**跨文化沟通之二（第十五讲）**

**第十五讲主要知识点：**跨文化沟通的原则及策略。

**第十五讲脚本如下：**

各位同学大家好，今天我们要讲的内容是有关跨文化沟通的原则和策略。首先我们来谈谈跨文化沟通的原则。各项影响跨文化沟通的因素都可能成为跨文化沟通的障碍。要成为有效的跨文化沟通者，必须努力跨越这些障碍，这牵涉到一些沟通的原则。

1. 尊重原则

要想得到别人的尊重，首先得尊重别人。尤其是跨文化沟通的时候，不能做出不尊重对方的决定来。文化背景带有明显的群体性特征。来自于某个群体的个体或群体的跨文化沟通目标如果对另一个群体中的某个个体或整体显示出不尊重的话，会带来群体间的冲突。

尊重是有效跨文化沟通的基础。不同文化背景的人有各自不同的风俗习惯、思维方式和宗教信仰。作为信息发送者，如果想与不同文化背景的人进行有效沟通，就必须树立尊重对方文化的意识，即尊重对方的人格和自尊，尊重对方的思想感情和言语形式，尊重对方的风俗习惯等。只有尊重别人，才会被别人尊重。

1. 平等原则

我们应当树立这样的信念：文化是没有优劣之分的，不要对方来自发达地区就产生了文化自卑感；或对方来自于不发达地区就产生文化优越感。不能将与自己不同的文化视为异端去征服、同化甚至灭绝。

中外文化交流中，双方都应本着相互平等，相互尊重的原则，了解文化上的差异，在交流中以对方的价值来看待和评价对方的行为，容忍、尊重并理解别人和自己的不同，不能拿自己的规约做标准来衡量和判断对方，最大限度地相互接近和理解，以达到交流的目的，而不能一味地责怪某一方。

1. 属地原则

属地原则就是“入乡随俗”，即迎合沟通所在地的文化习惯。在进行跨文化沟通时，从有利于沟通的角度出发，可以有选择地在饮食、着装、礼仪等方面考虑迎合属地文化。属地文化的选择要使对方产生亲切感、建立友谊与合作关系。

|  |
| --- |
| **案例链接7-10**  **尼克松学用筷子**  1972年2月，美国总统尼克松访华。在这一重大历史事件背后，有很多有趣的故事和细节。  C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Tencent\Users\52887030\QQ\WinTemp\RichOle\D0}$7DW5{K}SOM_GA4OI93K.png尼克松对这次来访做了充分准备：在盛大的国宴上，在座的美国人大都不会使用筷子，唯独尼克松不同于他人，不紧不慢地用筷子夹取美味佳肴，他那挺像回事的一招一式，吸引了众多记者的镜头。时任外交部礼宾司副处长的唐龙彬回忆说，他后来才知道，自从访华之事决定之后，尼克松和夫人就开始在家里练习如何用筷子。不仅如此，“尼克松还学会了几句简单的中文，比如 ‘你好’，‘谢谢’”，这些都巧妙地拉近了和中国人的距离。”  **分析**：各国领导人在外交的过程中，都注重文化的属地原则，如邓小平同志和胡锦涛同志的“帽子外交”、普京访华时参观少林寺等。 |

1. 适度原则

适度原则是跨文化沟通中一项极其重要的原则，是指在跨文化沟通的过程中要做到既不完全固守，不完全放弃本土文化，力求在本土文化和对方文化之间找到平衡点，要掌握“度”，“过”或“不及”都会给跨文化沟通造成障碍。

下面，我们了解下跨文化沟通的策略有哪些？

引导案例：**希丁克的故事**

2002年的日韩足球世界杯，韩国队打入四强，震惊世界，一鸣惊人。韩国队的球员成了国家英雄，韩国队荷兰籍教练希丁克成为韩国人的偶像。韩国总统金大中为希丁克授予了蓝龙奖章，这是韩国为体育界人士颁发的最高级别的奖章。

