

享受与催眠

2001年11月28日,我接待了一位特殊客人——“手机之父”,73岁的马丁·库珀先生。库珀先生是手提电话的发明者,早在1947年的美国贝尔实验室,他就提出了“移动通讯”的概念。上世纪60年代末至70年代初,经过两年多的研制,世界上第一部手机从库珀和他的伙伴们手中诞生了。这天,库珀先生作为无线通信业的先驱者和创建者访问上海,他关于3G移动通信的一席话,后来得到了历史证实。

我方人员安静地望着库珀先生,他用沉稳、自信的话语对最新无线通信技术进行介绍,口若悬河地描绘国际移动业务发展的蓝图。接着,中方人员兴奋地提出关于无线技术发展趋势的种种问题。库珀先生认真倾听提问,静思思考片刻,然后不紧不慢、一句句地回答。双方的交谈此起彼伏,话题投机。无论是谈话者,还是聆听者,无论是提问者,还是回答者,都全神贯注,非常投入。我在一旁着迷地听,真是一种享受和学习!这是我外事接待生涯中难忘的一次“旁听”。

1小时30分钟的接待,不知不觉到了结束时间,双方意犹未尽,恋恋不舍地起身告辞。当库珀先生满头白发的身影消失在我的视线里,耳畔仿佛还响着他滔滔不绝鼓舞人心的话音。

后来,我又接待了一位来自欧洲的“名人”。那天上午原定9点会见,但一直等到9:40,才见一位身着暗色格纹西服上装、修饰着时尚发式的中年男子姗姗来迟。双方坐定,等我我方人员开口,对方就滔滔不绝地讲起了自己手头正在开发的一个软件项目,一口气长篇累牍地讲了十几分钟,但我们大家都没听明白这个软件到底有什么用处、他为什么要开发这个软件、这个软件与我方有何关系、他为何来采访、为何介绍这个软件,他究竟想告诉我们什么?

我方人员耐着性子听着,直到他停下来喝水,正想插问,不料对方优雅地抿了抿嘴,不等我方人员张口,又继续谈起他的软件。一旁的外方翻译不好意思地望着自己老板,声音越来越低。这场谈话就像在做催眠,令在场的中方人员哭笑不得,失去了交流兴致,任由对方滔滔不绝。会谈时间一过,我方专家立刻起身,对来宾礼节性道声:“谢谢。”一场陪听到此结束,送走客人,我们长吁一口气。

以上讲的是外国人的故事,但在我的外事生涯中,确实也有个别中国人爱犯同样毛病。不懂得给谈话对方留出讲话时间,长话、大话、官话、一言堂,逼着别人听“报告”,实在很失礼。谈话是门艺术,学会像库珀先生那样有节奏、有重点、有情趣地与对方交谈,即使滔滔不绝,也不会使人打瞌睡。



■ 作者(前右二)在东京进修期间摄于房东家

外事人生

◆ 容子

在外事岗位工作了几十年,曾经发生过许多有趣的往事。它们就像掠过上海的一阵风,当我回望这座城市,看见了留在都市墙上的风刻痕迹。



■ 2004年9月作者与俄罗斯技术人员合影于上海人民广场



■ 摩托罗拉公司总裁(中左)与上海人员会晤,右一为本文作者

吃光和有余

外事交往,会谈讲究礼节,生活尊重各国习俗,难免有不少文化差异。就拿中国人与日本人的宴请来说吧,日本人细心体贴,总是费尽心思地打听客人喜欢吃什么,哪些东西不能吃、不爱吃、不想吃。如果你能把他们精心准备的菜肴“一网打尽”,全部吃光,他们会由衷高兴。因为在日本,客人把主人招待的饭菜全部吃光,是对主人厨艺的最高褒奖,而这恰恰与中国式待客的习俗礼节截然相反。因此就有了以下的故事和笑话。

1991年11月,我在东京研修,第一次参加“家庭体验”,到日本房东家做客。女房东把几种菜分别装在几个大盘子中,再放上公筷,让大家自由取菜。我看到大盘中的菜量不多,不敢下筷,担心很快会把大盘中的菜肴全部吃光。如果不剩一些菜肴,盘中空空,实在难看吧。从小长辈就教育:去人家做客,不得贪食;把主人的盘子吃得光光,很不雅观,人家当面不说,背后也会笑话的。我可不愿日本人笑话我们,所以没吃多少,就放下了筷子。

女房东一个劲儿地问我:“不合口吗?”“不喜欢这些菜吗?”

我摇摇头:“不,吃饱了。”

“真的吃饱了吗?”

