



跨文化沟通 心理学

P sychology of Cross-**C**ultural
COMMUNICATION

彭凯平 王伊兰/著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



跨文化沟通 心理学

Psychology of Cross-Cultural
Communication ▼

彭凯平 王伊兰/著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP) 数据

跨文化沟通心理学 / 彭凯平, 王伊兰著. —北京: 北京师范大学出版社, 2009. 9
ISBN 978-7-303-09981-8

I. 跨… II. 彭… III. 文化交流—心理学 IV. G05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 067772 号

营销中心电话 010-58802181 58808006
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com.cn>
电子信箱 beishida168@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 北京新丰印刷厂
经 销: 全国新华书店
开 本: 170 mm × 230 mm
印 张: 16.5
字 数: 263 千字
版 次: 2009 年 9 月第 1 版
印 次: 2009 年 9 月第 1 次印刷
定 价: 28.00 元

策划编辑: 周雪梅 责任编辑: 周雪梅
美术编辑: 高 霞 装帧设计: 高 霞
责任校对: 李 菡 责任印制: 李 丽

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

序

每年，我都会把我在伯克利加州大学的美国研究生派到中国来，每次当他们在中国待了几个星期后回到美国时，他们都会很高兴的来找我，并且兴奋地告诉我，他们的确很惊诧，之前他们对中国有着太多的误解，他们说“我们所知道的很多关于中国的事情都是错误的”。

为什么他们对中国的印象和实际的经历会有如此大的差别呢？这是否是由他们的政治偏见所导致的呢？我们能否将这些差异完全归结于西方媒体对中国的妖魔化呢？事实永远比简单的推测复杂得多。我相信我的学生应该还是比较具有独立思维和批判精神的，相对于一般美国民众来讲，他们对西方媒体是抱着怀疑态度的。事实上，他们应该是对中国相当友好的人士，要不然也不会跟随我这样一个美籍华人心理学家从事跨文化心理学研究。为了从事这方面的工作，我也经常鼓励和要求他们去搜寻和阅读反映中国社会、文化和历史变化的文献和文章。他们也经常从我所订阅的中国书刊及从中国大使馆所给予的材料中了解许多有关中国的现状。但是，这些宣传材料并没有发挥它们应该发挥的作用。我的这些学生甚至直截了当地对我说：“好像中国人不太关心或者是根本不知道如何与外国人进行交流与沟通。”

当然这一结论是不全面的，甚至有可能是错误的，中国政府和普通民众实际上非常关注外国人对中国的印象。为什么我们的努力和工作没有达到我们所期望的沟通效果？这就是这本书所要解决的问题。

毫无疑问，我们的宣传方式在过去的几十年里已经从极左式的、一厢情愿的灌输和傲慢的、仇视性的沟通方式，变成相对轻松、公平和理性的沟通方式。但是我们认为这样的沟通还存在很多问题，尤其是对外国人的文化心理和他们的沟通风格缺乏足够的了解。从中国社会发展的要求来看，我们跨文化沟通的能力、知识和技巧从总体上还是不能令人

