**跨文化沟通之一（第十四讲）**

**拍摄地点选择**：书房、图书馆、或教室等均可，授课教师坐着讲授。

**第十四讲时间：**约8分钟。

**第十四讲主要知识点：**影响跨文化沟通的因素。

**第十四讲脚本如下：**

跨文化沟通通常是指具有不同文化背景的人或群体之间表达思想、传递信息、交流情感，形成互动的行为过程。具体表现为不同文化之间的人们通过一定的途径和方式，如通过经商、婚姻、遣使。求学。传教等方式，在一定的时间和空间方式互相碰撞、相互接触，从中互相学习，彼此融合，从而不断发展的一种文化现象。

跨文化沟通能力就是能够与来自不同文化背景的人们进行有效交流的能力，在不同文化背景中工作就像在自己的国家工作一样，具有超越本民族文化的能力。沟通能力包括了解自己和理解对方的能力、激励他人的能力、说服能力、号召力和团队精神。在国际商务沟通交流中，仅仅懂得外语是不够的，还要了解不同文化之间的背景，接受与自己不同的价值观和行为规范。

影响跨文化沟通的要素主要包括：语言差异、非语言差异、民族差异和沟通习惯差异，下面分别对其介绍。

一、语言差异

（1）国家间的语言差异

人们对遇到的现象、事务和行为的评价和解释是建立在本身文化的基础之上的，在跨文化沟通中也同样如此，因此往往会造成沟通的障碍，其根源就在于忽略了语言的迁移。文化不同，语言的使用规则就会不同，一种文化的标准规范只能在自身中按其特定条件加以解释，而不能以此规范来描述另一种文化，否则必然会导致跨文化沟通的失败，其深层原因就在于人们缺乏对语言差异的敏感性，会无意识地进行迁移，而这种后果有时会很严重，甚至带来意想不到的损失。

（2）中国地域间的语言差异

“三里不同风，五里不同俗”，这是中国地域文化的生动描述。各地的风土人情各不相同，南北有别、东西各殊。由于这种南北、东西的差异造成了地域间对事务的理解差异，同一话语在不同的地方，可能意味着不同的意思，给沟通带来不同的结果。

二、非语言差异

在跨文化沟通中，非语言交际会出现各种理解偏差使沟通受阻，因此需要对跨文化沟通中的非语言差异进一步研究和探索。非语言差异主要表现在体态语差异、副语言差异、客体语差异和环境语差异四个方面。

（一）体态语差异

体态语言是社会个体同外界交流感情、传递信息的全身或部分身体有意或无意中做出的各种表情和肢体动作。每一种表情、姿势和动作在不同文化和情景中都有不同含义。同样是“OK”的手势，美国表示顺利；日本表示金钱；法国表示零的符号。体态语言常在一定文化环境的社会生活中形成，社会个体常常不自觉地遵循长期形成的习惯，没有对错、优劣之分，需要入乡随俗，了解其他国家的历史和文化。

（二）副语言差异

副语言又称为类语言或者伴随语言，是伴随话语发出的无固定语义的声音，它通过音质、音量、音调、语速、语调和清晰度，表达不同的情绪和情感。与英美国家相比，中国人更喜欢“高声喧哗”，英美国家的人普遍感到中国人谈话声音过高，中国餐馆里人们在嘈杂人声中相互高喊，以便让对方听到，打电话可以判若无人地高声说话，西方国家比较注重自己的隐私和他人的领地，在相应场合多低声细语，这既是个人隐私也是对他人隐私的保护和尊重。

三、民族差异

任何一个国家、民族为了自身的生存和发展都无可避免地要同其他国家、民族交往，而且这一交往与合作的必然性越来越显现出强劲的势头，成为社会发展与进步的大势所趋。然而在不同民族之间的实际交际中，人们往往会遇到各种各样的问题，从而影响着民族间的交流与沟通。

（1）民族之间的差异

世界不同的民族存在不同的心理模式，不同的心理模式会带来语言运用的差异。通过对民族感知差异，归因差异及社会规范差异对跨文化沟通心理影响的研究表明，在跨文化沟通中需要了解交际对方的民族心理特点，考虑到沟通双方的心理差异，才能促进跨文化交际的理解与沟通。

