

在國外 為什麼中國人總覺得自己受到種族歧視？



最近我的一位好友去日本遊玩，對當地的服務業是讚不絕口，我們就順帶聊起了各個國家服務業對比了一下歐洲、美國和國內。

直接說結論，說服務質量哪里好，純屬見仁見智、有失公允。但是論服務者和客人的地位對比，毫不猶豫可以說出：日本 > 國內 > 歐洲 > 美國。什麼叫“地位對比”？很多人對服務水平的一個評估標準是：自己作為客人有沒有被“超額”尊重。

簡單講就是，我有沒有感受到身為客人的“爽感”。比如，國內的一些夜總會和澡堂子會在門口安排一隊女孩迎賓，你一進來就鞠躬微笑，大家齊刷刷喊：“老闆好”，這時你大概率會感到很有牌面，這就是“爽感”。

而日本人能做到的什麼級別呢？一言不合就給你跪式服務。日本傳統的餐飲業服務習俗是：侍者不能比客人高，但是蹲着又不雅，只能跪着了。

除了這個之外，日本下到一个便利店都有嚴格的服務規範，最基本的是對客人要用敬語。日本的敬語非常繁瑣複雜，很多非日語母語者在日本打工，被客人投訴最多的就是不用敬語。還有什麼微笑規範標準、鞠躬規範標準、站立行走的規範標準……簡直多如牛毛。

這就是為啥日本的服務業口碑長期是世界第一。一位日本朋友告訴我，日本服務能到今天的水平，主要是日本人的耻感、集體文化，以及戰後高速發展時期留下的傳統。在日本傳統的服務業觀念里，客人不管有什麼無理的要求，只要是沒違反規定，你就必須得給客人做。客人就是上帝，是每個服務從業者必須遵守的原則。我想這也是很多國人喜歡除了這個之外，日本下到一个便利店都有嚴格的服務規範，最基本的是對客人要用敬語。日本的敬語非常繁瑣複雜，很多非日語母語者在日本打工，被客人投訴最多的就是不用敬語。還有什麼微笑規範標準、鞠躬規範標準、站立行走的規範標準……簡直多如牛毛。這就是為啥日本的服務業口碑長期是世界第一。

一位日本朋友告訴我，日本服務能到今天的水平，主要是日本人的耻感、集體文化，以及戰後高速發展時期留下的傳統。在日本傳統的服務業觀念里，客人不管有什麼無理的要求去日

本旅行的原因，在消費適中的情況下，往往能享受到超值服務。很多人也因此得出了“日本人素質極高”的結論。

那歐洲怎麼樣呢？很多人，包括我之前下意識會認為，歐洲這種老紳士傳統，加上服務專業(hospitality)最早還就起源于瑞士，肯定不會差。那您可能要失望了。誠然，歐洲的服務業從業者基本禮貌還是有的，但也僅此而已了，歐洲服務業者認死理，讓我做啥你就寫紙上，除此之外的一律不做，要麼就加錢。

這就和日本的“顧客是上帝”的理念完全不同，歐洲這邊我們是為紳士和淑女服務的紳士和淑女，言外之意你要是個有錢的吊毛，我可以選擇不服務你。在日本，服務者要按照客人的喜好來提供服務，在歐洲，你得先遵守我的規則，我才給你提供好的服務。

這裡面的根本原因在於：日本和歐洲都同意人人平等的理念，但是在職場，人人平等要讓位於職業精神，而在歐洲，一切都不能僭越這個準則，不止是法律層面的平等，身份和情感上，也必須拉平。

所以在歐洲，你會經常遇到一些有點過于“耿直”的人。有次我在餐廳吃完一個蘋果派，結

賬時我和侍者提建議：我說這個派份量太大了，我在空腹狀態下就吃一個都吃不了，有點浪費。

想想看按照中國或日本的服務態度，應該怎麼回復你？好點立刻去整改，下次給你一個點半份的選項。差勁一點就是對你說點場面話糊弄一下，說你說得有道理，我們會考慮。

結果這個人直接跟我說：不好意思，有的人覺得大，有的人覺得小，我們也沒辦法。而且他真的不是心情不好才這麼回復你，你甚至能從他的眼神中看出滿滿的誠意。還問你吃得怎麼樣，開心不。

還有以前新聞報道的，什麼大巴司機到點下班把遊客扔在車上。這種事雖然不常發生，但要發生在歐洲我也不奇怪。到點下班在歐洲就跟宗教信條一樣，誰都不能侵犯。

這種社會文化導致“說話的藝術”這玩意在歐洲真的不存在，甭管你是啥職業，員工經常比老闆牛，大不了你開除我，我回家領失業金。什麼精神內耗根本不存在的，愛誰誰。

在慕尼黑，我遇到過幾次給了小費，對方說了句謝謝然後面無表情的狀態，我問朋友是不是給少了對方不高興？他告訴我德國人就那樣，他笑不笑完全取決於自己的心情和意願，而不取決於你的行為。

