

第一章

文化震撼和以文化视角重新认识关系



人类进入了一个高速发展的、人工智能正在努力超越人类的时代，机器翻译的技术突飞猛进之后，不同语种的人交流将变得越来越容易，作为一个文化心理学家，我认为未来会有越来越多的学习了跨文化沟通的人，发现不同语种的交流远没有我们以为得那么难，而语种相同的人之间交流，很有可能远比我们想象得更加困难。跨文化沟通的理论和研究发现，语言并不是交流发生障碍的主要原因，不能科学认知文化之间的异同，没有学会跨文化交流的科学方法，才是沟通和交流的最大障碍！学会跨文化沟通的理论和方法之后，即使语言不通，也一样可以创造跨文化沟通和传播的奇迹，这一点我们在最后一个章节的实例中将会阐述。

人和人之间最大的差距并不是财富差距，也不是人生观、价值观的差距，更不是语言的差距，而是不同文化的差距。即使我们来自同一种语言环境，因为居住的地区不同，也会产生不同的文化差距，甚至同一个家庭的不同代际之间也会有文化的差距……

每个人成长为现在的个体，所依赖的“土壤”中，不只是有我们看得见的衣食住行，还有我们看不见的文化熏染。人和人之间的沟通结果，不仅仅受到我们看得到的因素的影响，更多的、更有后

效的，是我们看不见的每个人背后成长的文化土壤在影响着我们的沟通结果。

人生旅程中，最冒险的那一段，并不是去不同的国家进行观光旅游，而是与不同文化的人进行零距离的沟通和交流。人生下一个觉醒是，意识到人和人之间还有一个区别——文化不同；意识到人与人之间还有一层关系——跨文化关系；意识到，我们每个人早已踏上跨文化沟通的冒险之旅，只是我们如同盲人摸象，夜半临渊，尚不自知！

我们在自己原生的文化环境中，通常是无法意识到自己和他人的文化差异的，这些我们在后面的章节中都有理论和实例详述。发现文化不同，研究跨文化沟通，我们最初是从地球上文化差异最大的两个群体——东西方文化——开始的，我个人也是在经历了我的第一次文化震撼才选择了文化心理学和跨文化沟通心理学的理论和实践。

第一节 我的第一次文化震撼

我自己的第一次文化震撼（culture shock）就发生在我到达密歇根大学的第一天。那是1989年1月20日，我乘坐中国国际航空公司985次航班第一次飞往底特律。原定来接机的中国同学没有来，来接机的是他导师——密歇根大学的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，在心理学界享有很高的威望，之前每次他到中国来，都是领导和大学者陪伴着，我当时只是北京大学的普通讲师，只能远远地听他演讲。怎么也没想到一大早刚下飞机，居然是他来接我！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，所以我自己来接。”我很震惊，教授和学生的角色，和我之前经历的竟是如此不一样。

到达密歇根大学心理系办公室后，我又感受到了一次文化差异

(cultural difference) 的冲击。一直跟我通信联系的系秘书沃克女士，见到我后，非常激动地跑过来一边拥抱我，一边说：“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，我还没有被亲人之外的女性拥抱过。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。但是在一些国家，这是一个很自然的、普遍的问候方式。

我的这些经历肯定不是独一无二的，很多人在与不同文化的人进行交流的时候，都会有类似的文化震撼经历，而且我们大家都会从这些经历中学习到，与其他文化的人打交道时进行跨文化沟通和交流的注意事项。很多作家、学者、商务人员以及外交工作者都写过自己跨文化沟通和学习的经历及体会，这些游记、自传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，我们还没有遇到一本从心理学角度来探索跨文化沟通的著作，这就是我创作本书的初衷，也是我当初选择文化心理学作为主要研究方向的起因。

走进和我们差距巨大的另一种文化环境的过程中，我们才会意外感受和体验到文化带来的震撼。因为这时候，我们会发现，人與人之間存在着我們之前看不見的文化不同，而不是我們顯而易見的物质生活、人物风貌的不同，具体表现是在日常生活中行为方式的不同。而这些行为方式，恰恰构成了我们常说的当地文化或者个体文化。从理论上可以说，存在没有接受过高学历教育的人，但基本不存在没有文化的人。来自不同文化的人（可能是地区文化不同，也可能是个体文化不同）相互交往时，经常感到的是理解的困惑、价值观的不同、角色期望的差异以及沟通的困难。

