

主题文章

跨文化传达理论和实践：古威廉的「焦虑和不定性的管理」



叶大铭 牧师
(前驻日本宣教士、多伦多北约恩典福音堂主任牧师)

跨文化宣教士无论在生活上和事奉上都要面对“跨文化”带来的问题。能够有效的跨文化沟通和传达信息(intercultural communication)，是宣教士必修的功课。本文是介绍有效的跨文化沟通和传达的一个理论。在介绍这个理论的内容中，笔者只选择这理论的精要部份，希望特别应用在华人宣教士的情况下。

跨文化传达学和古威廉的背景

第二次世界大战后美国成为世界超级强国，派遣很多外交官驻于世界不同国家。他们学习当地语言时，请了当地人作老师。美国外交部为了和不同文化的老师沟通相处，请了文化人类学者何路(Edward Hall)来教导。何路因此创办了跨文化沟通和传达的训练^[1]，他也是首先研究形态语言(nonverbal language)的学者，和第一位提出“跨文化传达学”(intercultural communication)的名词^[2]。战后美国和日本开始紧密的外交关系，因此在日本有优良的跨文化沟通和传达的训练，也出了很多人才，古威廉(William Gudykunst)就是其中一位。

古威廉是美国知名的跨文化传达学学者，多年任教于富勒顿加州州立大学(California State University, Fullerton)。曾任跨文化教育培训和研究协会(Society For

Intercultural Education, Training And Research) 会长，著作甚丰，数本书籍是大学教科书。

古威廉的“焦虑和不定性的管理”理论

跨文化传达学最初只着重实践，训练在异文化工作的人怎样和当地人沟通，因此缺乏理论。到上世纪七十年代开始用社会科学方法研究，到了八十年代才开始出现有系统的理论。^[3]

经过约二十年的研究，古威廉提出一套理论来解释跨文化传达信息的困难，和应用于有效的跨文化传达信息和适应异文化上。这套理论名叫“焦虑和不定性的管理”(anxiety and uncertainty management theory)。这套理论的背景来自不同的影响。一个影响是来自社会学的早期大师西模(Simmel)。西模是第一位提出社会类型(social type)的概念。当社会对一类人有特定反应和期待，而这类人顺着这些反应和期待来行动，就形成社会类型。“陌生人”是其中一类型。陌生人是长期生活在一群体中，但并不被完全接纳为成员。成员会和陌生人交往，甚至将私隐告诉他(因为他是外人)，但他却没有成员的身份^[4]。古威廉采用了这观念，在他的理论中陌生人是我们不认识和受不同文化影响的人^[5]。

其他影响包括学者对“不定性”(uncertainty)的研究^[6]，对不同群体之互相沟通的研究^[7]，对沟通中产生焦虑的研究^[8]，和对“留神着意”(mindfulness)的研究^[9]。

“焦虑和不定性的管理”理论可以应用于有效的跨文化沟通和传达信息，也可以应用于涵化过程(process of acculturation)，例如移民对主流社会的适应。本文只限于应用于有效的跨文化沟通和传达信息。

“焦虑和不定性的管理”理论的根基就是当我们和陌生人(不同文化的人)相处时，因为陌生人的文化不同，我们很自然产生焦虑和不定性的感觉。当我们在同文化的生活圈

子中，因为熟识文化的规则，所以通常少焦虑，也知道别人的正常回应。但当我们在不同文化的生活圈子中，因为不认识文化的规则，不知道应有的表现是什么，所以产生焦虑。不明白别人的行为，和不能预测别人的行为，就是“不定性”的意思。如果正确预测和理解陌生人的行为，就可以减少不定性。但如果不能善于处理这些感觉，便会在生活和工作上失败。^[10]

古威廉发展这套理论至四十七条定律。中心是第三十九条，内容是我们越能管理焦虑和不定性，我们和陌生人的沟通越有效。^[11]根据这条定律，要有效的跨文化沟通和传达信息，必要善于管理焦虑和不定性。^[12]下文就是根据其他定律来说明怎样管理焦虑和不定性。