满意的，还不能够与中国的大国地位相对应。

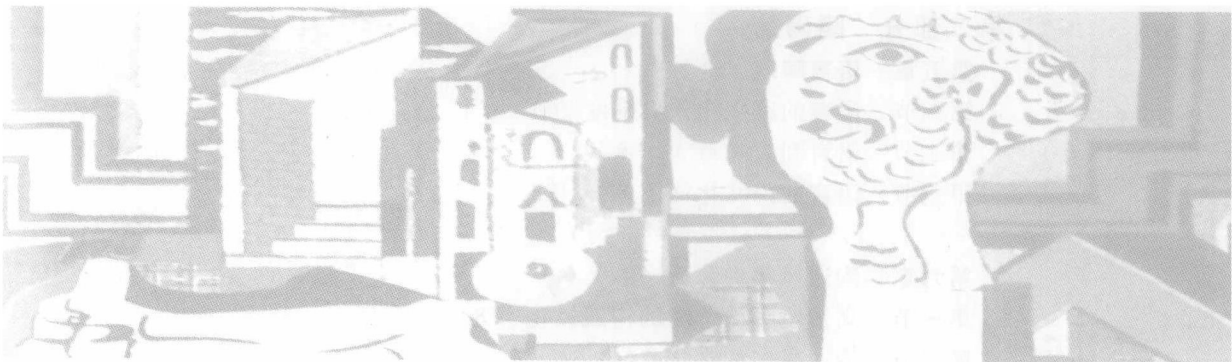
我的研究生们的经历反映出一些中国人到国外进行文化交流和沟通所经常遇到的令他们困惑的问题。首先，那些承担着宣传中国文化重任的官员、学者和使者，他们自己本身对中国文化可能还缺乏足够的了解和相应的知识。我们似乎除了京剧、长城、功夫、熊猫、中医、风筝、灯笼等中国文化元素之外，就不知道还有什么让人感兴趣和着迷的文化元素了。其次，他们几乎完全忽视当前的国际审美潮流，将所有其他国家的观众和听众当成是“爱国的海外老华侨”。因此，很难与国外主流社会找到沟通的接口。最后，我们很多对外宣传和交流的工作都是由政府行政部门来负责的，由于害怕出错，对外宣传方式就特别容易变得僵化和平庸。当小心谨慎、不犯错误成为行动的目标和准则之后，任何有新意的创造性解决问题的方式，都会举步维艰。某些对外宣传人员甚至还以民族主义和斗争的态度来进行跨文化沟通，这种方式彻底地丧失了中国传统文化所推崇的仁爱、礼貌、包容、智慧和诚恳的精神。

作为心理学家，我们认为跨文化沟通的效果，很大程度上依赖于对方文化的主流社会，是否能够从我们的文化中找到某种心灵的感应、生活的乐趣和思维的快乐。也就是说如何让对方动心、动情和动脑，是跨文化沟通所必须解决的首要问题，只有在这些问题考虑清楚之后，才能够向对方宣传我们的理念、观点和信息。大众的心理决定了跨文化沟通的效果。因此学习跨文化沟通的技巧，首先要学习的就是跨文化沟通心理学。

中国作为一个正在崛起的政治、经济和军事大国，不可避免地会与其他文化有着更多的接触和沟通，这就使得跨文化的沟通不再局限于政府和政府之间的对话，而是延伸到了民众之间的沟通。也就是说，每一个普通的中国人都有可能承担跨文化沟通的义务，因此，我们每一个人都有责任学习跨文化沟通心理学，因为我们每一个人都是我们文化的载体。心理学将会帮助我们成为一个有影响、有意义、有贡献的文化使者。