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。究竟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，受到哪些社会因素的影响，又是如何影响我们生活和工作的质量的，这些都是本书要涉及的问题。

第二节 跨文化重新认识人类的关系

生态环境是否优质的一个重要衡量标准，是生物的多样性；社会环境是否优良的一个重要衡量标准，是文化的多样性，即是否多元文化社会。

心理学是一个较早意识到文化多样性研究的重要性的自然学科。很久以来，文化一直是文学、哲学、艺术等领域的研究范畴，大多用思辨的方式来研究。20 世纪 90 年代，当时的密歇根大学心理系的几位教授，包括我的导师理查德·尼斯贝特开始采用科学方法来研究文化问题，密歇根大学心理系由此而成为世界文化心理学的发源地。刚刚经历了文化震撼的我，有幸成为尼斯贝特教授的学生，开始进行文化与认知领域的研究。和其他学科一样，文化心理学通常都以具有典型代表的案例作为最初的研究对象。我清楚地记得，我们当时在密歇根大学的记事本上，随手写下东西方文化差异对人类 11 个思维工具的影响。我们从研究人的归因过程开始，再到归类和概念形成，然后是决策和判断，用心理学的实验方法证明了其中 10 个假设是正确的。唯一没有能够得到实证的反而是诺贝尔物理学奖获得者杨振宁教授提出的东方人喜欢演绎，西方人喜欢归纳的假设。由此开始，文化与认知研究成为社会心理学的经典研究领域。到了 2021 年，根据谷歌学者数据库的统计，受我们影响的文化与认知研究报告，公开发表的已经高达 18200 篇！

因此，本书将会讲述文化差异最大的两类代表——东方文化和西方文化的心理学研究，以及它们的有趣、尴尬与疑惑。由于这是延续数千年的文化差异，其牵涉的变量和因素范围十分广泛，因此，这些研究和方法，相当程度地也适用于其他类型的文化差异认知和跨文化沟通。这些跨文化沟通的心理学研究成果，改变了越来越多的人的工作和生活，也改善了一些地区的社会环境，相信它也将使你获得增益文化资本、实现自我超越、成为未来的幸福公民的一种重要认知。

那么，除了东西方之间的跨文化关系，我们人类还会有哪些跨文化关系呢？如果基于文化重新认识人与人之间的关系，那么，我们对关系的认识会有什么样的变化呢？

（1）父母和子女之间的关系。最早，人类的父子关系只有基于血缘的认识，随着文明的推进，我们开始发现父子之间除了血缘的延续，还存在代沟。随着文化心理学的发展，我们发现，父母和子女之间还存在跨文化关系，使用跨文化沟通的方法进行融合，竟然产生了意想不到的良好结果。

（2）职场中的共事者之间或者谈判对象之间的关系。这类关系曾经被认为是雇佣和被雇佣的关系，甚至是剥削和被剥削的关系……现在我们认识到，由于双方的成长背景、教养方式很不同，通常会存在文化的不同，所以，这种关系也可以认为是跨文化关系。运用跨文化沟通来处理这样的关系，会大大增加工作效能，有利于建立良好的、对事业发展有利的人脉关系。

（3）两性之间的关系。我们曾经认为这是恋人关系、夫妻关系。现在，我们认识到，这也是一种跨文化关系。基于这样的认识来发展两性关系，会更容易变成人们向往的灵魂伴侣之间的关系。

从这些跨文化关系的例子可以看出来，跨文化心理学研究不仅对跨



国企业谈判、海外学习工作、东西方文化交流具有重要的参考价值，严格来说，也对我们的日常的社会生活、工作，甚至夫妻之间、父子之间基于个体文化的沟通，建立良好家风，构建优质的企业文化，增益家庭和企业文化资本，提升人类整体的文化水平，变成更有文化的人类，也是非常有意义的。