自我观念与焦虑和不定性的管理

一个人的自我观念包括个人身份(personal identity)和社会身份(social identity)。人对自我的认知，首先是建立个人身份，将自己和别人分别出来，同时也认同自己和别人都是属于人群。但同时每人都是社群的一份子，受社会文化影响，也建立社会身份，认同同一群体，也和其他群体分别出来。自我形像是指对自我观念的正面或负面感受。

根据古威廉的理论，减少焦虑的因素包括增强社会身份，增强个人身份，和增强正面自我形像。减少不定性的因素包括增强个人身份，和增强正面自我形像(第一至第四定律)。^[13]所以若增强社会身份、个人身份、和正面自我形像，便更有效的和陌生人沟通。

很多宣教士失败的原因和不健全的个人身份与自我形像息息相关。在跨文化处境中遇到困难问题时，因为不健全的个人身份，会变成畏缩逃避。而有不健全的自我形像，很容易主观的误解情况。在同文化处境中已经很容易误解，在跨文化处境中更加容易。因误解而形成冲突和负面情绪，都是失败的原因。孙隆基形容华人是被弱化了了的“个人”。他写：“一个被弱化了了的“个人”，在面对“心理形势”比自己占上风的人时，总会觉

得有一股比自己强大的外力将自己带动。因此，就身不由己地向对方打恭、陪笑，而且，还往往有去迎合对方的倾向。不少中国人、明明是自己的意见比别人卓越的，但当别人说出不同的意见时，就会全线崩溃，赶紧取消自己的意见。这种情形之所以产生，是因为自己这个“个人”树立不起来，因此觉得自己的看法一点都站不住脚。”^[14]这是过份“定形”的评语，而且可能过时了。但可能仍有部份适当的形容华人的不健全个人身分。若是这样，华人宣教士需要留意这方面，在基督里建立健全的个人身份和自我形像。

除了健全的个人身份和自我形像，古威廉的理论也指出健全的社会身份之重要。宣教士如果对自己的原生群体有不健全的认同感，和陌生人的沟通中便容易产生问题。如果过份的以自己的民族(或国家)自豪，便会变成民族中心的人 (ethnocentric)。如果对自己的民族(或国家)有负面感受，和陌生人的沟通时产生焦虑和不定性的感觉，沟通会变成无效。根据这点来看，华人宣教士要检讨自己对原生群体的认同感。来自中国的宣教士要检讨自己对中国的认同感是否太强，阻碍了和宣教工场的群体之认同。来自海外的华人宣教士之情况就更加复杂。他们虽是华裔，却出自不是以华人为主流的社会和国家。他们对自己社会和国家的认同感直接影响到和陌生人的沟通。如果怀着在自己社会和国家中被歧视的心态，在跨文化处境中便容易有不健全的反应，和陌生人的沟通中容易有焦虑感和误解陌生人的行为。所以来自海外的华人宣教士要检讨对自己的社会和国家的认同感是否健全，才可以有效的和陌生人的沟通。笔者是加拿大华人，初去日本宣教时所属差会的训练主任便问笔者对自己社会身份的感受。当时笔者很奇怪为什么他问这样的问题。但到了日本和日本人相处时，常被问自己是什么人，便开始明白社会身份的重要。在这三十年内认识了不同民族国家的宣教士，深感不亢不卑的社会身份是有效的和陌生人沟通之一重点。

对陌生人的反应与焦虑和不定性的管理

古威廉的理论中第十条至第十四条定律和第十八至第二十二定律是有关对陌生人的反应和心态。若要减少焦虑和不定性，便需增强思考的弹性、对陌生人的态度之弹性、对含糊的容纳、和同感^[15]。

1. 思考的弹性

我们和陌生人沟通时接收不少的信息。如果有弹性的思考力，不会被局部解释限制，而能想出不同的诠释，因此更能正确的瞭解对方^[16]。

2. 态度的弹性

缺乏弹性的态度包括不容纳差异、民族中心主义 (ethnocentricity)、定型 (stereotype)、和歧视。民族中心主义的意思是经常以自己的群体作为中心，从这样角度来理解和评估其他群体^[17]。民族中心主义是不可避免的，但若太强时便会造成跨文化沟通的问题。通常很少接触陌生人的人是较为民族中心的。笔者接触不少日本和南韩信徒，他们因为出于同质社群，很少直接接触外族，所以民族中心意识强，差派的宣教士在异文化中遇到很大困难。从中国出的宣教士可能也有同样倾向，所以需特别提防。从海外出的华人宣教士应在这方面较为优越，但这在乎在自己国家中是否能够克服民族中心主义。

