

# 沟通无界，仁者无疆

——《吾心可鉴：跨文化沟通》第三次重印序

彭凯平

1  
文化与跨文化沟通崛起的“新轴心时代”

这是一本以心理学视角来看待文化与跨文化沟通的书。

通常来说，文明、文化、跨文化沟通等话题在人们的习惯意识中多被哲学家、政治家、社会学家、人类学家、文化学者，甚至包括经济学家、文学家、艺术家、外交与商贸人士、民间文化传播人士等提及。你几乎很少听到有心理学家对跨文化沟通“指指点点”。

其实，作为研究人类心理和行为的科学领域，心理学也关心文化及其影响。1879年，德国学者威廉·冯特受自然科学的影响，在莱比锡大学建立了世界上第一个心理实验室，标志着科学心理学的诞生。他研究两大领域，其一是人类的感知觉，其二是人类的文化心理。后来，经过维果茨基、迈克尔·科尔、吉尔特·霍夫斯泰德、理查德·施韦德，特别是20世纪90年代美国社会心理学家哈利·特里安迪斯、黑泽尔·马库斯和我的博士生导师理查德·尼斯贝特等著名心理学家的多年耕耘，文化心理学逐渐发展成一个独立的研究领域。如果你承认“人类的文化现象

与文化现实也由人类的心理与行为所产生，并对人类的心理和行为产生影响”这个结论，那么，心理学家当然有资格，更有责任对文化与跨文化沟通“指指点点”。

在科学心理学诞生后的一百多年里，人类社会经历了无数的灾难与挑战，其中包括两次重大的全球性战争、多次全球性的瘟疫、无数的地区冲突与宗教冲突、民族主义与霸权主义的大肆抬头。与此同时，西方传统的宗法社会向现代契约社会快速跃迁，东方的农耕文明也步履蹒跚地走向现代科技文明；资本与金融的触手以不可阻挡的力量全面渗入人类生活的细节；信仰、伦理、道德、法制都经受着前所未有的混沌。人类社会面临着全面启蒙与进步，也伴随着惨烈的进步之殇。

因此，人类与人类社会中出现任何事情，都值得心理学投入关切的目光。现代社会正处于一个“农耕时代的暮年、工商社会的壮年、信息社会的青年、智能社会的幼年”的历史时期。传统的社会结构、政治结构、地缘结构、全球文化价值结构与人类生活结构都在发生着剧烈而持久的嬗变。

这个时代，更需要文化与跨文化沟通的学习，因为它承载了未来人类社会几乎

全部的生活内容,充满了浓重的人间烟火,也影响着一代又一代人如何开启未来的世界秩序与交往方式。

我们应该意识到,这是一个文化与跨文化沟通崛起的“新轴心时代”。

## 2

### 整个人类都需要回过头来,补上跨文化沟通这堂课

1994年,我和密歇根大学心理学系的博士师兄迈克尔·莫里斯在《人格与社会心理学杂志》(The Journal of Personality and Social Psychology,是公认的国际人格与社会心理学领域最权威的顶级期刊)上发表了“文化与归因”一文,这使我有幸成为全球文化与跨文化沟通心理学的早期研究者之一。更为幸运的是,这篇论文在接下来的二十多年里,一直被学术同行与社会上对跨文化心理研究感兴趣的朋友们持续关注。在那篇文章和后续的很多跨文化心理学研究中,我与迈克尔(后任教于美国斯坦福大学和哥伦比亚大学),后来又与我的导师尼斯贝特教授对大量来自全球各地的不同肤色、不同民族、不同生活背景的人开展了多项实验。“分类配对”“鱼群实验”“反应时测量”“核磁检测”等研究范式在那时应运而生。在一个大的范畴内,我们通过实验发现:东方文化更加擅长在事物间寻找关系,而西方文化更加倾向于探寻事物的类别与属性;东方文化更加注重生活中“烟火气”与“超道德”的协调,西方文化更加在乎生活中的“公平、正义与自由”;东方文化更喜欢关联想象与辩证思维,西方文化更致力于诉诸理性与问题解决。可能有人会对我们的研究结论不屑一顾:“这样的结论我早就