“吃饱了。”

“不是吃不惯吧?”女房东不放心地问。

我很有礼貌地回答:“菜的味道很

好。真吃饱了,谢谢。”

女房东看着我点了点头:“看来饭量不大呀。”接着,她和男主人分别操起盘子,把盘中剩余的菜全部夹到自己的碗碟中:“对不起,我们不客气了,剩下的菜我们吃掉,免得浪费。下次少做些,给您换个花样。”

第二次,菜的花样是换了,但每个大盘中的菜量更少了。看到我不再客气,和他们一道把大盘中的菜都“消灭”光了,女主人高兴地说:“太好了,都吃光了,看来今天的菜合您的胃口。”

日本人到中国做客,“吃太饱”的情况却比比皆是。1996年,日本某公司的事务所所长到任上海,那天,接风的中方主人不断往日本所长的小盘里夹菜,所长都老实地吃光,还不停地夸道:“欧伊西(好吃)。”他越夸好吃,主人就越热情,见他小盘空了,马上给他夹菜,他再吃光,主人又夹,他再吃……不一会儿,这所长不好意思地向主人打招呼,离席去了盥洗室。回来后又接着“有请必应”地吃光、喝光。

桌上的菜明显少了下去,主人担心菜不够,空盘难看,马上又叫加菜。所长面显愁容,悄悄地问我:“为什么还加菜?吃不掉怎么办?”

我恍然想起,没有向他说明过中国人宴请的礼节,暗暗责备自己考虑不周,于是赶紧对他耳语:“吃不掉或不合口,可以剩在盘中。中国请客讲究‘有余’,您不必介意剩下。”

“怎么不早说!”这所长怪我,接着再也不动筷子了。主人问他怎么不吃了,他回答:“上海菜很合口,但我真的吃饱了。”的确,他都吃撑了!

一曲“卡秋莎”

时代在变化,对外交流的一些细节,也随之而变。如果不能及时更新认知,难免会闹出笑话。

2004年9月,我接待了三名俄罗斯年轻技术员,他们是为了完成中俄国际电路合作项目“跨欧亚电路测试”来沪的。最后一天的下午,我陪同他们来到人民广场合影留念,并给他们购买了参观上海博物馆的门票。

参观之后,我们在黄陂路上一家中餐馆招待他们晚餐。一同参加晚餐的还有我方几位年轻技术员,大家通过英语翻译交流。入席后,我问俄罗斯青年:博物馆有意思吗?不料他们的回答是:虽知道展品都是珍贵的中国文物,但看不懂,不觉得有意思。这时,我隐隐地感到了“代沟”,意识到自己工作的疏忽。

为了打破尴尬的场面,我提议中俄年轻人一起唱支俄罗斯歌曲。事先我与中方技术部门的小伙子们沟通过,做了些准备,他们基本都会唱中国人脍炙人口的俄罗斯歌曲,例如《三套车》、《在莫斯科郊外的夜晚》。然而万万没有想到,那几个年轻的俄罗斯人却没有一个会唱这些歌。于是,我们又唱《红莓花儿开》,但是,我们又错了,他们仍然不会。中方小伙子们和我面面相觑。

我忽然想起:卫国战争的胜利是值得俄罗斯人骄傲的历史,即使是年轻人也应知道这段历史吧。于是,我开

始唱《卡秋莎》,那位30岁的俄罗斯女士随着哼唱起来。我们总算找到了一个共鸣的载体,大家如释重负地合唱着。而那两位20多岁的俄罗斯年轻技术员,仍然不会这支歌,在一旁傻笑地望着我们。

其实,这就像许多中国的80后、90后不会唱《洪湖水浪打浪》;我们的年轻人到国外访问,外国友人向我们唱“一条大河……”,而我们有些年轻人却不知所措一样。涉外工作不仅存在“国沟”,而且存在“代沟”。那天晚上,我们最终能和俄罗斯年轻人谈到一块儿的话题,不是卫国战争,而是中俄边贸;不是上海博物馆的展品,而是普京总统的个人魅力。

“达斯维达尼亚,达娃里希”(“再见,同志”),在晚餐结束时,我用35年前学会的一句俄语,向年轻的俄罗斯技术员告别。但是,这三位俄罗斯年轻人却笑得前仰后合,告诉我:现在俄罗斯已不大说这话了,因为很少使用“同志”的称呼。

这件事教育了我,也启发了我:外事工作者应根据时代和形势的要求,不断提升自己的知识层次和调整自己的知识结构,并改变自己的思维方式。在后来接待俄罗斯青年企业家代表团时,我们没有因循守旧,安排他们在新天地的西餐馆用餐,请他们观看现代舞表演,结果气氛融洽,交流效果很好。

