

文化差異與人際溝通

李亦園

人與人間的關係，許多的來往是藉著語言文字來交通，但是語言文字只是外表的一面，還有無言的交通，即是非語言文字的默契，這種無言的交通往往比文字語言的表達還屬重要。

在不同的文化之間，如不同的國家、民族、社會、甚至不同的社會階級，不但在語言文字上有很大的差異，就是非文字語言表達消息的方式也有很大的不同。若我們能夠了解對方的語言文字，在看了聽過對方的文字語言就可以知道對方的意思；然而非語言文字的了解與溝通，則需要很長久的默契才能夠溝通。因為文字語言只是外表的一面，而非文字語言的溝通方式則有不同的表情、符號、顏色、往往不同的姿態所代表的意義也都不相同。

在同一文化下，不同的表情、符號與顏色往往都有其意義；而在不同的時空，相同的非文字語言的表達方式也許表達不同的訊息。因此在人與人間的溝通交流，除了文字語言的了解，對於非語言文字的了解也是非常重要的。而非語言文字的表達又非常複雜，如何了解不同文化內涵的意義？下列的方式可幫助我們了解。

一、時間

時間本是中性的存在，但每一個社會、民族對於時間的長短都有一定的涵義，對時間單位的不同也表示不同的訊息。因時間單位的不同，不同的文化表示的意義也不相同，所以在接觸時容易產生很大的誤會。因為每一個民族、文化對於時間單位的計算都有他的標準，並且藉此來表達不同的情感。

美國人對於時間特別的看重，計算往往以

分鐘為單位。在參加正式約會時，遲到三分鐘還可以；遲到四分鐘則需表示歉意；遲到了五分鐘就需要正式道歉；若遲到了十五分鐘則需要提出嚴重道歉；如果遲到了一小時以上，則表示予對方莫大的侮辱。而拉丁美洲人和阿拉伯世界的人，對於時間的觀念與美國人又不同，他們認為約會遲到一小時才須道歉。

阿拉伯人與人約會，他們認為如果準時則表示自己操之過急或過分看重對方。所以在早期，美國人和阿拉伯人處理外交事物時，對於約會時間，美國人總是準時而阿拉伯人經常遲到四十五分鐘；因此經常遭遇挫折，這其中最主要的原因就是對於時間的標準不同。

時間所表達的意義是寫不出來的，也不能用語言文字來傳達。每一個民族對於時間都有他們的一套算法，而所蘊藏的內在標準，則表達一種訊息、要求、期望、或是用對時間的標準來表示對對方的反應。

外國人常批評中國人出席宴會不守時，開會不準時，缺少時間觀念，事實上這是因時間單位的看法一樣。中國人並非不守時的民族，對於一些儀式，尤其是重要的儀式是最守時的，如葬禮在下葬時，必須算好時間，而在一般的社交上比較隨便，我們若要將我們的社會帶上現代化，不需完全外求對時間的觀念，我們可以將我們原有的加以轉換，如對儀式性的守時運用到一般社交上一般民族對時間單位的觀念大體上可分為兩種：

(一)擴散式的時間：對於中點時間沒有絕對要求，可以在中點時間的前後挪動而沒有嚴格的界限，一般人多採用之。