

以心理学跨越沟通的障碍

——读《吾心可鉴：跨文化沟通》

袁恒雷

在全球化愈发明显的时代,人与人之间沟通的障碍,已不仅仅是语言方面,更体现在文化心理方面。大到国家、民族间的交往,小到个人间的往来,由于地域、文化、语言、风俗、宗教、饮食习惯等诸方面存在差异,文化心理鸿沟难免存在。作者在东西方著名高校教授心理学,本书为其多年教学研究心得。

选题精准： 契合时代症结

随着改革开放40余年丰硕成果的收获,国人愈发树立起强烈的民族自豪感,走出国门者越来越多。与此同时,一些文化现象日益引起关注:身为中国人,为何要让外国人理解我的观点?为何要花费这么多时间与精力学习英语,而且还列为中高考科目?是什么在影响跨文化沟通,该如何突破沟通障碍?一系列的“灵魂之问”在《吾心可鉴:跨文化沟通》中都有细致解答。

这众多选题,契合了人与人沟通的时代症结——无论是国人之间还是国人与外国人之间的交流。以具有全球视野的中外交流来说,彭凯平如此回答:“学习跨文化沟通是经济全球化的需要,是中国迅速崛起为世界强国所赋予我们这一代人的历史责任,同时它也能帮助我们发现自我,超越自我。”这就是中国的中小学生们要一直学英语,考硕博读硕博也一定要学要用英语的深层缘由。

东西方真正的文化交流可追溯到100余年前的“西学东渐”,而改革开放以来的40余年,东西方的交流领域仍在不断扩大。即便东西方已有一定的相互了解,但我们依然会感到其它文化对我们存有误解甚至敌意。

彭凯平指出,这源于文化之间的价值冲突引发的根深蒂固的心理反应。不同文化的人对待同一议题或事件可能有完全不同的反应,这是跨文化沟通必须跨越的心理鸿沟。对于东西方人们而言,需要通过学习跨文化沟通心理学去了解彼此,消除隔阂。

对此,作者非常乐观:“学习跨文化沟通心理学,能够提升我们的软实力,让其他文化的人理解、同情、认同和接受我们的理念、观点和信息,让我们成为积极的文化使者。”

案例经典： 分析活泼灵动

彭凯平多年精研心理学,在国内,曾任教于北京大学、清华大学;在国外,曾任哥伦比亚大学、斯坦福大学、密歇根大学、加州大学伯克利分校等诸多高校教授。广博的教学经历,使其具有宽广的视野,研究的着力点大多为东西方文化交汇处。书中案例多为其在东西方高校课堂中“碰撞”后的集萃提取及多年心理学调查与分析,因而材料虽广博但很典型,行文诙谐活泼。

书中部分案例在心理学领域非常经典。彭凯平将这些案例置于跨文化沟通的视域内进行全新的分析讲解,从而使之生发出全新的认知感。以科尔伯格道德两难困境为例:汉斯需一种名贵的抗癌药物治疗太太的疾病,但该药尚无市售,需花费重金从发明者化学家处买得。无力购买的汉斯请求化学家先把药物给他,自己以所有的财产先支付部分药费,待太太病好后再偿还余款。化学家拒绝了他的请求。于是,道德两难困境出现——汉斯要不要偷药物救太太?

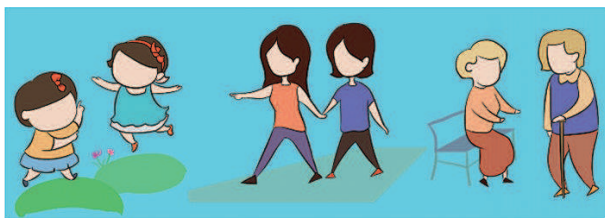
按早年科尔伯格的理论,道德发展分三种水平:前习俗水平的道德观念,习俗水平的道德判断,高级水平的道德观念。处于不同水平的人们,得出的答案自然不同。彭凯平的分析具有更加宽广的视角,跳出了汉斯偷药救太太的窠臼——因为我们非常清楚,人的性命至高无上,无论是道德还是法律,其制定的初衷都是惩恶扬善。所以,彭凯平呈现了对科尔伯格相关研究的进一步探索,那就是脱离道德水平后,对其研究着眼点的探析。彭凯平分析道:“他的道德困境主要涉及的还是人的思维,而不是人的行为。他也没有涉及其他的道德考量,关注的行为主要是与公平、公正、社会伤害等这些与法律有关的道德问题……在很多情况下,男性关注的是公平



跨文化沟通的效果依赖于双方之间的互动程度



文化内部的人际沟通往往不需要强烈的投入感



纽科姆发现:人们交往的频率和时长是彼此能否成为好友的关键。如果两个人从幼时就认识并成为朋友,经过若干年之后,如果还能同步,交往起来就会非常轻松

▲书中插图



《吾心可鉴:跨文化沟通》
彭凯平著
清华大学出版社出版

的问题,而女性关注的是关怀他人的问题。”

