

# 分析多元文化差異 跨越文化溝通障礙—— 淺談跨文化溝通

李平絨

國立暨南國際大學教育政策與行政學系博士班研究生

許瑞芳

國立暨南國際大學教育政策與行政學系博士班研究生

本文從多元文化差異比較入手，分析多元文化差異對跨文化溝通的影響，闡述了跨文化溝通應遵循的原則，溝通參與者如何實現有效溝通，認為瞭解文化差異，認同文化差異，融合文化差異，是實現跨文化溝通的關鍵。

關鍵字：多元文化差異；溝通障礙；跨文化溝通

## 一、前言

今年國慶典禮主持人介紹原住民族名時，以「邵太太打卡，阿薩不魯哥，被嚇得跑走啦」口訣介紹原住民族族名，引來外界批評；主持人的說法，其實是非常地不恰當，因為我們其實可以開玩笑，可以詼諧，但是要看場合，而且要看到底誰說出來的，像是國家慶典場合，他用這樣子的玩笑話來介紹原住民族，是不恰當的。

溝通是人與人之間，人與群體之間思想與情感的相互傳遞、相互作用和回饋的過程，是由資訊傳遞方和接收方雙方的互動來完成的。在這個過程中，文化差異使人們形成了不同的價值觀和思維模式，使人們觀察事物的角度產生偏差，必然會影響到對事物的理解，而解讀和理解的差異直接影響到溝通的進展，產生誤解就會導致衝突。

## 二、跨文化溝通的含意

「跨文化」一詞，被英譯成 *intercultural* 和 *cross-cultural*。王珩（2014）認為，這兩英文譯詞屬於同一事物不同的表達方式，卻具有不同的表達內涵。從廣義上看，兩者皆指不只一種文化的內涵，因而 *intercultural communication* 與 *cross-cultural communication* 都指來自於不同文化的人之間的溝通。從狹義上看，前者更強調文化之間的互動性，如「文化震撼」、「文化適應」之議題；而後者則指不同文化之間所進行的比較，被譯為「跨文化比較論」（畢繼萬，2009）。本文探索來自不同文化的人民在不同文化語境與他人的溝通，屬於不同文化的人相互之間的溝通，並非僅限定在聚會應酬的場合，亦非比較兩種不同文化的比較，故而將 *intercultural communication* 作為「跨文化」語詞界定。

## 三、跨文化溝通的差異

在跨文化溝通中，由於參與者來自不同國家，其文化背景存在著明顯的差異。不同文化背景的人，對同一件事、同一句話、同一個動作都有著不同、甚至相反的理解。文化對於人們的行為方式有著極大的影響，決定了人們的處事方法。可以借助

D.Hymes（2004）提出的溝通事件（communicative event）的分析框架來進行分析。文化差異對參與溝通的每一個方面都產生影響。可以歸納為八個方面，用“SPEAKING”一詞的八字母來分別代表。

S：“Setting”環境。即不同的生活環境中成長起來的人，會形成自身的價值觀、人生觀，而這些必然會給溝通帶來影響。

P：“Participant”參與者。參與者的年齡、性別、職業、地位等因素對溝通都會產生影響。

E：“Ends”，目的，包括所期待的結果。在溝通中美一句話都有一定的目的，資訊傳遞者所期待的結果會因資訊接收者不同的文化背景而無法實現。

A：“Act sequence”行為順序，包括資訊的內容與表述方式。

K：“Key”基調，包括說話的語氣、表情、動作等。詼諧的語氣、幽默的表情有時可以令溝通更加愉快，起到良好的作用。

I：“Instrumentalities”媒介，主要是指資訊傳遞使用的語言。語言差異是溝通的一大障礙。語言是人類所特有的用來表達思想，交流思想的工具，是文化的根本，每一種語言都有其特殊的文化內涵。

N：“Norms”規則，主要指人們溝通時言語行為所必須遵循的各種規範，具體地說，就是參與者什麼時候該說話，說的時候以什麼方式說等等。

G：“Genres”體裁，指溝通活動中話語的類型，如詩歌、寓言、笑話、書信、評論等。溝通的形式除了一對一的口頭溝通外，還有對人間的會議溝通和互相的書面溝通。

#### 四、跨文化溝通要遵循的原則

##### （一）尊重原則

尊重是有效跨文化溝通的基礎。不同文化背景的人有各自不同的風俗習慣、思維方式和宗教信仰。不能以一種標準來衡量文化的好壞。應該尊重對方的文化，從對方文化的角度思考問題。

##### （二）平等原則

跨文化溝通應當在平等的基礎上進行。文化沒有優劣之分，出現矛盾和分歧是不可避免的，雙方參與者應該求同存異，相互理解，這樣才能消除誤解、避免衝突、達成諒解。而不能將不同的文化視為異端，總想去征服、同化異文化。

##### （三）融合原則

在跨文化溝通時，從有利於溝通的角度出發，可以有選擇地迎合屬地文化，融入屬地文化中，有利於建立友好合作關係。

#### （四）適度原則

這是指在跨文化溝通的過程中要把握好一個“度”，既不能完全固守本土文化，又不能放棄本土文化，要在本土文化和對方文化之間找到平衡點。想要無障礙的溝通，應當學會在欣賞、尊重本國文化的同時，理解、容忍他國文化。