“定型”是分类(categorization)造成的后果。我们通常将所经历的事物分门别类，和加上不同的质素和评估观点^[18]。遇上新经历时，便套入已定的分类。例如遇上陌生人，心中便说这人是亚洲人、非洲人、西人等。而这些分类都包含不同的质素观点，例如美国人着重个人主义，说话直接和不留面子。分类是不可避免的，而且帮助我们认识新事物。但是如果分类太狭窄太固执，便造成定型的问题。如果遇到一位美国人着重群体多于个人，说话婉转，便会觉得奇怪，甚至拒绝接纳，仍以自己对美国人的期望和他相处。这就是定型的问题。歧视是从定型而出，在定型时加上价值的判断，便形成歧视。歧视可以是正面和负面，但通常是指坏的歧视。孙隆基描写华人如下：“在‘个人’不发展而又必须渠道化地‘做人’的情况下，就会形成用‘类型’去看人物与事物的倾向。在面对一个没有‘个体化’的深度、事事必须符合‘社会道德’，因而只生活在‘类型’中的人

时，你往往会觉得接触不到他(她)的‘自我’。当他(她)判断你的时候，你也会觉得他(她)没有接触到你的‘自我’，而只是凭一两件表面化的事物，就将你定‘型’。中国文化的‘类型化’倾向是十分严重的。它不只用‘等级’与‘层次’来定义‘人’，而且还轻易地用‘好人’与‘坏人’来将‘人’分类。”^[19] 这描写可能过份，但华人宣教士仍需要在这方面检讨一下。

在针对定型中，要学习分类的影响。改善的方法包括着意不分类 (deategorization)、放松分类的界线(wide categorization)、和重新分类(recategorization)。要学习怎样放松分类的界线，例如若在分类中认为美国人是个人主义者，要将个人主义的界线放松，加上群体主义的一些质素。在重新分类中，采用更复习的分类，例如分美国人为不同族类、男女、职业、年龄等。

3. 容纳含糊

面对陌生人时因为不认识文化和处境，不能掌握很多事情的意义，甚至接收不到很多信息。后果就是觉得事物含糊和无所适从。宣教士若缺乏对含糊的容纳力，便容易产生焦虑，不能有效的和陌生人沟通^[20]。普遍来说，华人因为着重关系，而关系发展中往往有含糊不清的事情发生，所以和西人比较，华人是较易接纳含糊的。这是华人宣教士的强处。

4. 同感

在感受上，同感或同理心(empathy)的意思是能够认同陌生人的感情。在认知上，同感的意思是明白陌生人的观点和立场。在沟通上，有同感的人会藉语言和型态语言(nonverbal language)表达瞭解和关心^[21]。增强同感自然减少焦虑和不定性，能够更有效的跨文化沟通。有关同感，华人文化有优点也有弱点。华人着重关系的和合性，所以能敏锐察觉别人的感受立场，而且善用形态语言。但另一方面，华人文化有“身体化”倾向，关怀只限于照顾身体。孙隆基这样写：“中国人单薄的‘个体’常常需要受别人‘有心’的关怀与照顾。这种相互照顾，也总以对方的‘身体化’需要为主要内容。例如：请客吃饭、用膳时挟菜给对方吃以表‘心意’、送礼、在物质方面帮助别人，等等，都是对别人具体

的‘身’之直接照顾。”^[22]这样只以关心身体的需要来表达同感，华人表达同感便有很大限制了。

和陌生人的关系与焦虑和不定性的管理

根据古威廉的理论中第二十七条至第三十一条定律，以下因素会减少焦虑和不定性，因而有效的和陌生人沟通：增加接触的次数和质素、建立相互依赖的关系、建立亲切的关系、和扩大和陌生人共享的网路。^[23]