但是，在这本书里，我们还是坚持重点讲述文化差异明显的东西方之间的差异研究和沟通方式，读者可以在阅读后自己举一反三，运用于平时的工作和生活中。

第三节 跨文化沟通的界定

1994年，在我的导师尼斯贝特教授指导下，我与我的师兄迈克尔·莫里斯共同发表了“文化与归因”一文。我们试图以一种实证科学的方式来理解“什么是文化？”“文化对人类生活的关键作用有哪些？”“文化差异的形成原因”以及“不同文化间如何面对可能的融合与冲突？”。

事实上，在心理学研究之路上，我最初的方向并不是跨文化沟通。在北京大学心理学系学习时，我跟随著名心理学家周先庚先生从事实验心理学的研究。之后，我的学术兴趣转向了“人格心理学”与“社会心理学”，经历了文化震撼的我，后来又转入“跨文化沟通”与“积极心理学”。其中“跨文化沟通”可以说是我学术生涯特别重要也是迄今为止最为持久的学术领域，在接触了积极心理学之后，我开始将跨文化心理学与积极心理学结合，为我们人类进入更加文明的新时代，找到基于文化的科学沟通方法。这样做是因为我自己种种的切实经历让我坚定地相信，随着全球各民族、各国家与各文化的不断接触与碰撞，人们会逐渐认识到跨文化沟通是平息风波，避免不同民族、不同国家、不同文化之间冲突，促进相互合作与协同的最为有效的方式。

7年后我博士毕业于密歇根大学时，福特公司向我发来人生第一份企业高薪邀请。虽然我没有接受这份工作邀请，但是我还是很感谢福特公司，并赞赏它的远见卓识。因为我从来没有想过一家做汽车的公司会对一个心理学博士产生这么大的兴趣与诚意。当时的我已经隐约感受到，全球文化心理学领域正迎来某种微妙的革命性的变革。

如果文化心理学的研究和应用推进顺利的话，人们很快会认识到，性别与语言的不同、财富与经济状况的差距、人生观与价值观的异同等都不是人们之间难以逾越的高山，恰恰是文化的差异才会导致人们之间最大的误解、分歧，甚至风波。

2021年我开始修订这部书稿的时候，美国NBA职业篮球联盟2021—2022新赛季即将开始。各个球队正在进行季前赛，从而完成两个星期后赛季正式开始前的阵容检验。新泽西篮网队在中国有着很高的知名度，不仅因为这支队伍里有NBA当红顶尖球星杜兰特，还有从“中国主队”休斯顿火箭转过去的巨星哈登，当然，还有NBA最具天赋也最受争议的欧文。这一次，欧文又成了整个NBA乃至全世界的热点话题。因为众所周知的防疫要求，新泽西篮网队主场所在的纽约市有疫苗接种要求，但是，欧文不知听信了哪里的小道消息，拒绝接种新冠疫苗。这意味着，所有纽约主场的篮网队比赛，作为队内“三巨头”之一的欧文都无法参赛。甚至全北美但凡有疫苗接种要求的城市，欧文都会因为拒绝接种的个人行为而无法参赛。拿着几千万美元的年薪，每缺席一场，欧文都会损失38万美元（罚款），更不要说他的这种行为同时也严重地伤害了所在球队与其他同队球员的利益，导致本赛季夺冠毫无悬念的篮网队前景黯淡。按照高集体主义维度的文化理解，欧文这种态度与行为是不可接受的，并且必须加以纠正。但是，我们看到在美国，竟然有很多人支持他，就算是他的队友也明确表示了“他有他不接种的自由”这样令人难以理解的支持。

这就是文化差异，或者说更深层所体现的文化心理差异。

事实上，因为疫苗，这个世界事实上被分成了两大文化群体——接受疫苗者和不接受疫苗者。我在接种疫苗的初期，就关注人们对疫苗的态度，我发现，接受者和不接受者这两类群体，他们的学历、国籍、身份、地位并不完全一致，两者都有来自世界各国、不同学历、行业及社会地位的人士。

