

主題文章

跨文化傳達理論和實踐：古威廉的「焦慮和不定性的管理」



葉大銘 牧師
(前駐日本宣教士、多倫多北約恩典福音堂主任牧師)

跨文化宣教士無論在生活上和事奉上都要面對「跨文化」帶來的問題。能夠有效的跨文化溝通和傳達 信息(intercultural communication)，是宣教士必修的功課。本文是介紹有效的跨文化溝通和傳達的一個理論。在介紹這個理論的內容中，筆者只選擇這理論的精要部份，希望特別應用在華人宣教士的情況下。

跨文化傳達學和古威廉的背景

第二次世界大戰後美國成為世界超級強國，派遣很多外交官駐於世界不同國家。他們學習當地語言時，請了當地人作老師。美國外交部為了和不同文化的老師溝通相處，請了文化人類學者何路(Edward Hall) 來教導。何路因此創辦了跨文化溝通和傳達的訓練^[1]，他也是首先研究形態語言(nonverbal language) 的學者，和第一位提出「跨文化傳達學」(intercultural communication)的名詞^[2]。戰後美國和日本開始緊密的外交關係，因此在日本有優良的跨文化溝通和傳達的訓練，也出了很多人才，古威廉(William Gudykunst) 就是其中一位。

古威廉是美國知名的跨文化傳達學學者，多年任教於富勒頓加州州立大學(California State University, Fullerton)。曾任跨文化教育培訓和研究協會(Society For

Intercultural Education, Training And Research) 會長，著作甚豐，數本書籍是大學教科書。

古威廉的「焦慮和不定性的管理」理論

跨文化傳達學最初只著重實踐，訓練在異文化工作的人怎樣和當地人溝通，因此缺乏理論。到上世紀七十年代開始用社會科學方法研究，到了八十年代才開始出現有系統的理論。^[3]

經過約二十年的研究，古威廉提出一套理論來解釋跨文化傳達信息的困難，和應用於有效的跨文化傳達信息和適應異文化上。這套理論名叫「焦慮和不定性的管理」(anxiety and uncertainty management theory)。這套理論的背景來自不同的影響。一個影響是來自社會學的早期大師西模(Simmel)。西模是第一位提出社會類型(social type)的概念。當社會對一類人有特定反應和期待，而這類人順著這些反應和期待來行動，就形成社會類型。「陌生人」是其中一類型。陌生人是長期生活在一群體中，但並不被完全接納為成員。成員會和陌生人交往，甚至將私隱告訴他(因為他是外人)，但他卻沒有成員的身份^[4]。古威廉採用了這觀念，在他的理論中陌生人是我們不認識和受不同文化影響的人^[5]。

其他影響包括學者對「不定性」(uncertainty)的研究^[6]，對不同群體之互相溝通的研究^[7]，對溝通中產生焦慮的研究^[8]，和對「留神著意」(mindfulness)的研究^[9]。

「焦慮和不定性的管理」理論可以應用於有效的跨文化溝通和傳達信息，也可以應用於涵化過程(process of acculturation)，例如移民對主流社會的適應。本文只限於應用於有效的跨文化溝通和傳達信息。

「焦慮和不定性的管理」理論的根基就是當我們和陌生人(不同文化的人)相處時，因為陌生人的文化不同，我們很自然產生焦慮和不定性的感覺。當我們在同文化的生活

圈子中，因為熟識文化的規則，所以通常少焦慮，也知道別人的正常回應。但當我們在不同文化的生活圈子中，因為不認識文化的規則，不知道應有的表現是什麼，所以產生焦慮。不明白別人的行為，和不能預測別人的行為，就是「不定性」的意思。如果正確預測和理解陌生人的行為，就可以減少不定性。但如果不能善於處理這些感覺，便會在生活和工作上失敗。^[10]

古威廉發展這套理論至四十七條定律。中心是第三十九條，內容是我們越能管理焦慮和不定性，我們和陌生人的溝通越有效。^[11]根據這條定律，要有效的跨文化溝通和傳達信息，必要善於管理焦慮和不定性。^[12]下文就是根據其他定律來說明怎樣管理焦慮和不定性。

