

https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80407/post/201805040001/%E6%8E%8C%E6%8F%A1%E8%B7%A8%E6%96%87%E5%8C%96%E6%BA%9D%E9%80%9A%E8%83%BD%E5%8A%9B%20%E8%AE%93%E4%BD%A0%E5%9C%A8%E5%85%A8%E7%90%83%E9%83%BD%E8%83%BD%E8%A1%A8%E9%81%94%E8%87%AA%E5%B7%B1?utm_source=%E4%BB%8A%E5%91%A8%E5%88%8A&utm_medium=autoPage

今周刊

掌握跨文化溝通能力 讓你在全球都能表達自己

本文選自《English Career》第 63 期

文／莊坤良

最近出差去了一趟印尼，有同事問我怎樣跟信伊斯蘭教的印尼人溝通。我認真想了想，也有一些看法，可以分享。

這是個全球化的時代，養成跨文化溝通能力，理解他人並表達自己，變得很重要。以下就對此項能力的養成方法與態度，提出幾點見解來討論：

專業英文重要還是社交英文重要？

專業的溝通，範圍明確，需要知識的深度；而社交的對話無所不包，需要常識的廣度。這兩種語言能力，一樣重要。專業的對話是工作所需，但看似無關要緊的生活語言也很重要，許多共識的建立，都藉由社交語言的催化而達成。尤其是進入管理階層的人，社交應酬機會多，飯桌上通常不討論專業知識，多的是生活經驗的交流；八卦新聞或風花雪月的人間事，都是有趣的話題。所以除了專業語言外，也要磨練自己的社交語言。

注意使用英語溝通的兩種不同對象

使用英語溝通的人分成兩種，一種是英語非母語人士，另一種是英語為母語人士。對前者而言，英語是一種共同語言（ELF, English as a lingua franca），因此不必在意正統或標準問題，能溝通最重要。言談之間最好避免使用典故、複雜的詞彙或罕用的句型，盡量考慮對方能否理解來發言，以達到最大的溝通效果。我和印尼學者的對話，大抵遵守這個原則。

和第二種人溝通，就比較複雜。很多英語詞彙來自聖經故事、希臘神話或文學經典。例如，他們用「Adam's apple」代表男生的喉結，用「Achilles' heel」代表先天的弱點，用「Helen of Troy」代表紅顏禍水。他們會引用詩人 Robert Frost 的話，稱一件想做卻沒能做的事為「the road not taken」；或借用小說的書名，稱一個無解的問題為「catch-22」（註）。這類的表達涉及較多西洋文化典故，需要有

https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80407/post/201805040001/%E6%8E%8C%E6%8F%A1%E8%B7%A8%E6%96%87%E5%8C%96%E6%BA%9D%E9%80%9A%E8%83%BD%E5%8A%9B%20%E8%AE%93%E4%BD%A0%E5%9C%A8%E5%85%A8%E7%90%83%E9%83%BD%E8%83%BD%E8%A1%A8%E9%81%94%E8%87%AA%E5%B7%B1?utm_source=%E4%BB%8A%E5%91%A8%E5%88%8A&utm_medium=autoPage

較深的文化涵養。和英美學者的溝通，經常會碰到這樣的文化情境。和這兩種人溝通，必須採取不同的策略，才能有較好的溝通效果。

會英語，不等於會溝通

溝通來自理解與尊重他人的文化差異。它是一種從傾聽、接受、認同、欣賞到感激的過程，這個過程強調設身處地，以同理心來理解不同文化。例如，我們對印尼人不吃豬肉的飲食習慣與每天五次的禱告習俗，必須尊重、甚至於欣賞他們的虔誠。Winston Brembeck 說：「學一種語言，而不懂其文化，會把自己變成一個口若懸河的傻瓜。」(To know another's language and not his culture is a very good way to make a fluent fool of one's self.)。溝通不只是語言的問題，更是文化的問題。

如何培養個人的文化素養？

國人對文化學習，缺少一種對位 (contrapuntal) 思考。學校裡教萬聖節的由來，但卻不教如何用英語來介紹我們自己的中元節故事。其實和外國人談話時，他們有興趣的是我們的中元節，而不是他們耳熟能詳的萬聖節。對位思考，是一種很重要的學習觀念。文化溝通重在連結本國與外國的異同，我們一面瞭解他人，一面也要能表達自己，才能達到雙向交流的目的。

文化學習如果少了在地文化的參照省思，將會變相強化主流文化的霸權與刻板印象。若只是表面地接受文化差異，缺乏批判思考的文化實踐，文化素養也不容易生根。不用怕接觸有爭議性的題材，反而更要藉此磨練批判思考與文化理解能力。若國人有更好的文化素養，就不會有人把納粹屠殺當玩笑來戲耍了。

幽默是溝通最好的潤滑劑

一般人習慣開門見山把企圖直接攤開來講，缺少間接迂迴的策略，反而不容易達到溝通的效果；而且這種對話常過於枯燥嚴肅，少了聊天時應有的愉悅氣氛。據說荷蘭學生從小就有練習說笑話的傳統，而我們的教育過程中，卻缺少幽默感的培養，甚至於如果言不及義，還會被斥責。

也許我們需要讀點王爾德 (Oscar Wilde)，增加一些有趣的話題，學習他的幽默感。例如，他談誘惑時說：“I can resist everything except temptation.”他對男女關

https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80407/post/201805040001/%E6%8E%8C%E6%8F%A1%E8%B7%A8%E6%96%87%E5%8C%96%E6%BA%9D%E9%80%9A%E8%83%BD%E5%8A%9B%20%E8%AE%93%E4%BD%A0%E5%9C%A8%E5%85%A8%E7%90%83%E9%83%BD%E8%83%BD%E8%A1%A8%E9%81%94%E8%87%AA%E5%B7%B1?utm_source=%E4%BB%8A%E5%91%A8%E5%88%8A&utm_medium=autoPage

係的俏皮話，也很有趣：“Women have a much better time than men in this world. There are far more things forbidden to them.”他對於議論是非也有特別的見解：“There is only one thing in the world worse than being talked about, and that is not being talked about.”若將這些話適當挪用到社交語言的情境脈絡裡，能增加幽默歡樂的氣氛，也能提升溝通成效。

跨文化溝通不難，我和印尼學者的溝通，大抵根據上述原則。以對位思考為本，談印尼文化也談台灣文化；掌握 ELF 原則，外加一些幽默的笑話，而有了不錯的溝通效果。

註：《第 22 條軍規》，美國小說家 Joseph Heller 的代表作。小說中描寫戰鬥機飛行員如果精神有問題，可以親自填表申請停飛，吊詭的是，既然能夠提出申請，那就證明還有行為能力，因此從未有申請者獲通過。後來大家便引用「Catch-22」來描述一個無解、進退維谷、自相矛盾的局面。

About 莊坤良

學歷：美國南加大英美文學博士

現職：逢甲大學外文系教授