显然,这种进一步的分析便是对原理论的进一步发展,不仅适度更正与完善了科尔伯格的相关理论,而且更加明晰了在道德困境中如何实现“爱的原则”。彭凯平的分析摒弃了拗口的学究气,尽可能地选取通俗易懂的语句,再加上众多鲜活案例的呈现,使得本书的阅读过程显得轻松愉悦。

对比手法： 打通交流障碍

书中研究的文化交流,主要体现在东西方之间,特别是以作者从教的中美两国民众的交流为主,兼顾非洲、欧洲、拉美、韩日等地区民众的相关情况。如同我们中学时期写议论文最最基本的结构——提出问题、分析问题、解决问题,在了解为什么要进行跨文化沟通、跨文化沟通在东西方之间的主要障碍为何之后,面对的自然就是如何打通东西方文化交流障碍。作者长期在中美两国高校任教,因而常采用对比手法,这在研究相关文化心理学的问题时可谓屡试不爽,两相对照使几乎所有问题都得到了镜像式的清晰呈现,进而为问题的解决提供了具体的方法或指明方向。

东西方跨文化沟通的最大障碍是什么?看似很“简单”,这种障碍大到国家之间,小到人与人之间都是成立的,那就是“双方之间的共同点非常少”。那么,解决的办法也是显而易见的——“沟通的双方应该积极地去追求共同之处”。心理学认为,人与人之间一旦产生某种认同,相互之间就会在心理上产生“自己人”的效应,这种“自己人”效应可以消除沟通中的隔阂。为了解决这个问题,彭凯平运用了几种方法:分析和克服沟通的语言障碍、沟通风格的障碍、高难度说服、对话的艺术、非言语沟通等。这些方法

基本都是现实案例的理论集萃,颇具可操作性。彭凯平充分运用对比手法加以叙述,比如一则幽默段子,中国学生听了会引起哄堂大笑,但美国学生不懂其中的“梗”就会面面相觑。

书中例举并分析了一批经典的东西方成功跨文化沟通的案例,比如电影《功夫熊猫》《寻梦环游记》、北京奥运会上的中国文化展示、贝聿铭设计的卢浮宫玻璃金字塔、谭盾《女书交响乐》等。这些跨文化沟通案例的成功,在于“帮助我们建立起对人性、人情、人心、人欲的普遍认识,发掘不同文化人群之间心理和沟通的共通性及差异性。由此在科学基础上,有针对性、创造性地宣传和交流文化,这样的跨文化沟通才能反映不同文化的人的心理需求,也才是较为有效的。”北京奥运会上的中国文化展示,完全是跨文化的高科技表达方式和超越文化障碍的整体和谐之美,让西方观众在美中感受到心灵震撼,从而自然接受一场中国文化的熏陶。

方法实用： 有效推广中国文化

本书立意“跨文化的沟通”,目的在于构筑国人文化自信,将中国文化有效地向世界传播。彭凯平如此阐述:“如何有效地对外宣传中国的文化,才是每一个负责任的中国人在跨文化沟通时应该考虑的问题。”

彭凯平以“硬实力”与“软实力”来具体加以说明。硬实力指一个国家的军事力量和经济实力等,软实力就是指跨文化沟通能力。国与国之间的影响,不是靠一方的力量单独来完成,而是在彼此的互动中产生。这是动态的发展过程,而非固定不变。彭凯平认为:“一个国家、一个地区,甚至一个人,最重要而且最稳定的影响力是感

化、感动、感召别人的能力,而绝不是震慑、吓唬、强迫别人的实力。”

彭凯平的观点不仅契合当前世界和平与发展的时代主题,与中华传统文化构成也遥相呼应——孔子在《论语》中说:“远人不服,则修文德以来之。”彭凯平在精研东西方文化的有机碰撞后,结合亲身经历,提出一系列对于有效推广中国文化富于可操作性的意见或建议:一是提高我们的信誉;二是选择合适的方式。以提高我们的信誉为例,从心理学来讲,彭凯平认为四个方面尤为重要:尊重对手、讲道理、个人化、聚焦阿喀琉斯之踵——道德软肋。这种层层深入的论述,如同抽丝剥茧般讲清了一系列宣传文化的方法。

外国民众对中国的好奇和接触越来越多,这就使得如何让外国民众更好地了解中国、理解中国的立场和观点,成为中国崛起过程中一个不容忽视的问题。彭凯平是了解东西方民众的心理学专家,他提出的几项建议,是基于多年来一线教学与社会实践的积累所得,是被反复证明实用的方法。本书中,他运用一系列案例证明了以上几个方法的正确性。相信通过这些方法的进一步推广,中国的理性、开放、宽容和和谐的形象与声誉会在全球树立起来。

在全球化迅猛发展的时代,东西方之间的交流只能是愈加广泛与频繁,增进了解、共享信息已是大势所趋。因而,东西方之间无论是进行哪方面交流,首先还是应该先进行跨文化的心理沟通,这是其它领域开展交流的基础。对于普通民众而言,彭凯平在全书结语中不忘适时提醒,走出国门之前,最好先掌握跨文化沟通的知识,不然,在全球化时代,国际认知盲和文盲一样,难以适应时代的发展。