彭凯平

2009年8月8日于清华新斋



目 录

第一部分 挑战篇

第一章 什么是跨文化沟通 /1

第一节 跨文化沟通的界定 /4

第二节 跨文化沟通的特点 /8

第三节 跨文化沟通的社会场景 /13

第二章 学习跨文化沟通的必要性 /24

第一节 国际化的需求 /24

第二节 自我的超越 /30

第三章 什么是文化 /34

第一节 文化是生活方式 /34

第二节 文化是历史传统 /38

第四章 文化与心理 /43

第一节 文化是人类的基本需求 /46

第二节 文化是人类的行为标准 /53

第三节 文化是人类心理活动的特性 /59

第二部分 障碍篇

第五章 语言障碍 /63

第一节 语言的跨文化差异维度 /65

第二节 语言和人类行为 /69

第三节 语言的跨文化词汇差异 /72

第六章 沟通风格的障碍 /78

第一节 高情境和低情境的沟通文化 /78

第二节 沟通风格的文化差异 /84

第七章 认同感的障碍 /94

第一节 社会认同感理论 /95

第二节 认同感的心理基础 /97

第三节 认同感的心理后效 /102

第八章 文化心理的障碍 /109

第一节 行为的异同 /110

第二节 情感活动的异同 /113

第三节 思维方式的差异 /118

第三部分 技巧篇

第九章 影响的技巧 /131

第一节 影响的过程 /131

第二节 影响的两种途径 /142

第三节 下意识的影响 /147

第十章 说服的技巧 /153

第一节 说服在日常生活中的应用 /153

第二节 说服的要素 /158

第三节 说服的技巧与原则 /164

第十一章 发现自我 /175

第一节 自我的意义 /175

第二节 自我与文化 /183

第十二章 理解他人 /188

第一节 理解社会观念的差异 /188

第二节 理解时间观念的差异 /194

第三节 理解人格观念的差异 /197

第四节 道德观念的文化差异 /200

第四部分 行动篇

第十三章 对话的艺术 /211

第一节 如何开始对话 /212

第二节 如何倾听对话 /217

第十四章 非言语沟通 /220

第一节 非言语沟通的类别 /220

第二节 接触文化和非接触文化 /223

第三节 个人空间的文化差异 /226

第十五章 跨文化的冲突解决和谈判 /228

第一节 跨文化的冲突解决 /228

第二节 跨文化的谈判 /234

第十六章 如何宣传中国文化 /242

第一节 误区的超越 /243

第二节 中国文化的宣传之道 /247

第三节 如何进行敏感问题的跨文化沟通 /252

第一部分 挑战篇

第一章 什么是跨文化沟通

越来越多的中国人有了跨国访问、学习或工作的经历。想一想那些在国外的日子里，最让我们感到意外的不一定是国外的物质生活水平，或是异国的自然风光，而很可能是外国人在日常生活中的行为方式。特别是在与外国人打交道的过程中，价值观的不同、角色期望的差异以及沟通的困难，这些经常让我们感到十分困惑。

我自己的**文化震撼**（Culture Shock）发生在到达美国的第一天。那是1989年1月20日，我乘中国国际航空公司985次航班第一次到美国，由于碰巧有中央领导同机访问美国，所以飞机并没有飞往旧金山，而是改飞洛杉矶，这使我错过了飞往底特律的航班。原定接机的中国同学没有来，来的反而是他的导师——美国密歇根大学著名心理学家斯蒂文森（Harold Stevenson）教授。我又惊又喜，因为斯蒂文森教授是我非常敬仰的学者，在中国心理学界享有很高的威望，每次他到中国来，都是中国的领导人和大学者陪伴，而我当时只是北京大学的一名普通讲师，根本无缘与他面对面交谈。没想到在美国的第一天，居然是他第一个一大早来接我。我不好意思地问“您的学生为什么没来？”他说：“他今天上午有课，而我刚好有时间，所以我来接你。”这是我在中国二十年中生活中难以想通的事情，教授和学生的角色，在美国和在中国竟是如此的不一樣。

到达密西根大学心理系办公室时，我再次感受到了另一种**文化差异**（Cultural Difference）的冲击。一直跟我保持通讯联系的心理系秘书沃

克 (Dorothy Walker)，是位身材高大的女士，见到我之后，她非常激动地跑过来拥抱我，说“我们真为你担心，不知道出了什么事！”我当时非常尴尬，因为在此之前，还没有被比我身材更高的女性拥抱过，而这种陌生异性之间的身体接触，直到现在还让我感到不自在。但是在美国，这是一种很自然、很普遍的问候方式。

我的这些经历肯定不是独一无二的，很多在国外访问、学习和工作的人都会有这种经历，而且大家都会从这些经历中学习到如何与外国人打交道，如何进行跨文化的沟通 and 交流。很多作家、学者、商务人员及外交工作者都写过自己跨文化沟通和学习的经历、体会，这些游记、自传和观察对我们了解跨文化沟通的方式和意义都有很好的借鉴作用。但是，我们还没有发现一本从心理学角度来探索跨文化沟通的著作，这就是我们创作这本书的初衷。

从某种意义上来讲，个人的文化震撼所产生的影响并没有那么深远，而文化之间观念差异所造成的沟通障碍 (Communication Obstacles)，会对不同文化之间的沟通 and 了解产生更为深远的影响。在 1964 年，美国和中国分别发生了一场具有历史性意义的社会运动。这两场运动之间的价值差异，直到现在都影响着两国人民的心理和行为。