知道了!”是的,如果仅仅从结论上来说,我们的“文化与认知”研究可能与你的直觉相似,但这也正是心理学这门学科的内在于精神与科研伦理的价值所在,似乎只有心理学才为那些人们耳熟能详的结论第一次提供了来自具体科学实验的、明明白白的证据。从这个意义上说,心理学所追求的并不在于结论有多么新颖,它所追求的是为人类的种种生活现实背后的原因提供科学、严谨、务实的科学实验证明(或者证伪),这也是很多人不理解心理学家也可以对文化“说三道四”的原因。这些善良的人不了解心理学,也不了解心理学所代表的“用科学实证解释一切人类生活的伟大理想”的科学精神与人文情怀。

事实上,整个人类都需要回过头来,补上跨文化沟通这堂课。

在过去的几百年里,人类社会最关注的领域是科学技术、国家制度、政治、经济与国际关系。人类社会从来没有像这段时期这样对重视物质创造与信息创造如此狂热。相比较而言,文化与跨文化沟通成为人类生活的点缀。在国家的政府建构里,文化部门一般会排在那些类似于国防、外交、经济建设、科技发展、法规制度等部门之后。人们在街头巷尾谈论的话题中,也少有人专门就文化与跨文化沟通进行严肃而认真的交流。甚至很多人都对文化这个词的定义持不确定的观念。文化到底是什么?文化沟通到底沟通什么?“凭什么说我是一个文化人或者不是一个文化人?”“你有文化,请证明给我!”……

这很让人头痛,不是吗?这些问题很普遍,但也很重要。它们引起了我的困惑与兴趣,使得我的学术兴趣从早期的实验

心理学、人格心理学转向对跨文化心理学和跨文化沟通。

在二十几年的研究中,我发现无论是国家之间、民族之间,还是人与人之间,很多问题与机会几乎都是在文化心理的作用下发生、发展起来的。

首先,文化就是人化。

人从茹毛饮血、茫然莽撞的直立之兽演化而成雄霸地球的万物之首。语言的沟通和文化的创造是生物进化选择出来的人类有别于其他物种的独一无二的竞争优势。野兽没有文化沟通,只有追逐、厮杀、强暴、群体攻击。不同野兽群体之间接触越多,冲突就会越多,难以消解的仇恨也会越多,最后优胜劣汰,物竞天择。但是,人可以沟通;人有文化,有感情,有同理心,有道德,有智慧。人可以通过非暴力的、非肢体本能的沟通建构起人与人之间和谐、合作的关系,促成一件事情或者达成一个目标。人从来不像野兽那样粗放,人的沟通本质就是文化的沟通,是精致的生物进化的选择。

其次,沟通通向丰盛。

古往今来,许多人的许多成功,包括爱情、婚姻、家庭、事业、成就、健康、幸福、高尚等,都是在良性的沟通中实现与弘扬的。许多人的诸多不快,如痛苦、失意、悲伤、无助、焦虑、苦闷、压抑、难堪、挫折、失败、不幸等,也都与不懂得沟通、不擅长沟通、不值得沟通或者不愿意沟通直接相关。而这些沟通之所以失效或者失败,在很大程度上又是由个体与个体之间的文化心理差异造成的。通俗地说,就是“我希望你帮我拆快递是爱的体现,而你却认为不帮我拆快递是尊重的表现”。在不同的文化背景下发展起来的文

化心理,成为人与人之间、民族与民族之间、国家与国家之间“潜伏的雷管”。

再次,文化沟通达成进步。

2014年,美国著名心理学家约翰·戈特曼(John Gottman)和他的夫人朱莉(Julie)对“夫妻、情侣关系”40年的科学研究经历进行了回顾。他们认为综合各种夫妻关系的要素,“沟通的艺术”是夫妻之间维持长期关系和保持幸福的最重要因素。他们的研究发现:夫妻之间伤害感情的消极谈话有四种突出表现,按照顺序分别是批评、鄙视、辩护和冷战,即“引发婚姻末日的四个杀手”,它们的频繁出现将导致婚姻走向破裂。

“抱怨+打击人格”的批评,使夫妻之间产生心理裂痕;“轻视+冷战”的鄙视,使夫妻之间产生心理鸿沟;“争吵+指责”的辩护,使夫妻之间产生生活战斗;“冷漠+无视”的冷战,使夫妻之间彻底陷入心灵隔绝。一旦“末日四杀手”在夫妻之间频繁出现,若不及时警醒、刹车,进行感情修复的尝试,将导致婚姻走向最终的破裂。

