不同的方式采取行动。某种方式在我们看来可能是不合理的,或与我们视为神圣的规范正相反。尽管如此,我们应对文化的多元性持乐观态度。拥有不同文化背景的人们的举止并非乱糟糟的没有头绪,而是存在着清晰的倾向、顺序和传统。在大多数管理案例中,美国人、欧洲人和亚洲人的反应都可以预见,通常都有正当理由。甚至在那些当前政治、经济发生巨变的国家(俄罗斯、中国、匈牙利、波兰、韩国、马来西亚等),一些根深蒂固的态度和信仰,也会自动抵抗由改革家、政府和跨国企业集团所带来的急速变化的价值观。后新思维的俄国人所体现出的个人和群体的行为特点与史书中记载的沙皇时代的那些特点极为相象,这些特点当然以微妙的形式也存在于苏联时代。

在集中探讨了社会中和商业中民族行为的文化根源后,我们就可以相当准确地预见和估计到他人对我们为他们制定的计划会作出何种反应。我们也可以准确地猜测出他们会如何对待我们。实际了解其他文化(以及自己文化)的基本特点会减少令人不愉快的惊奇(文化冲击),能事先给我们一些知识,使我们能成功地与各国人民交往,克服先前交往中遇到的困难。本书的目的就是为读者获得这类知识提供方便。

国际商务中的文化差异

国际商务,特别是在涉及合资企业或长时间谈判的时候,总是困难重重。除了实际和技术问题之外(因为这些问题常常很容易找到解决方案),民族的心理和特点问题常常影响到管理层的决策,而这种决策比在会计、工程师和其他技术人员之间就某个实际问题达成一致更为复杂。同一个国家中,不同的企业之间文化差异已十分明显(对比一下美国的苹果公司和通用电器公司、日本的索尼公司和三菱公司),可想而知,不同国家之间的商业风格就更加不同了。在日本和美国的合资企业中,美国人感兴趣的主要是利润,而日本人感兴趣的是市场份额。应该采取哪条路线呢?当一个来自西方国家的资本主义公司在社会主义国家建立了商业活动,那么冲突的方面就更加明显。然而同为欧洲人的瑞典人和希腊人,他们的商业伦理和文化背景的相似性究竟有多大呢?

国家特色

确定国家的特点就好像是在采探一个矿区,既无法准确评估,又会有令人惊异的意外发现。尽管某些芬兰人会易激动,某些意大利人会很木纳,某些美国人出言谨慎,某些日本人也很有魅力,但是同一个国家的人,无论如何还是有很多相同点的。例如,一般来讲,意大利人比芬兰人的话更多。然而,善谈的芬兰人与寡言的意大利人也会有相同之处。他们实际上就是偏离了其国家的特点。

在本书中,出于在不同文化中进行对比的目的,我对一国人民的特点做了些普遍化的概括。运用这种概括难免会有一些的风险:那就是容易将意大利人、德国人和美国人等各国人民脸谱化。很明显,美国人之间也有很大的差异,没有两个意大利人是相同的。然而,30年来居住国外并和许多民族密切接触的经验,使我深信一个国家的居民具有一种核心的信仰和对客观世界的固定看法,这些信仰和认定看法会体现在他们的行为中。

文化在某种意义上代表了一个人的世界观,然而它不是一种严格意义上的国家现象。在一些国家中,某些地区特点甚至可以超越国家特点。巴斯克人(Basques)和安达卢西亚人(Andalucians)除了都持西班牙护照,几乎没有共同之处;米兰的商人常常觉得跟法国人和奥地利人在一起,比跟西西里人在一起更自在。在美国这个由许多亚文化构成的国家,种族和语言上的差异已经导致了三大人群的形成:黑人、西班牙裔美国人和讲英语的白人。

在一些情况下,某些城市所具有的强烈文化特点,已经超过了所在地区的特点。例如,伦敦人不仅仅是南部的英国人,巴黎人不简单地是北部法国人,柏林人也不仅仅是东部的德国人。马赛的居民创造了自己的城市文化;利物浦市民的口音和生活方式完全不同于他们周围的英国北方人。

