**外事工作中的跨文化交流**

北京大学对外汉语教育学院院长 赵杨

1. **为什么要有跨文化交际意识**

当今世界经济、科技、全球化飞速发展，深深影响着人们的交往方式，不同国家、不同地域和民族之间的沟通与交流变得更加便捷和频繁，彼此的语言和文化不断互动融合，几乎已经很难再找到只说母语的单一语。比如在中文课本中问候他人时说：见到您很高兴。有疑问时说：你肯定？这其实不是中文的原本说法而是英文翻译的结果，而这些说话方式我们已经习以为常了。得益于移动互联网等通讯技术的迅猛发展，学校实体课堂可碎片化直接转变为MOOC网络教学，重要的通知信息可以通过微信平台呈几何基数推送出去，这些变化在过去是难以想象的，正深刻地改变着我们的生活和交往方式。

人口的流动是用来衡量一个国家经济发达程度的标准之一。从新中国1949成立到1976年的27年时间里中国的出境人数仅为22万人次，而去年1年中国出境人次超过1亿，人口流动性急剧增加。跨地域、跨文化的国际交流与合作也更加广泛，以北京大学对外汉语教育学院为例，一学期就有超过60个国家留学生前来学习交流。另一方面，由于跨文化意识和相关知识的缺乏，交际障碍甚至交际失败的情况时有发生。所以，不仅仅是外事工作者，所有人都应该提高跨文化交际的意识，使我们向一个现代化的国家、现代化的社会和城市不断迈进。

1. **什么是跨文化交际**

跨文化交际定义很多，简单来说就是指不同文化背景的人之间的交际交往。或是来自不同文化背景的人之间符号性交际过程，其目标是在交际的情景中给不同的个体创造共享的意义，强调文化的共通性。语言就是最大的符号，当然还有非言语符号，比如功夫熊猫电影中里面就包含了中国武术、筷子、灯笼、熊猫、中式建筑等很多中国文化的符号。

跨文化交际其实包含了两个层面：一个层面是不同国家、不同民族间人们的交际，这是通常意义上的跨文化交际。第二个层面是同一个国家民族内不同性别、年龄、职业、地域之间人们的交际，这一层面的跨文化交际往往不受重视，实际上不同国家和民族之间的差异要小于同一个国家和民族之内由于性别、年龄、职业、地域不同而产生的文化差异。例如，说到中国文化，就会提到中国人过年都吃饺子，其实南北是有差异的。说中国人喝汤是在餐后，西方人喝汤是在餐前，其实广东也是餐前喝汤的。中国地域广，民族众多，文化丰富，因此用任何一个简单的句子来概括都是有失偏颇的。

1. **外事工作中需要关注的文化差异**
2. 时间观念

各个国家和民族对时间的观念看法是有差异的。中国文化中对时间还是比较准时的，美国和部分欧洲国家也比较注重准时观念。而西班牙、意大利对时间的看法就不一样，正式场合较准时，私人场合的时间就会错后很多。例如：一位意大利友人请朋友来家吃饭，约定的是七点半，其实在意大利文化的理解中客人九点左右到是合适的。一个前往西班牙格拉纳达访问的中国代表团晚上八点半抵达当地，接待方安排十点半举行酒会，十二点正餐。所以各个国家对时间观念的差异还是应当值得注意的。

1. 工作计划性

谈到工作计划性，中国现在正在朝这个方向努力，但做的还远远不够。成熟发达国家对工作计划性要求是十分严格的，比如欧美地区的大学校历一般是四年的，如果是会议未来二至三年内的都已经确定好了。每个人都会有一个记事本，哪天做什么工作很早前就已经安排好了。学院如果要举行一个自助餐会，提前半年就会开始预订准备。如果有任何变更，最迟也要两周前进行通知并深感抱歉。

1. 穿衣戴帽

在穿衣戴帽方面，不同文化背景的人在工作生活中穿着上有着较为明显的差异。例如，英国人非常讲究什么样的场合穿什么样的衣服，所有的活动都有严格的穿衣准则。比如剑桥大学最正式场合，是白领结加黑色学袍，正式场合是黑领结加学袍，次正式场合是西装套服，随后是商务休闲装，最后才是便装。泰国对穿衣也十分讲究，泰国的男士每天衬衣都要熨烫平整才能穿出去，一天内如回到房间后就不能再穿同一件衬衫外出了，所有正式场合都穿泰丝服装。而美国文化中，穿衣就相对随意，体现出一种去中心化的理念。通过穿衣风格的差异，可以看出文化在其中的作用，着装方式并不是与社会和经济发达程度相关，而是和文化理念紧密相连。此外，在言语和性格上，美国人更直接，而英国人更委婉并讲究策略，了解这些特点也方便日后与对应国家进行工作上的沟通与交接。

1. 文化差异对外事工作的启示

对于跨文化交际中的相处之道，最重要的原则应当是尊重对方文化，特别是一些价值观方面的东西，并在不发生冲突的情况下，显示自身文化。文化的多样性中也存在同一性，如果能够利用好不同文化的共和，坚持与“尊重”与“合作”原则，避免刻板印象，就能够掌握跨文化交际的要领。在外事工作中，特别要注重以下几个方面：

一是计划性，既能显示对他人的尊重，也能使工作有条不紊开展；

二是精细化，这是成熟社会的重要标志，可以减少对预期的不确定性，有时甚至是成败的关键；

三是合作共赢，不要让自己失于“方式不当”，如有不同意见，要通过沟通取得共识，甚至通过斗争达到团结。坚持先立规矩，按规矩办事。

（本文根据座谈录音资料编辑整理）