戈特曼可以在5分钟内判断一对夫妻未来一年内的婚姻状况,准确率高达91%!他还发现,夫妻之间沟通的最优比例应该是5个积极沟通对1个消极沟通。在5:1的黄金沟通比例中的夫妻是最幸福、关系最稳固的伴侣。调查发现,在离婚夫妇中,该比例是0.77:1,即3个积极沟通对4个消极沟通。夫妻之间能否维持友好幸福的婚姻关系,在很大程度上是由他们之间互动、沟通和交流的方式决定的。而产生这些沟通障碍的深层原因,正是前面我们提到的那些互不理解的、对待小事情的态度与行为背景后面的文化心理

差异!

其实,不光是夫妻之间,工作团队之间的沟通比例也符合黄金沟通比例的效应。心理学家艾米莉·希菲(Emily Heaphy)和马尔西亚·洛萨达(Marcial-Losada)监测了一家大型信息处理企业中60个战略业务单元(strategicbusinessunit)的团队领导力效率,主要考察的是财务业绩、客户满意度,以及对团队成员的360度反馈评价。她们发现:业绩最佳的团队的比例是5.6:1,居于中间的团队比例为1.9:1,而表现最差的团队的比例是0.36:1,也就是说,最差的团体中几乎每出现1条积极沟通都会伴随着3条消极沟通。

不少科学家在不同的生活情景中重复过类似的实验,结论无一不是证明了戈特曼黄金沟通比例的卓越。如此看来,在人们的生活中,少量的、善意的消极反馈、批评和建议是必要的。同时要注意配合那些可以增强人们自信心、主动性的积极反馈与鼓励,这样才能最大程度地激励人们发挥自身优势,并在工作中投入更多的精力、决心和创造力。

当然,心理学不是数学,不能用所谓的数学的无限趋近准确看待心理学中的比例。心理学是建立在大规模的观察基础上的,每个人在不同的时间、不同的任务、不同的对象的情况下,赞扬和批评的黄金沟通比例不会是绝对的5:1或者6:1。这些研究只是告诉我们,维持任何形式的关系,以及在人与人之间的交流中,体贴、宽容、同情、支持、感恩、尊重和欣赏都是非常重要的要素。那些总是轻视或挑剔自己的伙伴、忽视他们的优点和情感需求的人,往往是在

为自己埋下失败的种子。

所以,了解文化心理对于个体的幸福与发展具有积极而重要的意义。

### 3

#### 文化沟通护航可持续发展

不止个体之间,国家与国家之间也存在着文化沟通的问题,而且更迫切。

首先,国家与人类社会的可持续发展需要文化沟通。清华大学心理学系从2012年到2016年进行了一项为期4年的大数据分析。我们对从公元0年到公元2000年存储在谷歌云端的人类9种语言的所有出版物进行了大数据词频分析。我们发现:人类社会大发展、大进步的时代,例如地理大发现、文艺复兴、工业革命、信息革命等阶段,无一不是人类社会生活大规模交往、大范围活动、高频率沟通的合作结果。善意与合作是推动人类现代化取得无比迅速的进步的根本“文化基因”。

是的,不是战争、掠夺、争端或敌意,而是善意、合作与沟通。这是推动人类整体取得进步的原动力,也是医治人类社会创伤的良药。从18世纪由西方开始的“启蒙时代”发展到今天,已经经由人类社会的现实证明了康德所说的“人类从自己加于自己的不成熟状态中解脱出来”的预言。同样的思想在中国传统文化里也比比皆是。《易·贲卦·彖传》中有:“刚柔交错,天文也。文明以止,人文也。观乎天文,以察时变。观乎人文,以化成天下。”这是中国古人对文化一词的明确定义,也寄托了中华民族崇尚“天人合一”“忠恕之道”“内圣外王”“天下大同”的超然的人类命运共同体的理想。所以,无论是东方还是西方,文化始终是人之为