总裁的保镖

外事工作远非吃吃喝喝这么轻松简单,更多时候,面临的是紧张应对、严峻挑战。这样的故事太多了,以后有机会还可再说,这里先讲一个吧。

2005年4月的一天上午,在四川北路的一座大楼里,我们接待了来自美国摩托罗拉公司的首席执行官。不言而喻,这家大公司的大老板有他的“大派头”。在接待的前一天,我们已将出席双方高层会见的人员名单全部确认完毕,但这天下午,摩托罗拉公司上海工作站的客户经理急匆匆地走进我的办公室,这位小伙子心神不宁地告诉我:第二天的接待涉及一个紧急情况需要马上协商,要求我方即刻给予答复。

当时我正埋头打电话调度接待力量,听到小伙子有事相商,忙请他坐下,问何急事?小伙子欲言又止,最后还是鼓起勇气,不好意思地对我说:“临时接到摩托罗拉公司总部的通知,总裁身边跟着一位保镖,这保镖多年一直跟随总裁左右,老板到哪儿,他就到哪儿,一步不离。上司要求在出席高层会见的人员中增加一个席位给大老板的保镖。”

保镖?简直是天方夜谭!我第一次碰到高级别的商务会见中,来宾公开以保镖身份要求参加正式会晤,而且还是外方主动拜访我方。我们在自家地盘上接待客人,居然要给外国老板的保镖安排席位,这不是闹笑话吗?是美国人在耍大牌?还是他们担心上海不够安全?如果给对方总裁的保镖安排一个席位,岂不破坏了涉外关系对等原则?岂不意味着我们承认在自己的地盘上存在危险?

不合适!这绝对不合适!我斩钉截铁地告诉小伙子:“不行!没有考虑的余地。”理由是:一没有必要(这儿很安全);二没有惯例(接待其他来宾也一视同仁);三没有可能(不会莫名其妙地开此先例)。

小伙子无可奈何地跑到走廊里给他的上司打电话汇报。接着,又急匆匆地跑回来,苦着脸央求:“能否再通融一下?务必请您帮助。”他的上司逼着他一定要解决这个问题,否则在大老板面前交不了差,担心丢掉饭碗。

我看着眼前的小伙子,真同情他,但我还是果断地说:“不行。这不是你我之间的事,这是两国大企业平等交往的

问题。请告诉你的上司:没有通融的余地。”

小伙子呆立着,一副绝望的表情。见他着实苦恼,我对他说:“请把电话给我,我来和你的上司沟通。”小伙子把手机交到我手中,我把刚才的话又对他的上司——该公司中国区负责人说了一遍。这位负责人仍旧坚持:如果中方感到“不对等”,建议想个办法变得对等,但一定要让美方大老板的保镖参加正式会晤。

我差点儿扑哧出来。难道让中方总经理也带上个保镖?“我们总经理没有保镖,他出访美国也决不会带着保镖去,即便美国不如中国安全。如果贵公司总裁感到上海不安全,他可以取消来访。”我直截了当地通知对方。

对方不作声了。我继续说:“这都是‘911’闹的,我很理解。但您现在只是怕老板恼火,并没有试着去向老板汇报。也许您的老板并不像您所想象得那么可怕,也许他对上海的安全很有信心,您不妨试试?如果他非要保镖跟随来访,我们可以在贵宾厅旁边的接待室安排保镖休息等待,若有急事,召之即来,总裁先生该放心了吧。”

对方总算回应了一句:“好吧,我们马上向总部汇报。”快下班时,对方回电:美方总部同意中方的意见和安排。

第二天上午9时,美国摩托罗拉公司总裁的车队,浩浩荡荡来到我们的大楼前,一行人下了车,前呼后拥地进入大楼。我在大堂迎接,看到总裁先生走在前面,他的保镖紧随其后。保镖是个体格健壮、彪形大汉,但神情和蔼。

我引领着总裁先生进入电梯,来到楼上贵宾厅。总裁的保镖和另一位随同人员自觉地走进旁边的另一间接待室坐下,服务员随即给他们送上茶水。直到整个会见结束,这位保镖都平静地坐在这间接待室里等待,没有走出房间半步。

高层会晤轻松愉快,双方领导侃侃而谈,这天交谈的话题正巧就有摩托罗拉产品的安全性问题。我坐在中方一侧最后一个位置上做记录,时不时抬头望着前顶脱发的美国大公司总裁,他的神情透着安详。就这样,我们体面、热情、安全、友好而有尊严地接待了来自大洋彼岸、曾被“911事件”惊扰得怀疑一切的美国客人。