（2）种族中心主义

种族中心主义是人们作为某一特定文化中所表现出来的优越感，它以自身的文化价值观和标准作为至高无上的衡量尺度去解释和评判其他文化环境中的群体。由于价值观的不同，种族之间常发生冲突，甚至战争。

世界上的有各种各样的民族，以国家为分类的有很多，典型的有中国的“中华民族”、德国的“日耳曼民族”、以色列的“犹太族”、日本的“大和民族”等。“日耳曼民族”以专业、做事刻板。傲气凌人为特点；“犹太族”以勤劳、诚信为特点，犹太人之间做生意以信用为首要条件，排斥欺诈的经商行为，故商业上的沟通成本相对较低；中国人做生意首先讲人情，再做生意，即“先做人后做事”。

（3）地域间的文化冲突

以华人和美国两种经典文化进行比较，美国有着浓厚的“个人主义”文化色彩，“个人”是独立于其他“个人”环境中的，人与人之间的沟通是一种外在的互动，人与人之间的关系是直接的；华人却有“集体主义”的文化色彩，个人是存在社会中的，在华人社会里强调修身养性，也强调说话技巧，人与人之间的沟通是靠行动来成就的，而不是靠一张嘴巴说说而已，人与人之间不是纯粹的商业关系，而是千丝万缕的人情关系。

|  |
| --- |
| **资料链接7-3** **从《孙子从美国来》来看中美沟通差异**C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Tencent\Users\52887030\QQ\WinTemp\RichOle\L0O9~N%E)2B@`2%NO[~F%WN.png电影 《孙子从美国来》讲述的是一个中国皮影戏艺人老杨头和一个美国小男孩布鲁克斯之间的故事。老杨头是中国传统文化的代表，崇拜中国传统文化中的孙悟空；布鲁克斯则是美国文化的代表，崇拜西洋文化中的蜘蛛侠。当布鲁克斯的妈妈和老杨头的儿子杨栋梁赴西藏可可西里参加藏羚羊保护行动时，杨栋梁偷偷地给父亲留下一封信，委托老杨头照顾布鲁克斯。在此期间，他们在语言形式、饮食习惯以及价值观等方面出现了一系列的对抗和冲突，经过曲折的碰撞和相互之间的包容，最终变对立为友情，变冲突为融合。老杨头和布鲁克斯成为老少朋友，彼此关对方，较好地体现了中美文化差异，尤其是文化冲突和融合。在沟通差异上，布鲁克斯看到老杨头翻看自己的书包时，马上就说，“不许动! 那是我的！”在吃饭时也明确要求，“我要吃汉堡包”。这就说明，美国人从小就学会了直接提出自己的要求和想法，个体主义的观念从孩童时就已经深入脑海。而中国人处于同样的情境，往往采用比较间接的式。文化站站长请求老杨头重新出山，振兴华县的皮影事业。老杨头总是避之不谈，要么转移话题，要么溜之大吉，最后实在是没有办法还是说 “考虑一下”。从始至终，也没有直接说出同意二字。这就说明，中国人不喜欢太直接明了的个人态度和想法，更多的是从集体主义价值观出发考虑问题，尽可能避免冲突和矛盾，维持一种和谐的沟通氛围。在影片中，老杨头踩坏了布鲁克斯的蜘蛛侠，跑遍大街小巷仍未给孙子买到同样的玩偶，因此他使用中国的传统艺术——皮影，熬夜为布鲁克斯做了一个一模一样的蜘蛛侠。用中国的皮影做美国的蜘蛛侠，让孙悟空和蜘蛛侠一起嬉戏，这无疑更加渲染了中美文化融合的主题。尤其是影片最后，当老杨头带布鲁克斯去看皮影戏时，布鲁克斯问老杨头，“孙悟空真能打败蜘蛛侠？”老杨头这样回答: “为啥要让他们打架呢？要让孙悟空和蜘蛛侠成为朋友，一起保护我们的地球。”从老杨头的话不难看出，文化的融合远比冲突更加重要。**分析：**中美文化之间的差异和冲突是不争的事实。直面差异和冲突，了解中美文化，加强中美之间的沟通和交流，才能真正实现中美文化的交融。《孙子从美国来》这部电影不仅反映了中美文化之间的冲突，更体现了中美文化的交融， 是跨文化交际学习中值得一看的电影。 |