面对越来越交错复杂的跨文化关系，跨文化沟通的研究也应该越来越宽泛，越来越深入。

一、沟通的方式：言语的沟通与非言语的沟通

沟通有两种方式：言语的沟通与非言语的沟通。在日常生活中，思想、情感和信息的沟通大多是非言语的沟通。根据心理学家的研究，一个信息对信息接受者的影响，7%是由双方使用的词汇决定的；38%是由言语线索决定的，包括说话的语调、音量、语速以及其他的语言相关特性；55%来源于非言语的线索，包括面部表情、手势、身体的姿态等。所以我们可以这样说，沟通质量不是由我们输送的信息决定，而是由我们输送的方式以及在对方头脑里所产生的效果决定。同样的一句话，如“想什么？”“你真坏！”“你真好！”，用不同的语气、语调、语速来表达，完全可以代表不同的意思，反映不同性质的关系。

英国喜剧大师卓别林的默片曾经风靡全球。默片没有声音，不论哪一个国家的人都可以看得懂，都明白其想要表达的意思，这就是非言语沟通的魅力，卓别林的电影因此受到了世界各国人民的喜爱。默片演员通过大量的面部表情、手势以及身体的姿态等非言语方式让我们了解角色想要表达的内容。在影片中，从头到尾没有旁白，也没有任何对话，只有音乐、场景和动作，却让观众欲罢不能。非言语沟通比言语沟通难度更大，所以，在卓别林之后很多年，英国才又出了《憨豆先生》这样

风靡世界的新默片，受欢迎程度可以说不亚于当年的卓别林。憨豆先生的生动表演直接诠释了何为非言语沟通，能让非英语国家的观众无须借由翻译就能看懂，并跟随憨豆先生大喜大悲。



卓别林的《城市之光》

有着五千多年文化历史的古老中国，有一个流传上千年的非言语沟通的经典故事，那就是《高山流水遇知音》，也有“心有灵犀一点通”这样的成语，形容非言语沟通的奇妙体验。借助外在的表现、姿势、环境、工具，不用语言也能表达万千情意和无限思想。

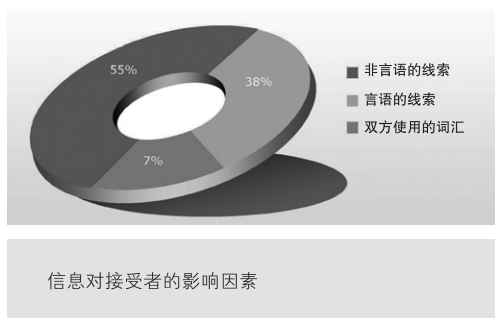
成功的非言语沟通，一直是人类心向往之的高妙沟通方式。哪怕只有一两次成功的非言语沟通，也可以为日后所有的沟通奏响奇美的序曲。

一个巴掌拍不响。同样的道理，沟通的效果也需要双方的努力。因



《憨豆先生》和《高山流水遇知音》，分别暗含传神与会意之意

此，任何期待自己的外语达到足够高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，就能进行跨文化沟通。



总之，沟通指的是人与人之间信息、感情和思想的传递。跨文化沟通与一般的沟通不同，其关键就是沟通的对象来自不同的文化背景。这种不同文化背景的差异会导致沟通的方式、过程和结果存在差异。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都是经常出现的。一个成功的跨文化沟通者，不仅对人与人之间的沟通有足够多的知识和技巧，更重要的是对不同文化背景下人的心理要有全面的了解。

二、什么会影响跨文化沟通

跨文化沟通涉及不同文化背景的人，因此沟通效果必然会受到一些较为明显的文化差异的影响。

1. 不同的价值观念会影响跨文化沟通

不同的价值观念会导致不同的行为方式。比如，中国人对国家有很强烈的认同感并且很重视亲情和友情；而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。

美国伊利诺伊大学的心理学家特里安迪斯（Triandis）曾经做过这样一个研究，在全世界范围内调查每个国家公民对自己国家形象的关注程度。结果发现在中国和其他亚洲国家，95%的公民对自己国家的形象“关

心”或“非常关心”；而在美国只有大概 30% 的民众回答“关心”或“非常关心”自己国家的形象。

这并不是说美国人不爱自己的国家，只是说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、民主和个人权利的意义，这些在他们看来要高于国家概念。