自我觀念與焦慮和不定性的管理

一個人的自我觀念包括個人身份(personal identity)和社會身份(social identity)。人對自我的認知，首先是建立個人身份，將自己和別人分別出來，同時也認同自己和別人都是屬於人群。但同時每人都是社羣的一份子，受社會文化影響，也建立社會身份，認同同一群體，也和其他群體分別出來。自我形像是指對自我觀念的正面或負面感受。

根據古威廉的理論，減少焦慮的因素包括增強社會身份，增強個人身份，和增強正面自我形像。減少不定性的因素包括增強個人身份，和增強正面自我形像(第一至第四定律)。^[13]所以若增強社會身份、個人身份、和正面自我形像，便更有效的和陌生人溝通。

很多宣教士失敗的原因和不健全的個人身份與自我形像息息相關。在跨文化處境中遇到困難問題時，因為不健全的個人身份，會變成畏縮逃避。而有不健全的自我形像，很容易主觀的誤解情況。在同文化處境中已經很容易誤解，在跨文化處境中更加容易。因誤解而形成衝突和負面情緒，都是失敗的原因。孫隆基形容華人是被弱化了了的「個人」。他寫：「一個被弱化了了的「個人」，在面對「心理形勢」比自己佔上風的人時，

總會覺得有一股比自己強大的外力將自己帶動。因此，就身不由己地向對方打恭、陪笑，而且，還往往有去迎合對方的傾向。不少中國人、明明是自己的意見比別人卓越的，但當別人說出不同的意見時，就會全線崩潰，趕緊取消自己的意見。這種情形之所以產生，是因為自己這個「個人」樹立不起來，因此覺得自己的看法一點都站不住腳。」^[14] 這是過份「定形」的評語，而且可能過時了。但可能仍有部份適當的形容華人的不健全個人身分。若是這樣，華人宣教士需要留意這方面，在基督裡建立健全的個人身份和自我形像。

除了健全的個人身份和自我形像，古威廉的理論也指出健全的社會身份之重要。宣教士如果對自己的原生群體有不健全的認同感，和陌生人的溝通中便容易產生問題。如果過份的以自己的民族(或國家)自豪，便會變成民族中心的人 (ethnocentric)。如果對自己的民族(或國家)有負面感受，和陌生人的溝通時產生焦慮和不定性的感覺，溝通會變成無效。根據這點來看，華人宣教士要檢討自己對原生群體的認同感。來自中國的宣教士要檢討自己對中國的認同感是否太強，阻礙了和宣教工場的群體之認同。來自海外的華人宣教士之情況就更加複雜。他們雖是華裔，卻出自不是以華人為主流的社會和國家。他們對自己社會和國家的認同感直接影響到和陌生人的溝通。如果懷著在自己社會和國家中被歧視的心態，在跨文化處境中便容易有不健全的反應，和陌生人的溝通中容易有焦慮感和誤解陌生人的行為。所以來自海外的華人宣教士要檢討對自己的社會和國家的認同感是否健全，才可以有效的和陌生人的溝通。筆者是加拿大華人，初去日本宣教時所屬差會的訓練主任便問筆者對自己社會身份的感受。當時筆者很奇怪為什麼他問這樣的問題。但到了日本和日本人相處時，常被問自己是什麼人，便開始明白社會身份的重要。在這三十年內認識了不同民族國家的宣教士，深感不亢不卑的社會身份是有效的和陌生人溝通之一重點。

對陌生人的反應與焦慮和不定性的管理

古威廉的理論中第十條至第十四條定律和第十八至第二十二條定律是有關對陌生人的反應和心態。若要減少焦慮和不定性，便需增強思考的彈性、對陌生人的態度之彈性、對含糊的容納、和同感^[15]。

1. 思考的彈性

我們和陌生人溝通時接收不少的信息。如果有彈性的思考力，不會被局部解釋限制，而能想出不同的詮釋，因此更能正確的瞭解對方^[16]。

2. 態度的彈性

缺乏彈性的態度包括不容納差異、民族中心主義 (ethnocentricity)、定型 (stereotype)、和歧視。民族中心主義的意思是經常以自己的群體作為中心，從這樣角度來理解和評估其他群體^[17]。民族中心主義是不可避免的，但若太強時便會造成跨文化溝通的問題。通常很少接觸陌生人的人是較為民族中心的。筆者接觸不少日本和南韓信徒，他們因為出於同質社群，很少直接接觸外族，所以民族中心意識強，差派的宣教士在異文化中遇到很大困難。從中國出的宣教士可能也有同樣傾向，所以需特別提防。從海外出的華人宣教士應在這方面較為優越，但這在乎在自己國家中是否能夠克服民族中心主義。