文化群体可以跨越国家或地区的边界,也可以以地理以外的方式联合起来。穆斯林信徒和基督徒是文化群体,机械师和会计也是文化群体。牛津大学、剑桥大学、哈佛大学或耶鲁大学的毕业生会自称有不同的文化特征。集体文化或多或少地影响了我们许多人的生活,尤其是日本。在其他国家,如意大利、西班牙和中国,家庭文化被认为更重要。最小的文化单位是个人。个人主义观念在一些国家,如英国、法国、奥地利和美国,往往很受尊重。

可能最重要的文化差别不是民族、宗教、团体或职业差别,而是性别差异。比如,一个意大利女人的世界观很可能更接近德国女人而不是意大利男人。

本书的内容

第一部分里，我们探讨了青少年时代人们的思想是如何被文化定型的这个关键问题。我们意识到这种儿童时代的训练导致产生了每个人身上几乎无法消失的本质，并促进形成了我们每个人一系列不同于世界其他地区的价值观的话，那么在如果将来与他们交往会碰到哪些障碍就一目了然了。本书试图表明，在文化价值观方面，不存在好或坏、符合逻辑或不符合逻辑的问题，正如人们不能争论品味的好坏一样。英国人、美国人和中国人，都认为自己是理性且正常的人。跨文化的训练则教人们把别人也看成是正常的人，无非是换个角度考虑问题罢了。在这一部分中，我们还讨论了语言和思维之间的内部关系——一个颇有意思的话题。

第二部分里，我们把世界文化粗分为三大类：

- ★ **单线活动型** (Linear - actives)：指那些用直线的方式制订计划、安排日程、组织工作、进行活动，在一个时间内只做一件事情的人。德国人和瑞士人属于这类人。
- ★ **多线活动型** (Muliti - actives)：指那些活泼、爱说话的人。他们在一个时间内做许多事情。他们不是根据时间表，而是根据每件事情的情绪或重要性来安排先后顺序。意大利人、拉丁美洲人和阿拉伯人属于这类人。
- ★ **反应型** (reactives)：这种文化会优先考虑礼貌和礼节，静静地倾听对方的发言，并对不同的建议审慎地作出反应。中国人、日本人和芬兰人属于这类人。

然后，我们论述了上述三类人是如何以不同的方式获取信息的：单线活动型主要依靠数据；多线活动型主要依靠面对面的交流和对话；反应型结合使用上述两种方法。

本部分后面的章节则证明了我们在青少年时期所学到的价值观是怎样左右了我们去利用时间和空间，去做符合身份的事情，去对不同的领导做出不同的反应的，并为适应这些价值观去组织社会关系和商务关系的。

语言是我们功能性活动的一个重要部分，我们以图表形式阐述了人们在会议中和谈判中所使用的不同交流模式。倾听的习惯对于交流也是非常重要的。经过对这些问题的讨论我们还继而谈到了销售、市场和广告等多个问题。

下面的一章涉及了肢体语言这个问题，据说能够表达我们 80% 以上的信息，然后我们给出了一个关于世界各地商业和社会行为准则的综合调查。

第三部分的各章分别介绍了各国或地区的具体情况，解释了为什么人们的行为会遵循不同的方式，并就如何减少与各国或地区间的文化冲突提出了具体建议。

新版的特点

在新版中第三部分的内容有所扩充，增加了 30 个在世界舞台上出于各种原因发挥了重要作用的国家。其中有丹麦、荷兰、比利时、希腊、奥地利和爱尔兰，这样所有的欧盟成员国都已包括进去了。新增的匈牙利、波兰、捷克和 3 个巴尔干国家不久也要加入欧盟。瑞典和挪威，作为世界上生活水平高居第二和第四位的国家，我们用专门的一章进行了论述。土耳其和伊朗在中东是颇有影响，举足轻重的国家，应与其阿拉伯邻国加以区分。它们周围还有那些资源丰富中亚国家，在前苏联解体后，再次成为独立的民族国家。

往东，是印度次大陆，不久，它的人口将超过中国成为世界人口最多的地区。本书有专门的章节分别论述印度和已拥有 2 亿人口的印尼。韩国做为出口大国和世界经济第 11 强，将在统一后增添影响；越南、泰国、马来西亚和菲律宾对亚洲和世界都作出了不同的重要贡献。最后，巨大的拉丁美洲地区一定会摆脱 20 世纪遗留下来的众多政治和经济问题。本书选择了阿根廷、巴西、智利和墨西哥做为该地区文化价值观的代表。