我国的传统价值观念之一就是尊老爱幼，乐于助人。然而，美国人十分看重个人的独立性，受他人照顾的人往往被视为弱者。只要是自己能够完成的事情，美国人一般不愿意求人代劳。因此，在美国，向别人提供帮助、关心、同情是根据对方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，我们主动为年老的外国人或是背着沉甸甸包的外国朋友提供帮助时，经常会遭到拒绝，因为这会让他们感到难堪。此外，面对不舒服或者是患上感冒的朋友，中国人会建议他马上去看医生，表示真诚的关心。然而，美国人对此并不接受，因为他们认为这是自己的私事。因此，当一个美国朋友说他不舒服的时候，你只需说“我听了很难过”（I'm sorry to hear that）就足够了。

2. 不同的思维方式会影响跨文化沟通

不同文化背景下人的思维方式的差异，对跨文化沟通的效果也有影响。比如，中国文化强调中庸的思维方式，中国传统文化思维还强调全面、整体，中医就是很好的一个例子；西方文化不太强调整体思维（Holistic Thinking），而是强调具体的、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，例如，马克思的辩证法不同于中国传统文化中的辩证法。马克思的辩证法强调矛盾的冲突，它有立论，有反论，是一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，强调矛盾共存和相互转化，

有矛就有盾。

在做选择方面，中国被试和美国被试还有一项很大的差异：中国被试确定选择结果的时间要相对较长，而相比之下美国被试要短很多。

香港科技大学的两位心理学家做过一项有趣的关于市场消费的心理研究。他们要求参加实验的被试在两个选项中做出选择，一个选项是质量很好但是很贵的商品，另一个选项是质量不好但是很便宜的商品。心理学家发现美国被试几乎会马上决定他们喜欢的是哪种商品，但是中国被试在做出这种非此即彼的选择时往往花时间较多，他们更希望有妥协的方案。于是，这两位心理学家就让来自两个不同文化的被试再做一次选择，要求他们在质量好而价格高、质量不好却价格低、质量居中且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选择妥协的中间选项，相对而言，选择中间妥协选项的美国被试要少得多。

此外，有一个很极端的案例说明美国人在选择过程中很干脆，不喜欢犹豫不决。热播美剧《小谢尔顿》（*Young Sheldon*）里，量子力学课程的大学教授约翰·斯特吉斯坚持多年只选择香草冰激凌，从来没有吃过其他口味的冰激凌。因为坚持这个做法一直不变，所以他节省很多用于做选择的时间。而他的这一做法并非独创，是效仿著名物理学家费恩曼（Feynman），为了减少生命中总要做的那些选择，费恩曼决定一生中甜点只吃巧克力冰激凌。这种做法在中国人看来太疯狂了，中国影视剧里不可能编出这样的情节，而美国人对此却会会心一笑。

除了科学家以外，美国科技精英还会就同一款式的衣服买几十件，节省选择时间。例如，扎克伯格多年来除非特殊场合，平时只穿灰色T恤和牛仔裤，乔布斯也只穿黑色T恤和牛仔裤。

3. 不同的沟通风格会影响跨文化沟通

不同文化背景下人的沟通风格（Communication Style）对跨文化沟通的效果好坏也有影响。以讲话风格为例，中国人习惯先讲大的事情，再讲小的事情；而西方人的习惯则是从小往大讲，这从中西方的媒体报道差异中可窥一斑。中国的媒体报道通常高屋建瓴，纲举目张，先讲大的背景，再讲小的案例，最后又回到大的意义上；而西方人的报道往往是从一个具体的案例、一个具体的个人谈起，再引申到大的意义和背景，最后又回到具体的案例和个人上。这种沟通风格的差异就会引起读者的心理预期（Psychological Expectation）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，这种不同不仅体现在意识形态的差异上，还体现在报道风格上。中国的报道从历史意义开始，以全球意义结束，着重报道的是开幕式的表演过程和参加开幕式的世界各国领导人；而美国的报道，是以具体的事件开始，以一个普通中国人的评论结束。最有差异的是，美国的报道采用了几个普通中国人的发言，反映了老百姓对奥运会的支持和作为中国人的骄傲。而在新华社和《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，而都是以全国人民的反应来表达中国人民的自豪和对奥运会的支持。

4. 不同的角色期望会影响跨文化沟通

不同文化所产生的角色期望（Role Expectation）差异也会影响跨文化沟通的过程和效果。跨文化沟通中存在一个巨大的文化差异，就是双方对领导、导师的角色期望有着根本差别。在中国，有些领导和导师习惯被众星捧月，从上到下的地位差别对他们而言很重要，自己的地位永远占据第一，一般而言都是第一个讲话或最后一个表态。与此相区别，西方的领