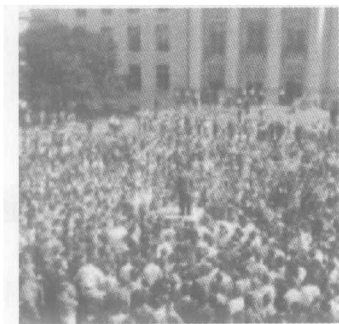
1964 年 12 月 2 日，在伯克利加州大学发生了一场大规模的学生抗议活动，这是美国 20 世纪 60 年代以来，学生与美国政府最直接的一次对抗，也是以伯克利加州大学为开端的“言论自由运动”的高潮。在这次静坐中，来自伯克利加州大学哲学系的学生马里奥·萨维奥 (Mario Savio) 发表了著名的“斯波尔广场演讲” (The Sproull Plaza Speech, 《机器的运转》)，下面是他的原话：

当个人和国家机器之间的关系，变得如此的乏味，如此的令人厌倦，以至于使你无法全神贯注，甚至连被动的接受都不能的时候，你就应该停下来躺在这个机器的螺丝钉上、轮子上、杠杆上或者任何一个部件上。

这篇演讲激起了美国民众的共鸣，“不甘心做一个国家机器上的螺丝钉、轮子、杠杆或者任何一个部件”成为 20 世纪 60 年代美国各种群众运动的精神信念，对美国的社会变迁和发展产生了巨大的影响。在马里奥·萨维奥当年发表演讲的伯克利加州大学的斯波尔广场上，一个以他名字命名的咖啡店继续以其朴实无华的面貌迎接熙熙攘攘的学生。



演讲中的马里奥·萨维奥



斯波尔广场上激情澎湃的听众

而在太平洋另一边的中国，一场向雷锋同志学习的运动逐渐地从宣传“为人民服务”的精神，转变成了强调“为革命贡献自我”的思想改造运动。“做一个革命的螺丝钉”成为中国在 1964 年最为鲜明和时尚的口号，它几乎代表了所有中国文化所敬奉的道德价值：“默默无闻”“无私奉献”“为国为民”“超凡脱俗”等具有传统文化特色同时又带有现代包装的、奇妙的精神信念。很有意思的是，当我向美国人讲述雷锋精神的时候，美国人也很崇尚雷锋做好事的态度和行为，因为他们认为这与美国基督教童子军所提倡的精神没有什么两样。但他们不能够理解的是雷锋的螺丝钉精神，因为这与美国人所崇尚的个人主义价值观念大相径庭。我还不知道中国的民众会对马里奥·萨维奥的演讲如何反应，但从东方文化所崇尚的集体主义价值观念来看，这样的演讲肯定不会得到中国民众和社会的理解和支持，而这正是文化价值观差异所造成的沟通困难。



1964 年“向雷锋同志学习”的运动达到了顶峰，逐渐超越了原先“为人民服务”的含义。

从心理学的角度讲，跨文化沟通就是在跨文化交流过程中，沟通双

方传递和共享意义、信息、感情的过程。到底跨文化沟通与其他的沟通有什么不一样的地方？它具有什么样的特点？受到什么样社会因素的影响？又是如何影响到我们生活和工作的质量？这些都是本书要涉及的问题。

第一节 跨文化沟通的界定

沟通是指人与人之间信息、情感、思想的传递。跨文化沟通与一般的沟通有所不同，其关键就是沟通的对象拥有不同的文化背景，这种不同文化背景的差异会导致沟通方式、过程、结果的差异。因此，误解、猜忌、迷惑甚至敌意等一系列问题在跨文化沟通过程中经常出现。一个成功的跨文化沟通者，不仅要对人与人之间的沟通拥有足够的知识和技巧，更重要的是要对不同文化背景下人的心理有全面的了解。