致 谢

任何一本关于跨文化的新书都受到过爱德华·霍尔 (Edward Hall)、米尔德里德·霍尔 (Mildred Hall) 和海尔特·霍夫斯泰德 (Geert Hofstede) 的影响，为此我愿意说明最先由他们提出的一些概念在本书中得到了充分体现。我同样感谢德斯蒙德·莫里斯 (Desmond Morris) 对肢体语言所做的感性描述；感谢格伦·费希尔 (Glen Fisher) 在国际谈判方面的综合分析；感谢戴维·里尔温 (David Rearwin) 和约翰·保罗·菲格 (John Paul Fieg) 提供的关于亚洲的权威的观点；感谢耶尔·里士满 (Yale Richmond)、玛格丽特·尼德尔 (Margaret Nydell) 和乔伊·亨德里 (Joy Hendry) 各自对俄罗斯文化、阿拉伯世界文化和日本文化的真知灼见，拙著相关各章从他们的著述中受益匪浅。



理查德·D. 刘易斯 跨文化传播专家。开办了以自己的名字命名的传播公司，在全世界30多个国家设有跨文化培训基地和咨询公司。他于1989年创办了《跨文化》(Cross Culture)季刊，多年来一直在世界各地进行讲学，其客户包括梅塞德斯-奔驰、宝马、菲亚特、吉列、辉瑞、安达信、雀巢、诺基亚、IBM等著名跨国公司以及许多政府机构。

刘易斯是英国最著名的语言学家之一，精通10种欧洲语言，2种亚洲语言。曾在日本工作5年，担任日本皇后和其他皇室成员的特聘教师，并于1997年被芬兰总统授予骑士勋章。

目 录

中译本丛书总序.....	1
再版前言.....	1
第一部分:把握文化的多样性.....	1
1 不同的语言,不同的世界 3	
2 文化适应 17	
第二部分:跨文化管理.....	27
3 文化的分类 29	
4 利用时间 42	
5 地位、领导和社会组织 53	
6 人们的视野与团队建设 69	
7 跨越交流中的沟壑 76	
8 头脑的聚会 96	
9 举止和特殊习惯 118	
第三部分:互相认识.....	135
讲英语的国家	
10 美国 137	
11 加拿大 142	
12 英国 147	
13 爱尔兰 152	
14 澳大利亚、新西兰和南非 155	
东欧和西欧国家	
15 德国 163	
16 奥地利 169	
17 瑞士 173	

- 18 荷兰 178
- 19 比利时 183
- 20 法国 187
- 21 意大利 192
- 22 西班牙 195
- 23 葡萄牙 198
- 24 希腊 203
- 25 波兰 206
- 26 匈牙利 211
- 27 捷克 215

北欧国家

- 28 芬兰 219
- 29 瑞典 229
- 30 挪威 235
- 31 丹麦 238

俄罗斯、波罗的海国家和中亚

- 32 波罗的海各国 243
- 33 俄罗斯 255
- 34 中亚 264

土耳其、伊朗和阿拉伯国家

- 35 土耳其 268
- 36 伊朗 272
- 37 阿拉伯国家 277

亚洲国家

- 38 印度 282
- 39 东南亚 288
- 40 印度尼西亚 291
- 41 马来西亚 295
- 42 新加坡 298
- 43 泰国 301
- 44 菲律宾 306
- 45 越南 310
- 46 中国(附香港) 314
- 47 韩国 325
- 48 日本 330

拉丁美洲

49 拉丁美洲 342

50 阿根廷 345

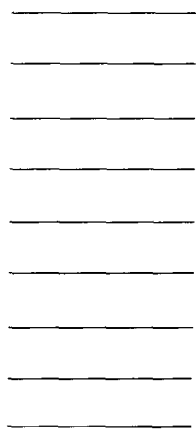
51 墨西哥 347

52 巴西 352

53 智利 356

尾声: 实现心意相通..... 359

译后记..... 366



第一部分

把握文化的多样性