导在很大程度上就是一个普通的职业经理人，他的在职与否、上台与下台都是由他的业绩来决定的。因此，相对而言，西方人对领导、导师的态度比较随便。这种角色期望的差异在跨文化沟通中就容易产生很大的误解，因为在所有世界文化中人们对有威严的人往往要更加尊重并在表达方式上采用敬辞，而对同辈和下级说话时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。对领导或者导师角色期望的差异，以及因为用词不同而产生的理解上的差异，往往会影响沟通的效果。

中国人对长者也有不同于西方人的期待。中国人尊重老人，同时也希望得到老人的支持、鼓励、关怀和指导。因此，即使是陌生的长者，我们也常常以亲属的关系来称呼他们，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理解和接受的，即使我们中国人最常用的老王、老李、老张等带“老”字的称呼，也可能会引起西方民众的反感。我曾经开玩笑地告诉一位从事语言学研究的美国同事，我们应该叫他老单，以表示亲切。但是，他非常生气地说：“我不老，别叫我老单。”同样地，中国人对于自己尊重的人，往往很少直接称呼对方的名字，除非双方有着非常深厚而亲密的关系。我们还习惯根据职务、身份来称呼对方，比如说某主任、某局长、某老师。在中国，我不止一次地看到父母亲教导自己的孩子不能够直呼长辈名字。但是在西方，如果在相识的人群中不直呼其名，就意味着你可能不愿意与对方交朋友，从而会让对方大失所望且很不高兴。在美国，即使是自己最尊敬的教授，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传统相反。

第四节 跨文化沟通的特点

从1998年开始，我逐渐应邀加入了许多国际学术和商业组织，

也参加了很多组织的跨文化交流活动，包括清华大学的各种国际学术交流、国际智库的全方面对话，并在国际组织任职。很有意思的是，我发现自己正逐渐地变成中外双方沟通的信使和纽带。我经常奇怪地问他们：“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汉语，为什么你们双方不能够直接对话，而需要我去转达你们的意见、看法和建议呢？”一个普遍、共同的回答就是：“好像只有跟你才能讲明白。”而在他们彼此之间，似乎有一些沟通的鸿沟。

为什么跨文化沟通会有困难呢？跨文化沟通与文化内部成员之间的沟通又有哪些特点？跨文化心理学认为跨文化沟通具有以下四个特点。

一、寻求共同点

沟通的一个重要基础（Grounding），就是要求双方具有比较一致的经历和共同的语言，最好是有很多共同享有的知识和信息，这包括共同的知识背景、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了解我们文化中习以为常的知识、信念和假定。为此，很多外国学者到中国来进行演讲总是会先讲一些中国的名言警句，我们的领导人到其他国家进行交流时也会先用对方国家人们熟悉的内容或典故开场，这是为了寻找一个共同点，以便开启一段良好的跨文化沟通。

由于生活在不同的文化背景中，我们在国情、意识形态（Ideology）和生活经历等方面有着很大的差别，在很多话题上可能会有不同的看法。在跨文化沟通过程中，我们应该回避那些忌讳的以及令人不愉快的话题，因为这些话题一旦提出，可能会引起双方之间的反感。在某种程度上，沟通的双方应该积极地去追求共同之处。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”的效应可以消除沟通

中的隔阂。

二、强烈的投入感

跨文化沟通的效果依赖于双方之间的互动程度，也就是沟通双方彼此的思想、感情和行为的敏感程度。这是一个高智商、高投入、高情感的智力过程，因此它对双方的心理素质、智力素质和感情素质的要求都会很高。这种强烈的投入感（High Involvement）往往会使得那些经历过跨文化沟通的人感到某种程度的疲惫。而在文化内部的人际沟通中，特别是朋友间的沟通中，强烈的投入感往往是不太需要的。我个人常常说到华人在国外缺少一种国内的人常常享受的快乐，那就是“侃大山”或者说“闲聊”的快乐。跨文化沟通很少能达到闲聊的愉悦程度，因为它更像一个工作过程，而不是一个享受过程。