沟通有两种方式，即言语的沟通和非言语的沟通。在日常生活中，思想、情感和信息的沟通大多都是通过非言语的方式沟通。根据心理学家的研究，一个信息对信息接受者的影响，其中7%是由双方使用的词汇决定的；38%是由言语线索来决定的，包括说话的语调、音量、语速以及其他语言的相关特性；其他55%的作用来源于非言语的线索，包括面部表情、手势、身体的姿态等。可以这样说，决定沟通质量的因素不是由我们送出的信息决定，而是由我们输送的方式及在对方头脑里所产生的效果决定的。

中国传统文化中就有很多非言语沟通的例子，吴承恩在《西游记》中就把这种非言语沟通描绘得惟妙惟肖。其中有一段非常精彩：孙悟空在花果山生活多年之后，决定离开水帘洞去拜师学艺，于是他漂洋过海，遍访名山，最后终于寻到了灵台方寸山斜月三星洞的菩提祖师那里，并被祖师纳为徒弟。一日，菩提祖师登坛传道，悟空听到尽兴之处禁不住手舞足蹈，眉开眼笑。于是菩提便用戒尺打了悟空三下，然后撇下众门徒倒背着手独自从中门走了。聪明绝顶的孙悟空，很快便领悟到了菩提祖师的意思：师傅打他三下，是叫他三更前去；倒背着手走入中门将门关上，是叫他从后门进去，以便在密室单独传授他法术武艺。悟空自是万分欢喜，好不容易盼到三更时分，他蹑手蹑脚地来到师傅的榻前，求师傅传授他长生之妙道。菩提见悟空心灵佛道，便将种种法术一一传授。悟空认真倾听，勤奋操练，几年之后便学会了七十二变，成了神通广大的“齐天大圣”。这就是一次非常成功的非言语沟通，说明很

多信息都可以通过动作、姿势、表情来传达。“此时无声胜有声”，关键在于听话人。《西游记》中唐僧的形象可能是反映沟通技能最差的，他木讷、寡言，还不懂他人的心思。如果不是唐僧有意而为之的话，他不解风情，活生生就是个不懂沟通的反面典型。



孙悟空真的是个Q版的沟通的大师吗？唐僧难道真的是缺乏沟通的技能吗？

“一个巴掌拍不响”，同样的道理，沟通的效果来自双方的努力。因此，任何期待自己的外语达到足够好的水平后才考虑跨文化沟通的人，实际上已经错过了很多跨文化沟通的机会。从某种意义上讲，只要你对对方的思维方式、生活方式和价值观念有足够的了解，任何人都能进行跨文化沟通。

在跨文化沟通中所涉及的人有不同的文化背景，因此沟通效果必然会受到一些明显的文化差异的影响。

1. 不同的价值观念对跨文化沟通的影响

不同的价值观念会导致不同的行为方式。比如，中国人看重的是家、国、友，等等，对国家有很强烈的认同感；西方人认为个人更重要，个人的自由、独立和权利是他们尊崇的价值观念。美国伊利诺大学的心理学家（Harry Triandis）曾经做过这样的研究，即调查全世界不同国家公民对自己国家形象的关注程度，结果发现中国人和其他亚洲国家有95%的公民对自己国家的形象“关心”或“非常关心”；美国只有大概30%的民众对此问题的回答是“关心”或“非常关心”。这并不是说美国人不爱自己的国家，只是美国的爱国主义教育强调的是美国文化所尊崇的价值观念——自由、民主和个人的权利，在他们看来这些价值观超越了抽象的国家形象。

我国传统价值观念中有一条是尊老爱幼，乐于助人。然而，美国人价值观念中个人的独立性却十分重要，往往只有弱者才需要被人照顾，

只要自己能够完成的事情，他们一般都不愿意让别人帮助。因此，在美国向别人提供帮助或表示关心等的方式和程度是根据对方所愿意接受的方式和程度来决定的，这与我们中国人的理解正好是相反的。比如，在美国我们想主动为老人或是向背着沉甸甸背包的小朋友提供帮助时，经常会遭到拒绝，因为这会让他们感到难堪。此外，在面对身体不舒服时，中国人会接受朋友的建议马上去看医生，因为朋友是在表示关心。而把同样的建议提给美国人时，他们对此并不接受，因为他们认为自己的病没有那么严重。因此，当一个美国朋友说他不舒服的时候，你只需回答：“I'm sorry to hear that.” 这样就足够了。