「定型」是分類(categorization)造成的後果。我們通常將所經歷的事物分門別類，和加上不同的質素和評估觀點^[18]。遇上新經歷時，便套入已定的分類。例如遇上陌生人，心中便說這人是亞洲人、非洲人、西人等。而這些分類都包含不同的質素觀點，例如美國人著重個人主義，說話直接和不留面子。分類是不可避免的，而且幫助我們認識新事物。但是如果分類太狹窄太固執，便造成定型的問題。如果遇到一位美國人著重群體多於個人，說話婉轉，便會覺得奇怪，甚至拒絕接納，仍以自己對美國人的期望和他相處。這就是定型的問題。歧視是從定型而出，在定型時加上價值的判斷，便形成歧視。歧視可以是正面和負面，但通常是指壞的歧視。孫隆基描寫華人如下：「在『個人』不發展而又必須渠道化地『做人』的情況下，就會形成用『類型』去看人物與事物的傾向。在面對一個沒有『個體化』的深度、事事必須符合『社會道德』，因而只生活

在『類型』中的人時，你往往會覺得接觸不到他(她)的『自我』。當他(她)判斷你的時候，你也會覺得他(她)沒有接觸到你的『自我』，而只是憑一兩件表面化的事物，就將你定『型』。中國文化的『類型化』傾向是十分嚴重的。它不只用『等級』與『層次』來定義『人』，而且還輕易地用『好人』與『壞人』來將『人』分類。」^[19] 這描寫可能過份，但華人宣教士仍需要在這方面檢討一下。

在針對定型中，要學習分類的影響。改善的方法包括著意不分類 (decategorization)、放鬆分類的界線(wide categorization)、和重新分類(recategorization)。要學習怎樣放鬆分類的界線，例如若在分類中認為美國人是個人主義者，要將個人主義的界線放鬆，加上群體主義的一些質素。在重新分類中，採用更複習的分類，例如分美國人為不同族類、男女、職業、年齡等。

3. 容納含糊

面對陌生人時因為不認識文化和處境，不能掌握很多事情的意義，甚至接收不到很多信息。後果就是覺得事物含糊和無所適從。宣教士若缺乏對含糊的容納力，便容易產生焦慮，不能有效的和陌生人溝通^[20]。普遍來說，華人因為著重關係，而關係發展中往往有含糊不清的事情發生，所以和西人比較，華人是較易接納含糊的。這是華人宣教士的強處。

4. 同感

在感受上，同感或同理心(empathy)的意思是能夠認同陌生人的感情。在認知上，同感的意思是明白陌生人的觀點和立場。在溝通上，有同感的人會藉語言和型態語言(nonverbal language)表達瞭解和關心^[21]。增強同感自然減少焦慮和不定性，能夠更有效的跨文化溝通。有關同感，華人文化有優點也有弱點。華人著重關係的和合性，所以能敏銳察覺別人的感受立場，而且善用形態語言。但另一方面，華人文化有「身體化」傾向，關懷只限於照顧身體。孫隆基這樣寫：「中國人單薄的『個體』常常需要受別人『有心』的關懷與照顧。這種相互照顧，也總以對方的『身體化』需要為主要內容。例如：請客吃飯、用膳時挾菜給對方吃以表『心意』、送禮、在物質方面幫助別人，等

等，都是對別人具體的『身』之直接照顧。」^[22]這樣只以關心身體的需要來表達同感，華人表達同感便有很大限制了。

和陌生人的關係與焦慮和不定性的管理

根據古威廉的理論中第二十七條至第三十一條定律，以下因素會減少焦慮和不定性，因而有效的和陌生人溝通:增加接觸的次數和質素、建立相互依賴的關係、建立親切的關係、和擴大和陌生人共享的網路。^[23]

如果宣教士積極融入社群，經常和當地人來往，認同他們的社會和文化，自然會有效的和當地人溝通。筆者所遇的宣教士中，有些只生活在小圈子裡，甚至大部份的接觸是自己的同胞。這些宣教士不能有效的和當地人溝通。但那些經常接觸當地人、和當地人成為好朋友的宣教士，不但能說流利的當地語言，而且和當地人有效的溝通，成為有力的見證。

