

東西禮節大不同

06-09

下面這種狀況你聽起來很耳熟嗎？

「早安，你今天好嗎？」一位同事這樣問。

「很好，謝謝。你呢？」另一位同事回答。

「很好。」

老實說，大多數人在星期一早上九點並不感覺「很好」或「很棒」，然而我們總是這樣回答別人。這是相當普通的「禮貌性謊言」例子：我們由於社會制約而說一些話，但意思上不一定真正如此。上述例子裡，這些同事採用禮貌性謊言的原則，在自己很可能感覺累或不舒服的時候，仍然回答別人說自己感覺很好。

每種文化都會使用禮貌性謊言。事實上，這些話很普遍，除非遭人反駁，否則我們幾乎不會察覺到它們的存在。但是因為有些禮貌性謊言有跨文化的重大差異，使某人雖然無意表現粗魯無禮，但顯示出來的卻是如此。

亞洲文化和西方文化有一項重大差異就是與老闆談話在態度上有所不同。西方人一般都相信老闆和員工是平等的，而亞洲人則通常認為下屬應該對上司表現得畢恭畢敬。這些認知差異頗大的東西文化一旦在職場上交會，很可能會產生問題。

用什麼方法來處理跨文化的溝通最適當？要記住談話的目的不只是交換訊息而已。為了維持良好的人際關係，學習其他文化的禮貌性謊言是必要的。

06-10

下班後，加拿大籍的克雷格走近台灣同事裘絲：

克雷格：裘絲，等一下！我能不能向妳討教幾個問題？

裘絲：當然，什麼事？

克雷格：哦，是這樣…我不懂為什麼老闆好像對我很感冒。妳曉得，我才剛來台灣，或許妳能幫我了解是怎麼回事？

裘絲：算你好運，我在美國讀過書——比較容易了解東西方在文化上的差異。你還記得上星期的員工會議嗎？

克雷格：當然。我興奮得很，要和大家一起分享我對重新規劃那件新案子的想法。

裘絲：這就是問題所在：老闆並沒有問你的意見，你卻建議說事情要怎麼做比較好，讓他在眾人面前丟臉。

克雷格：啊哼？所以我絕不能向老闆提供意見嗎？

裘絲：當然可以，只是盡量不要當著大家的面，或許私下先知會他一聲。再者，這個主意或許你不應該完全居功——要把一部份功勞讓給老闆。

克雷格：真怪。在加拿大，像這樣提供意見表示我這個員工既熱心又有能力。

裘絲：別擔心，老闆這個人滿好的。除非他問你意見，不然在公共場合還是讓他來發號施令。