人、人之为社会之人、人之为宇宙之人的超然智慧的载体。

本书再版之际,新冠疫情仍在全球肆虐。很长一段日子里,我们看到东方与西方对于疫情的看法和处理疫情的手段都大相径庭。排除一些极端政客的政治利己主义思想与做法,就算是正常的民众,我们也看到了人们对疫情与抗疫方式在认知与行为上的巨大差异。比如,很多西方人坚决不戴口罩,也不接受隔离,认为这是妨碍自由;但在很多东方国家,人们却认为戴口罩和隔离是防疫“第一原理”,虽然这样会影响人们的生活。再如,西方文化类似于佐罗、蝙蝠侠等“蒙面大侠”大多蒙的是眼睛,而中国文化故事中的侠客、刺客、隐匿者等“蒙面大侠”蒙的却是嘴巴;网络中出现的打马赛克图片,在中国文化背景下都打在眼睛上,而西方文化背景下很多是在嘴巴上打个醒目的“×”!

这就是文化差异!

西方的文化心理普遍认为嘴巴是自由的标志,以嘴唇大而厚为美;而中国的文化心理则认为,眼睛是心灵的窗口,以眼睛大为美,以嘴唇大而厚为丑。了解了这些,我们就能够理解为什么那么多西方人宁愿冒着被病毒感染的风险也不愿意戴口罩了。

文化差异几乎是不可能消失的。因为任何文化传统与文化价值观所决定的文化态度与文化行动都是历史与风土民俗的产物。对待文化沟通,我们不能以“文化优势”的强迫者的姿态去试图改变对方的文化属性,而应在互相理解又尊重不同文化传统的前提下展开积极的对话、沟通与合作。“求同存异”“和而不同”向来是中国人所主张的。

为什么总有些人感觉其他文化对自己有敌意和误解?为什么总有些人喜欢扎堆儿干事?为什么会形成不同的宗教派系?为什么同样的宗教文化之下会有不同的信仰?这些都是文化心理矛盾与文化心理差异讨论的范围,也是本书通过理论和案例希望读者能有所了解的内容。从根本上来说,不同的文化价值冲突引发的根深蒂固的心理反应可能是跨文化沟通和宣传过程中一个绕不开的关键症结。不同文化的人对待同一个议题或事件可能会有完全不同的反应,而这些就是跨文化沟通必须跨越的文化心理鸿沟。在本书中,我多次用到“西方”“东方”这个表述,其实主要指的是以欧美文化为代表的“契约社会”下的价值体系和心理特性和以中国、日本为代表的“伦理社会”下的价值体系和心理特征,而不是简单的东西方地域差异的概念。

当然,存在文化差异,并不意味着他人和我们完全不同,就算是在一个以西方文化心理为主流的价值体系里依然有30%左右的西方人选择首先在事物之间寻找关系,而在中国文化心理背景下,也依然有30%左右的中国人选择首先在事物之间寻找属性与类别。这在我1994年进行的“归因实验”中已经得到了验证。所以,文化差异在整体上是绝对的,但在个体层面上又不是绝对的。我们理解文化差异的核心就是科学地理解文化心理的差异。

只有理解了心理学意义上人们对自我“存在感”的确认所涉及的种种选择的个体偏好,才能帮助我们对整体的文化族群的考察构建起坚实的基础。同样,只有同时兼顾整体族群的文化心理普遍规律,才能帮助我们更好地对个体的文化心理偏好与行为活动进行分析与判断,这样才能达

成有意义的沟通。因此,更多地了解文化心理沟通是帮助我们更好地理解人类生活的捷径。医学上很多缺乏特效药的疑难杂症,可以通过寻因疗法来缓解和疗愈。同样道理,当我们了解了人类文化生活的原由,那么,对于文化冲突导致的痛苦,我们就可以找到很好的化解之道,从而进入痛苦消解后的幸福发展进程。

## 4

**救赎之道,基于文化沟通的无碍**

作为一个心理学家,我认为跨文化沟通的效果在很大程度上依赖于我们是否能让对方的文化从我们的文化中找到某种心灵的感应、响应和对应,也就是说,如何让对方动心、动情和动脑。这是一种感动人心、激励人心、召唤人心的暖实力。学习跨文化沟通心理学,能够提升我们的暖实力,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,也让我们自己能够更好地融入其他文化,并成为积极的文化使者。

学习跨文化沟通心理学的另一个重要价值可能还是在于更加透彻地理解自己。而救赎之道,首先要基于文化沟通的无碍。

古人云:“不识庐山真面目,只缘身在此山中。”

哲学家说:“他人永远是我们的镜子。”

诗人说:“你在我的掌中,我又在谁的梦里?”