在建立親切的關係上，一個秘訣是建立相互依賴(interdependent)的關係。如果單依靠對方滿足自己的需要，這是依賴(dependent)關係。如果不靠對方滿足自己的需要，這是獨立(independent)關係。在相互依賴的關係中，自己能有獨立的精神，但卻願意放下獨立，依靠對方滿足自己的需要。很多宣教士有獨立精神，但因此而不依靠當地人，反而錯失了和當地人建立親切關係的機會，因為在彼此互助中才形成親切的關係。

留神著意與焦慮和不定性的管理

古威廉的理論中第三十七和三十八條定律提出很重要的減少焦慮和不定性之因素:留神著意(mindfulness)^[24]。留神著意的意思包括以下:

- 一. 開放接受新事物

二. 對分別事物的敏銳

三. 對不同處境的敏銳感

四. 知道不同觀感的存在

五. 專意於現存處境^[25]

有留神著意，便不會被任何焦慮阻礙，不能留神於溝通。如果我們認為自己已熟習現有的情形，便不會留心因而忽略了溝通的線索。但如果是陌生情形，我們便會留神著意，因此會留意到很多溝通的線索。這樣我們便更有效的溝通了。

培訓宣教士

怎樣培訓宣教士有效的和陌生人溝通？上面已提示應該在那方面著手：

- 一. 建立健全的自我觀念，包括個人身分、社會身分、和自我形像。
- 二. 針對民族中心主義。
- 三. 針對定型。
- 四. 增強對含糊的容納。
- 五. 增強同感。
- 六. 改善對陌生人的觀感。這包括檢討現存的觀感，學習積極的聆聽(active listening)，和適合當地文化的接收回饋(feed back)。
- 七. 培養留神著意。

對焦慮和不定性的管理理論的批判

學者對焦慮和不定性的管理理論有以下的批判。首先從社會科學研究來看，這理論太複雜了，包涵四十七條定律和三十七個變數(variables)。要用質素研究來證實這理論，實在難上加難^[26]。雖然直到現今的研究都證實部份定律^[27]，但古威廉也承認，現今的研究只間接證實這理論的中心第三十九條，所以還需要繼續的研究。^[28]

第二個批判是古威廉太著重思考和意識。留神著意和不定性的觀念都是和意識有關。但人際關係包括感情和非理性行為(也包括屬靈方面)，而且溝通行為不一定按著文化規則^[29]，因此這理論是不週全的。^[30]

第三，這理論的目的是有效的和陌生人溝通。首先的問題是用什麼標準來衡量「有效」呢？再深一層來問，為什麼「有效」是重要呢？這是不是受西方文化的影響？跨文化傳達學至今仍被西方(特別是美國)學者掌控，但在全球化的現今世界，實在需要從不同文化來看跨文化傳達學。^[31]有關這點，古威廉的回應是「有效」不單指減少誤解，也包括傳達感受、建立關係、有滿意後果等，而這理論可以適用於這些不同的「有效」定義。^[32]

總結

總結來說，焦慮和不定性的管理理論需要繼續的研究來證實，但主要定律是可被接受。它的「有效的和陌生人溝通」之意義是局部欠全的，但在它的定義範圍內，的確可以幫助跨文化宣教有效的溝通和傳達信息，而且指出培訓宣教士時要留意的地方。所以跨文化宣 教士和培訓宣教士的工人需要認識這理論。

[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] 跨文化傳達學又稱跨文化交際學或交流學。

[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，頁 307。

[12] 古威廉並不提倡沒有焦慮和不定性，因為在人際關係中這是不可能的，而且有些少焦慮有助於跨文化溝通和傳達。同上，頁 285-289。

[13] 同上，頁 294。

[14] 孫隆基: <中國文化的深層結構>，頁 244。香港：集賢社，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，頁 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] 孫隆基: <中國文化的深層結構>，頁 253。香港：集賢社，1992。

[20] William B. Gudykunst, {Bridging Differences: Effective Intergroup Communication} (Thousand Oaks, CA: SAGE 2004) 256.

[21] 同上，頁 260。

[22] 孫隆基: <中國文化的深層結構>，頁 76。香港：集賢社，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，頁 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，頁 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.

《環球華人宣教學期刊》第十九期，2010 年 1 月。

(本文由作者供稿，謹此致謝。)