但是，一开始，希丁克的教练方法受到韩国媒体的抨击。各种媒体充斥着对希丁克用人、排兵布阵，训练方法的不满。事实后来证明，希丁克是世界一流的足球教练，也是世界一流的跨文化领导者。当希丁克在韩国执教九个月后发现，在最关键射门前的传球中，即使年轻的球员站在比较好的射门位置，传球的球员也会把球传给年长的球员去射门。希丁克找出以前比赛的录像，发现同样问题。韩国和中国一样是儒家文化的国家，上下尊卑，尊老爱幼在儒家文化里根深蒂固。在儒家的文化里，年轻的尊敬年长的是美德，也社会推崇行为规范和价值观。但是，在希丁克看来，这文化“美德”成为其足球团队在世界竞争中的障碍。

希丁克进行了以下改革：（1）把团队中五名27岁以上的队员找来，让他们“授权”给年轻的队友，年长的五名队员一致同意在射门前，年轻的队员“有权”把球传给其他处于比较有利射门的年轻的队员；（2）让队员带上帽子和头巾，减轻辨别能力，从而提高传球效率；（3）让年轻的队员直呼老队员的名字，提高队员之间的“平等”。

结果众所周知——是一鸣惊人的成绩。国与国之间特别是不同文化背景下的人们进行跨文化沟通势必会存在沟通障碍，因此需要掌握有效的跨文化沟通策略来应对。洋教练执教儒家文化熏陶下的亚洲球员，沟通上的障碍如何跨越，希丁克给我们做出了完美诠释。

一、掌握语言沟通的技巧

首先要学会恰当地称呼对方和介绍彼此。由于受中国文化的影响，很多中国人并不能恰当地按照西方人的习惯正确称呼对方。比如西方人的姓名通常由三部分组成，父与子的区别可能仅在于中间名不同。还有许多国家妻要随夫姓。而且他们是名在前姓在后的。如果搞不清很容易出差错。除此之外，正式场合和非正式场合的称呼也大不一样，在非常正式的场合我们一般要在对方的姓名前加上称谓、职位或者表示尊敬的修饰语等。而在非正式场合许多外国人都喜欢彼此间直呼其名以示亲切，所以在好多场合我们都可直呼其名，无论对方年长与否。

其次，在语言沟通中，要注意口语交流和书面沟通在组织的不同层面的不同作用。语言是文化的一种直接表现形式。不同文化、不同沟通层面对沟通形式的要求不同。中国人在正式沟通中更注重书面沟通，而西方人则相对于口头表述和传达。

二、掌握非语言沟通的技巧

学会去细心聆听，是培养沟通技巧的第一步。一个好的聆听者，不单要留意对方的谈话内容，更应去尝试了解内容背后的含义。在聆听之余，另一个重要的沟通技巧是留意对方的身体语言。人在谈话的时候，从面部表情或身体姿势上流露出来的往往比从语言中流露出来的多。因此我们与人沟通时要留意自己的身体语言，要和口中所说的同出一辙或保持一致，否则会削弱所传达的信息，甚至连自己的诚信也可能受到质疑。总之，沟通可以超越语言的范畴，在非语言沟通中，当对方不说我们的语言时，我们可以借助非口头表达手段:如聆听、手势、示范、书面总结等，尽可能多用照片、图形、表格、幻灯片等，还要注意语调、衣着打扮，保持适当空间与相互距离，把握好时间艺术，掌握好色彩涵义，等等。

三、学习、培养跨文化理解力

外语学习过程本身就应贯穿讲英语国家文化背景的学习、多了解东西方文化的差异。外语的学习本身就与文化等密不可分，讲英语国家文化背景的书如英美概况等就值的一看。只有多学习、接近对方的文化，才能更了解东西方文化的差异。

四、正视差异，求同存异

在跨文化沟通中，各种文化之间的差异是客观存在的，这是我们进行跨文化沟通的前提。为了有效地进行跨文化沟通，避免无谓的价值冲突、无效沟通或沟通误会，正确对待文化差异是一种基本要求。要做到正视差异，求同存异，应该做到:首先要准确地诊断文化冲突产生的原因；其次要洞悉文化的差异以及文化多样性所带来冲突的表现状态；其三，在明晰冲突源、个人偏好和环境的前提下，必须能够选择合适的跨文化沟通方法和途径。具体讲,在沟通实施前，沟通双方至少应当了解沟通双方文化差异，并做好相关的心理准备，而且了解得越多、越详细越好。在沟通过程中，应尽可能地采取灵活的沟通措施，要能够准确地找出沟通障碍，并且要尽可能地把原则性和灵活性统一起来。在沟通结束后，应尽力总结沟通的经验和教训，从中探讨相关的沟通规律。