如果宣教士积极融入社群，经常和当地人来往，认同他们的社会和文化，自然会有有效的和当地人沟通。笔者所遇的宣教士中，有些只生活在小圈子里，甚至大部份的接触是自己的同胞。这些宣教士不能有效的和当地人沟通。但那些经常接触当地人、和当地人成为好朋友的宣教士，不但能说流利的当地语言，而且和当地人有效的沟通，成为有力的见证。

在建立亲切的关系上，一个秘诀是建立相互依赖(interdependent)的关系。如果单依靠对方满足自己的需要，这是依赖(dependent)关系。如果不靠对方满足自己的需要，这是独立(independent)关系。在相互依赖的关系中，自己能有独立的精神，但却愿意放下独立，依靠对方满足自己的需要。很多宣教士有独立精神，但因此而不依靠当地人，反而错失了和当地人建立亲切关系的机会，因为在彼此互助中才形成亲切的关系。

留神着意与焦虑和不定性的管理

古威廉的理论中第三十七和三十八条定律提出很重要的减少焦虑和不定性之因素：留神着意(mindfulness)^[24]。留神着意的意思包括以下：

- 一. 开放接受新事物

二. 对分别事物的敏锐

三. 对不同处境的敏锐感

四. 知道不同观感的存在

五. 专意于现存处境^[25]

有留神着意，便不会被任何焦虑阻碍，不能留神于沟通。如果我们认为自己已熟习现有的情形，便不会留心因而忽略了沟通的线索。但如果是陌生情形，我们便会留神着意，因此会留意到很多沟通的线索。这样我们便更有效的沟通了。

培训宣教士

怎样培训宣教士有效的和陌生人沟通？上面已提示应该在那方面着手：

- 一. 建立健全的自我观念，包括个人身分、社会身分、和自我形像。
- 二. 针对民族中心主义。
- 三. 针对定型。
- 四. 增强对含糊的容纳。
- 五. 增强同感。
- 六. 改善对陌生人的观感。这包括检讨现存的观感，学习积极的聆听(active listening)，和适合当地文化的接收回馈(feed back)。
- 七. 培养留神着意。

对焦虑和不定性的管理理论的批判

学者对焦虑和不定性的管理理论有以下的批判。首先从社会科学研究来看，这理论太复杂了，包涵四十七条定律和三十七个变数(variables)。要用质素研究来证实这理论，实在难上加难^[26]。虽然直到现今的研究都证实部份定律^[27]，但古威廉也承认，现今的研究只间接证实这理论的中心第三十九条，所以还需要继续的研究。^[28]

第二个批判是古威廉太着重思考和意识。留神着意和不定性的观念都是和意识有关。但人际关系包括感情和非理性行为(也包括属灵方面)，而且沟通行为不一定按着文化规则^[29]，因此这理论是不周全的。^[30]

第三，这理论的目的是有效的和陌生人沟通。首先的问题是用什么标准来衡量“有效”呢？再深一层来问，为什么“有效”是重要呢？这是不是受西方文化的影响？跨文化传达学至今仍被西方(特别是美国)学者掌控，但在全球化的现今世界，实在需要从不同文化来看跨文化传达学。^[31]有关这点，古威廉的回应是“有效”不单指减少误解，也包括传达感受、建立关系、有满意后果等，而这理论可以适用于这些不同的“有效”定义。^[32]

总结

总结来说，焦虑和不定性的管理理论需要继续的研究来证实，但主要定律是可被接受。它的“有效的和陌生人沟通”之意义是局部欠全的，但在它的定义范围内，的确可以帮助跨文化宣教有效的沟通和传达信息，而且指出培训宣教士时要留意的地方。所以跨文化宣教士和培训宣教士的工人需要认识这理论。

[1] Wendy Leeds-Hurwitz, “Notes in the history of intercultural communication: The Foreign Service Institute and the mandate for intercultural training”, {Quarterly Journal of Speech} 76(3) (1990): 262-281.

[2] 跨文化传达学又称跨文化交际学或交流学。

[3] E. M. Rogers, W. B. Hart, and Yoshitaka Miike, “Edward T. Hall and the history of intercultural communication: The United States and Japan”, { Keio Communication Review} 24(2002):1-24.

[4] K. H. Wolff, ed., {The Sociology of Georg Simmel} (New York: The Free Press 1950) 402-408.