2. 不同的思维方式对跨文化沟通的影响

文化背景的不同，人的思维方式也会因此存在一定的差异，这对跨文化沟通的影响很重要。比如，中国文化的思维方式强调中庸，传统思维还强调全面、整体，中医就是这种思维方式的很好体现；西方文化则不太强调整体思维（holistic thinking），而是强调具体和个别的分析思维（analytic thinking）。因此，西医是头痛医头，脚痛医脚；而中医是



中西医的治病方式最能反映中西方的整体思维和分析思维差异。

内外交融，系统调节。我们通常所提到的辩证法，在中西方文化中的深层含义也是不同的，黑格尔和马克思的辩证法不同于中国文化传统意义上的辩证法。马克思的辩证法强调矛盾的冲突，它有立论、有反论，是种永远处在争斗旋涡中的斗争哲学思维；中国文化传统意义上的辩证法则强调互相依赖，强调矛盾共存，有矛就有盾。

聚焦：心理学研究

最近香港科技大学的两位心理学家，做过一项有趣的市场消费心理研究。他们要求被试在两个选项中做出选择，一是质量很好价格很贵的商品；二是质量不好但价格很便宜的商品。心理学家发现参加实验的美国人几乎立刻做出了选择，但参加实验的中国人则在选择时犹豫不决，他们希望有更多的妥协方案。于是，这两个心理学家就让所有参加实验的人再做一次选择，要求他们在质量好价格贵，质量不好价格便宜，质量居中价格居中的三种商品中做出选择，结果发现大多数的中国人都选择了第三种，相对而言，选择第三种商品的美国人就要少得多。

3. 不同的沟通风格对跨文化沟通的影响

不同文化背景下人们的沟通风格对跨文化沟通的效果也有影响。以讲话风格为例，中国人习惯先讲大的事情，再讲小的事情；而西方人则习惯从小往大讲。这从中西方媒体报道的差异中可窥一斑：中国的媒体报道先讲大的背景，再讲小的案例，最后再回到大的意义上；西方的报道往往是从一个具体的案例、一个具体的个人谈起，再引申到大的背景和意义，最后回到具体的案例和个人上。这种沟通风格上的差异会引起读者心理预期（Psychological Expectation）上的差异，从而影响沟通的过程和效果。

例如，在有关2008年北京奥运会开幕式的报道中，新华社和人民日报的报道就与纽约时报和美联社的报道有很大的不同，这种不同不光体现在意识形态的差异上，还体现在它们的报道风格上。中国的报道从历史意义写起，以全球意义结束，着重报道的是开幕式的表演过程及参加开幕式的世界各国领导人；而美国的报道，则从具体的事件开始，以一个普通中国人的评论结束。美国报道采用了几个普通中国人的发言，反映了老百姓的骄傲及对北京奥运会的支持；而新华社和人民日报的新闻报道中，没有一个具体的普通中国人的相关描述，都是以全国人民的反应来表达中国人民的自豪和对奥运的支持。

4. 不同的角色期望对跨文化沟通的影响

由于不同的文化背景所产生的角色期望的差异，也会影响跨文化沟通的过程和效果。中美跨文化沟通中存在一个巨大的文化差异（cultural difference），就是两国对官员的角色期望有根本差别。中国的有些领导一向被众星捧月，从上到下的地位差别对他们而言很重要，自己的地