我曾经在文化心理学的课堂上，给中国学生和美国学生分别讲了同样的故事，但是，最后得到的效果却完全不同。在美国课堂上，故事起到了活跃气氛、消除紧张的效果，尤其是在很多学生第一次接触一名中国教授教学的情况下，他们可能会对我有些不放心和担忧，因为不知道我是否对美国文化有足够的了解。于是，我经常以一个故事来开始我的心理学课程。

一个牧师询问一个不爱去教堂的人：“你为什么不到教堂来？”这人回答说：“我告诉你我为什么不去。我第一次去教堂，他们就往我脸上泼水；第二次去教堂，他们就把我和一个女人绑在一起，再也不能脱身。”牧师回答说：“对，你下次来，他们就会把土盖在你的身上。”

了解美国文化的中国学生会很快理解这个故事的幽默趣味，而不了解美国文化的学生则很难理解。所以，他们得仔细地分析故事的意义，并把这样一个轻松的故事变成一个严肃的思维挑战。

同样，很多与中国文化有关的笑话，也不会对美国学生产生轻松愉快的效果。

圆周率的故事是各国文化的学生们都不陌生的。不过，用中国古诗可以很轻松地记忆到小数点后 22 位。这首诗是：“山巅一寺一壶酒，尔乐苦煞吾，把酒吃，酒杀尔，杀不死，乐尔乐……”对应的数字是 3.1415926535897932384626。利用汉字特有的谐音，这首押韵诙谐的小诗成了学习数学的工具。中国学生在笑声中仅仅用两三遍就完成这 22 位数字的记忆，而习惯字母学习的西方学生仍然没有从愕然中缓过劲来。

三、沟通中断的顾虑

由于缺少共同点，跨文化沟通不如文化内部成员间的沟通那样顺畅，最常见的现象就是双方之间无话可说。而这种“无话可说”的焦虑往往会反过来增加自己的心理负担，从而影响沟通质量。

我经常开玩笑地讲，普通中国同胞的跨文化沟通往往好似从三板斧开始，三板斧砍完后，就没有好的招数了。这常用的三板斧是：你到过中国吗？你喜欢中国吗？你还来中国吗？

文化内部的沟通失败，通常是由于一些外部原因造成的，比如外在干扰、突发事件。但是，跨文化沟通的失败往往是由内在因素

(Internal Factors) 决定的。比如说,对主体的不了解,也就是说当沟通双方不知道对方的信息以及信息将产生的效果时,他们就可能会非常担心沟通的中断(Communication Breakdown)。这时沟通者会尽量去了解对方的理解程度或者寻找能够使沟通继续下去的主题,或者干脆放弃继续沟通。这些都会使他们产生焦虑、紧张的情绪,从而对沟通产生反感和敌意。

对沟通中断的焦虑,往往还会导致沟通的双方显得过于关切和过分关心。这通常表现在沟通者非常急切地提出问题,发表评论,而不管对方对此有何反应。如果沟通的双方都争相传递信息,双方之间的沟通就会产生重叠、重合而且没有得到反馈的问题,这会对双方的沟通质量产生负面的影响。

四、谈判的持续性

与文化内部的沟通不一样,跨文化沟通是一个不断地分析、判断和决策的过程。也就是说,在跨文化沟通的过程中,人们实际上要随时地评估沟通的过程和结果,并确定此阶段期望的和能够实现的双方面的关系。跨文化沟通的过程和效果决定双方之间的关系是合作的还是竞争的,是严肃的还是随便的,是关注问题的解决还是关注双方之间的感情关系,是等级分明的还是平等一致的,是正式的还是非正式的。文化内部的沟通,双方的关系一般是早已经确定的。而在跨文化沟通的过程中,双方的关系要依赖于沟通的过程和结果。因此,这一特点就决定了跨文化沟通有着与众不同的难度。

根据谈判心理学的理论,谈判的心理活动和过程包括四种行为表现。第一种行为表现是提出自己的主张。有时候坚持自己的观点和利益,就可能与对方发生争执,这时要理智地、有建设性地回应对方的信息和意图。谈判涉及的第二种行为表现就是暗示,包括给对方各种善意的提示,以