[5] William B. Gudykunst, “An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer”, in William Gudykunst, ed., {Theorizing about Intercultural Communication} (Thousand Oaks, CA: SAGE 2005) 285.

[6] C. R. Berger and R. Calabrese, “Some explorations in initial interactions and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication”, {Human Communication Research} 1(1975): 99-112.

[7] H. Tajfel, {Human categories and social groups} (Cambridge, UK: Cambridge University Press 1981).

[8] W. Stephan and C. Stephan, “intergroup anxiety” {Journal of Social Issues} 41(3) (1985): 157-166.

[9] E. Langer, {Mindfulness} (Reading, MA: Addison-Wesley 1989).

[10] William B. Gudykunst, “An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer”, in William Gudykunst, ed., {Theorizing about Intercultural Communication} (Thousand Oaks, CA: SAGE 2005) 281-322.

[11] 同上，页 307。

[12] 古威廉并不提倡没有焦虑和不定性，因为在人际关系中这是不可能的，而且有些少焦虑有助于跨文化沟通和传达。同上，页 285-289。

[13] 同上，页 294。

[14] 孙隆基: <中国文化的深层结构>，页 244。香港：集贤社，1992。

[15] William B. Gudykunst, “An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer”, in William Gudykunst, ed., {Theorizing about Intercultural Communication} (Thousand Oaks, CA: SAGE 2005) 297-300.

[16] 同上，页 296。

[17] William B. Gudykunst, {Bridging Differences: Effective Intergroup Communication} (Thousand Oaks, CA: SAGE 2004) 130.

- [18] William B. Gudykunst, “An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer”, in William Gudykunst, ed., {Theorizing about Intercultural Communication}(Thousand Oaks, CA: SAGE 2005) 298.
- [19] 孙隆基: <中国文化的深层结构>, 页 253。香港: 集贤社, 1992。
- [20] William B. Gudykunst, {Bridging Differences: Effective Intergroup Communication}(Thousand Oaks, CA: SAGE 2004) 256.
- [21] 同上, 页 260。
- [22] 孙隆基: <中国文化的深层结构>, 页 76。香港: 集贤社, 1992。
- [23] William B. Gudykunst, “An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer”, in William Gudykunst, ed., {Theorizing about Intercultural Communication}(Thousand Oaks, CA: SAGE 2005) 302-303.
- [24] 同上, 页 306。
- [25] E. Langer, {Mindfulness} (Reading, MA: Addison-Wesley 1989) 62.
- [26] E. Griffin, {A Fresh Look at Communication Theory}(New York: McGraw-Hill 1997) 416.
- [27] William B. Gudykunst, and Tsukasa Nishida, “Anxiety, uncertainty, and perceived effectiveness of communication across relationships and cultures”, {International Journal of Intercultural Relations} 25(2001).1, 55-71; P. M. Duronto, T. Nishida and S. Nakayama, “Uncertainty, anxiety, and avoidance in communication with strangers”, {International Journal of Intercultural Relations} 29(2005).5, 549-560; William B. Gudykunst, “An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer”, in William Gudykunst, ed., {Theorizing about Intercultural Communication}(Thousand Oaks, CA: SAGE 2005) 311-312.
- [28] William B. Gudykunst, “An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer”, in William Gudykunst, ed., {Theorizing about Intercultural Communication}(Thousand Oaks, CA: SAGE 2005) 312-313.
- [29] S. Lily L. Mendoza, “From a theory of certainty to a theory of challenge: Ethnography of an intercultural communication class”, {Intercultural Communication Studies} XIV(2005).1, 82-99.
- [30] Masaki Yoshitake, “Anxiety/Uncertainty management (AUM) theory: A critical examination of an intercultural communication theory”, {Intercultural Communication Studies} XI(2002).2, 184.
- [31] 同上, 页 182-186。

[32] William B. Gudykunst, “ Understanding Must Precede Criticism: A Response to Yoshitake’s Critique of Anxiety/Uncertainty Management Theory”, {Intercultural Communication Studies} XII (2003).1, 32.

《环球华人宣教学期刊》第十九期，2010年1月。

(本文由作者供稿，谨此致谢。)