位永远是第一个，一般都是第一个讲话最后一个表态。与此不同的是西方的很多官员在很大的程度上就是一个普通的公民，他们的在职是由普通民众来决定的，民众既可以选举他上台，也可以让他下台。因此，西方人对官员的态度相对而言是比较随便的。这种角色期望的差异在跨文化沟通中容易产生很大的误解，因为在所有文化中，人们对长辈及自己所敬重的人在表达方式上往往采用敬辞以表达尊重，而对其他人说话，则往往会比较随意和谦和，用词不当往往会产生礼仪判断的错误。而对官员角色期望的差异，往往就会因为用词的不同而产生理解上的差异，从而影响沟通的效果。

中国人对长者的期待不同于西方人，中国人尊重老人，同时也希望得到老人的支持、鼓励。因此，即使是陌生的长者，我们也常常以亲属关系来称呼他们，比如大爷、大娘、大叔、大婶等。这样的称呼显然是西方人所不能了解和接受的，即使我们中国人最常用的老王、老李、老张等带“老”的称呼，也可能会引起西方人的反感。我曾经开玩笑地告诉一位从事语言学研究的美国同事，为了表示亲切我们应该叫他老单（Old Dan）。但是，他非常生气地说：“我不老，别叫我老单。”同时，中国人对于自己所敬重的人，往往很少直接称呼对方的名字，除非双方有着非常深厚亲密的关系。我们还习惯根据职务、身份来称呼对方，比如，某某主任，某某局长，某某老师等。在中国，我不止一次地看到父母教导自己的孩子不能够直呼长辈名字。但是在西方，如果在相似的人群之间不直呼其名的话，那么就意味着你可能不愿意与他们交朋友，从而会使对方大失所望且很不高兴。在美国，即使对自己最尊敬的教授，学生们也喜欢直呼他的名字。他们认为只有这样，才能表达对老师的敬爱，而这正好与我们中国人的期望相反。

第二节 跨文化沟通的特点

从1998年起，我开始渐渐应邀参与一些国际学术组织和商业组织的跨文化交流活动，很有意思的是，我发现自己正逐渐成为活动中双方沟通的纽带。我也经常问他们：你们都能够用流利的英语与对方进行交谈，有些外国人也能说很流畅的中文，为什么你们双方不能够直接进行对话，而需要我去转达你们的意见、看法和建议呢？一个普遍的回答就是：好像只有跟你才能讲明白。

为什么跨文化沟通会存在困难呢？跨文化沟通与文化内部成员之间

的沟通又有哪些不一样？跨文化心理学认为跨文化沟通具有以下四个特点。

1. 寻求共同点 (grounding)

沟通的一个重要基础，就是要求双方具有比较一致的经历和共同的语言，最好是有许多共同享有的知识和信息，这包括了共同的知识背景、共同的信念体系和共同的假定。而跨文化沟通最大的障碍，往往就是双方之间的共同点非常少，我们不知道对方是否也了解我们文化中习以为常的知识、信念和假定。比如说，经历了文化大革命的人，可能都有观看革命样板戏的经历。因此国内四十几岁的人，听到有人说“我家的表叔数不清”时，就会知道“表叔”的含义是什么，而没有这种经历的人，即便是中国人也不会了解“表叔”的含义。可以想象，跨文化沟通时双方的共同点更少，因此不断地寻找双方之间的共同点，是跨文化沟通的第一大特色。



《红灯记》：都有一颗红亮的心
我家的表叔数不清，
没有大事不登门。
虽说是，虽说是亲眷又不相认，
可他比亲眷还要亲。
爹爹和奶奶齐声唤亲人，
这里的奥妙我也能猜出几分。
他们和爹爹都一样，
都有一颗红亮的心。

由于生活在不同的文化背景中，人们在意识形态、生活经历上都有着很大的差别，在很多话题上可能都会有不同的看法。跨文化沟通过程中，我们应该回避那些令人不愉快的话题，因为这些话题的出现，可能会引起对方的反感。在某种程度上，沟通的双方应该积极地去寻求共同点。从心理学的角度讲，人与人之间一旦产生某种认同 (identity)，相互之间就会在心理上产生“自己人”的效应，这种“自己人”的效应就容易消除沟通中的隔阂。具体地来讲，这种寻求共同点的方向有三种：