### 五、跨文化溝通要遵循的技巧

我們認為，跨文化溝通還應遵循一些技巧。人們都希望有順暢的溝通，但現實中溝通並不完美，必然產生不愉快，甚至是誤解或衝突。有效溝通需要如下一些技巧。

#### （一）一對一的溝通技巧

首先是樹立溝通意識。跨文化溝通是個複雜的過程，因為溝通雙方存在著諸多差異，這些差異經常會使溝通遇到阻礙，差異越大，溝通起來越困難。溝通時造成誤解的主要原因是缺乏溝通的意識。以這種思維方式進行溝通，就會使資訊接收者在不瞭解背景的情況下，自行理解和解釋資訊，容易造成認識偏差，產生誤解，嚴重影響溝通的效果。要想解決問題，雙方都要有強烈的溝通意識，各自負起溝通的責任，多換位元思考，互相尊重，資訊發送者應該站在對方的立場上，盡可能將要傳遞的資訊表述清楚，讓對方感受到言辭真正的內涵和用意。資訊接收者要從對方角度去理解和解讀資訊，這樣才能減少溝通中的無效行為。

#### （二）資訊傳遞者（說話者）的技巧

溝通是個互動的過程，我們要在資訊的傳遞者和接收者的角色中不斷轉換，但是作為資訊的傳遞者，應該注意哪些問題呢？一是資訊傳遞者必須明確溝通要達到的目的，有針對性地去思考所傳播的資訊的價值和內容。一般而言，溝通的目的就是要告知某種資訊，或要求對方接收某種理念，所以在溝通前應該認真梳理和完善要傳達的資訊內容。二是要瞭解物件，瞭解接收者的文化背景、思維方式、風俗習慣、處事風格、工作經歷、欲望訴求等，這樣資訊傳遞才能有的放矢。三是要選擇合適的時間和地點、合適的語言和表情。把握好時機，選擇好地點可以達到事半功倍的效果。四是突出講話的重點。資訊傳遞要突出重點，過度描述細節，會導致重點不突出，造成資訊接收者無法把握，容易偏離主題，反而達不到溝通的目的。通常可以 5W1H（what,when,where,who,why,how）來歸納內容，進行表述。五是講究說話的方法。溝通中闡述自己的想法可以分為三種類型，包括：自我中心型、無主張型、建設性主張性。有效溝通需要建設性主張型敘述方法。六是瞭解對方理解的情況。資訊的傳遞者不是將資訊發送出去就萬事大吉了，重要的是看對方理解和接受的情況，及時掌握有無資訊不明，有無理解偏差，以確保資訊傳達的有效性。

### （三）傾聽的技巧

專注傾聽是溝通的基礎。在傾聽時要以微笑的表情密切關注對方，以願意傾聽的心態，集中精力地接收對方的資訊。不要受周圍雜音的干擾，不隨意插話，以點頭或眼神的交流示意對方自己在認真聽，對重點內容做好記錄。聽不懂或沒有理解的地方，要在對方說完後及時提問，任何假設、臆測都會對溝通產生不良的影響。回饋是溝通的助推器。溝通中沒有回饋會讓資訊傳遞方失去溝通的興趣，不利於溝通的推進。負面情緒是良性溝通的殺手。對於對方蹩腳的表達，要耐心傾聽下去；對於不同的見解，要虛心地聽完，不要打斷對方，不要急於闡述自己的觀點。控制好情緒有利於溝通的開展。

### （四）書面溝通技巧

資訊化帶給人們的是利用互聯網的溝通，這種跨文化溝通是通過書面形式完成的。書面溝通就像在紙面上與人談話，也要注意清晰、簡練、生動。書面溝通中要注意以下問題。一是應考慮閱讀對象。考慮誰閱讀，為什麼目的而閱讀，站在閱讀者的立場上清晰地表達想要告知的內容，可以運用 5W1H，將要傳達的資訊整理好。二是表達簡潔，重點突出。書寫的內容太多，太雜，不利於閱讀者的理解，因此要將想要傳達的資訊列成條目，簡潔明瞭，也可以適當使用圖表。要先寫出結論，再說明經過和理由。三是表達準確，易於理解。表述要正確，不要出現錯字、漏字，特別是數字。要使用閱讀物件容易理解的語言文字。

## 六、結語

目前全臺灣有 50 多萬名外配、近 40 萬名「新二代」，根據內政部人口統計，105 年小一的虎年新生，父母其中一方非本國籍的約有 8.7%，也就是每 11 位小一新生，就有一位是外配所生，使臺灣人口結構產生了變遷。學校是社會的縮影，面對族群多元化所帶來的時空壓縮與世界意識，學校教職同仁更需要主動去瞭解並接納多元文化。對於異文化的認知，可以降低族群偏見與刻板印象，並且提高我們對異文化的接納態度。

多元化的族群使得文化多元性的知識基礎不斷擴增，學生有義務去認知其他族群的習俗和文化，並且對於不同文化的族群和個體給予尊重，所以老師有義務教導未來公民學習如何去面對並尊重不同族群的文化，運用跨文化溝通技巧，增進彼此間思想與情感的交流。

### 參考文獻

- 王珩（2014）。華語教師跨文化能力培訓之省思。*華語文教學研究*，11(1)，127-149。
- 畢繼萬（2009）。跨文化交際研究與第二語言教學。*語言教學與研究*，2009(1)，10-14。
- Hymes, D. H. (2004) *"In vain I tried to tell you": Essays in Native American Ethnopoetics*. University of Nebraska Press.