军事家说:“没有必胜的战争,只有和美的兵法,战争的最高境界是不战而屈人之兵。”

创业者说:“败之尽头仍回首,砥砺前行再出发。”

企业家说:“我心飞扬,无怨无悔。”

楼下大娘说:“家和万事兴,做人先做己。”

心理学家则说:“你认同了我,我们之间就成了‘自己人’,‘自己人’好沟通。”

无论是什么年代、什么人,内心中都曾有过一个伟大的文化情结,那是来自对自我价值与自我实现的关切,也是对自己发现与自我成熟的强烈渴望。学习跨文化沟通心理学,并不仅仅是学习一种知识,更是通过科学知识掌握人心、人性、人情、人道与人伦的合理搭配方式。让自己舒服的时候,也让别人舒服;让自己生活幸福的同时,也让别人生活幸福。这样的人就是一个不折不扣的“文化人”。正如台湾作家龙应台所说:文化其实体现在一个人如何对待他人、对待自己,如何对待自己所处的自然环境。在一个文化厚实深沉的社会里,人懂得尊重自己——他不苟且,因为不苟且所以有品位;人懂得尊重别人——他不霸道,因为不霸道所以有道德;人懂得尊重自然——他不掠夺,因为不掠夺所以有永续的智能。

这让我想起19世纪中叶,法国著名的思想家和历史学家托克维尔(Alexis de Tocqueville, 1805—1859)在《论美国的民主》(1835)以及《旧制度与大革命》(1856)两本书中谈到他无时无刻不将美国 and 法国这两个国家进行比较。他说:“没有比较,我无法意识到它们的特色。”了解差异,才能真正发现自己的特色、优势和不足,才能真正做到文化自觉与文化自信。

在人类传统观念里,文化是一种社会现象,它是由人类长期创造而形成的产物,同时又是一种历史现象,是人类社会

与历史的积淀物。文化是凝结在物质之中又游离于物质之外的、能够被传承和传播的、国家或民族的思维方式、价值观念、生活方式、行为规范、艺术文化、科学技术等。它是一种人类相互之间进行交流的、普遍认可的、能够传承的意识形态,是对客观世界感性上的认知与经验的升华。但是我想说的是,文化同样是一个非常个体的现象。文化代表着一个人的智慧,也代表着一个人的创造与传承。文化沟通有认知的层次,也有运用的层次。因为懂得文化沟通,我们就与自己、与他人、与世界建立起了真实的关系,这也让我们自己成为一个有血有肉的真正的人。而这样的人的人生,一定是充溢着澎湃的福流的人生!

著名学者许倬云先生在一次接受许知远的采访时说过这样意味深长的话:“要人心之自由,胸襟开放。拿全世界人类曾经走过的路,都要算是我走过的路之一。要有一个远见,超越你未见。”

文化沟通,是个体将自我意义融入群体中最重要的条件与要素,是一个人完成自我发展与自我实现的终极使命。

最后,我想借序言向本书的顺利出版提供巨大支持与帮助的所有朋友表示感谢。本书的出版首先要感谢清华大学出版社的张立红老师,她对中国文化的热爱和对跨文化传播的执着深深地感动了我。还要感谢王伊兰老师将我的授课以及讲座内容进行了整理,作为本书初步的文字参考。最后,感谢读者,希望喜欢《吾心可鉴:澎湃的福流》的读者也会喜欢我“吾心可鉴”系列丛书的第二部《吾心可鉴:跨文化沟通》。我衷心地希望通过这本书,能使更多的人了解跨文化沟通,认识跨文化沟通,理解跨文化沟通,运用跨文化沟通。

言为心声,福流激荡。沟通无界,仁者无疆。

(彭凯平,清华大学社会科学学院院长、清华大学心理学系主任、清华大学社科学院学术委员会主席、美国加州大学伯克利分校心理学系终身教授、清华大学社科学院积极心理学研究中心主任、中国北京积极心理学学会理事长、中国国际积极心理学大会执行主席)