我發現，越是在文化上“個人本位”強的地

方，服務給人帶來的“地位感”越弱。中國人本位強于日本，而美國則強于歐洲。在中國和日本沒有小費文化，日本人甚至覺得小費是一種耻辱，而在美國，小費是強制收取的。

當然，我做這種對比僅僅是和大家一起探討不同文化之間的差異，從沒說哪種更好。如果非要說，我覺得在歐洲做一個普通人更好，因為你根本不用做什麼情緒勞動；在日本和中國，消費者會感覺到更超值。

但是在日本，也許是服務業標準太多，導致精神壓力過大。從事服務業的人越來越少，使企業不得不降低標準。日本的年輕人受歐美文化影響，也越來越質疑“顧客就是上帝”的觀念，這或許也將走入一種平衡。

而在我的觀察下，歐洲社會更加扁平，很多人會選擇一輩子做服務業。以東亞人的觀念，出賣體力和服務別人的職業往往低人一等，但在歐洲職業歧視很淡，因為大家都差不多，無論是地位還是收入。

遇到在海外服務體驗不好的情況，我的建議是大家不用忍着，該不給小費或者投訴都可以。但是呢，沒必要老往種族歧視的方面去想。既然出了國門，不管怎麼說，理解其它國家的文化和生活方式，還是一件有趣的事！

新聞來源：麟閣經略

加州華人槍擊案內幕：受夠欺凌，報復殺人

2023年1月23日，加州(粵)灣區一家農場發生大規模槍擊案，嫌犯趙春力(Chunli Zhao, 音譯)使用一把格洛克17半自動手槍，來回兩個農場槍殺8個人，造成7死1重傷的慘劇。

根據最新的消息披露，趙春力在農場遭到了惡意欺凌，欺負他的不僅有華人(粵)同胞，也有西班牙裔工人，他一不做二不休開槍殺了所有欺負過他的人，之後到警察局門外自首。

受害者的家人如今起訴農場主，未能未能採取合理措施保護其員工免受暴力侵害。

這家農場名叫“加州泰拉花園公司”(Terra Gardens)，住着許多西班牙裔和華裔(粵)的農場工人，包括趙春力和妻子，以及其他受害者，農場的工作環境很惡劣，工資也只有每小時9美元。這是令人無法想象的，當時加州的最低工資是每小時15美元，農場大量使用非法移民(粵)的情況下，確實有每小時9美元的現象出現，比如受害者佩德羅(Pedro)和何塞(Jose)，就是從墨西哥偷渡到美國的非法移民。

不過從趙春力能合法買槍的過程來看，他至少是擁有綠卡的合法移民。

農場的居住環境非常惡劣，工人也大多是非法移民，工資很低，每小時只有9美元，每天8小時也就72美元，一個月不休息也就2160美元的工資。

趙春力所使用的格洛克手槍是自己購買

的，已經買了兩年，睡覺時放在枕頭下，就是擔心受到欺凌，因為趙春力這些年來不斷受到工友的欺凌。

引發當天槍擊案的直接原因是：其中一名欺凌者要求趙春力賠償100美元，起訴書沒有公佈該欺凌者的名字，早前報道顯示，該欺凌者為華人同胞邵葉濤(Yetao Bing, 音譯)。

趙春力認為邵葉濤故意撞他的叉車，讓他賠償100美元。雙方找到主管程啓忠(Qizhong Cheng, 音譯)主持公道，而程啓忠偏偏和邵葉濤站在一邊，也讓他賠錢。

這下趙春力忍不了！掏出手槍，在主管程啓忠面前將邵葉濤直接打死，據稱程啓忠看到後癱軟在地，被趙春力連開數槍打死，有目擊工人表示，趙春力並非濫殺無辜，趙春力也發現了他們，還朝他們笑了笑，就開車走了。

趙春力是開車去殺其他仇人去了。他先開車到程啓忠的宿舍，殺死了程的妻子64歲的盧靜芝(Jingzhi Lu, 音譯)，然後又前往宿舍將欺負過他的西裔農場工人佩德羅和何塞一併殺害。何塞當時在睡覺，沒有任何防備被打死。而佩德羅身中5槍，經過搶救奇蹟般地活了下來。

然後，趙春力一不做二不休，又開車來到2英里外的另一家康科德農場，找到另外三名之前欺負過他的人，一起殺了！三名

受害者分別是73歲的劉志深(Zhishen Liu, 音譯)、74歲的張愛香(Aixiang Zhang, 音譯)以及50歲的西班牙裔工人馬西亞諾·馬丁內斯·希門尼斯。

這次事件造成了7死1傷，7名死者中有5名中國人，2名墨西哥人，傷者是墨西哥人。

警方接到報警後，立即封鎖了兩個農場並對趙春力進行追捕。

戲劇性的一幕是，當時警方在警察局召開新聞發佈會介紹案件，大批記者在警察局採訪，趙春力開著車來到警察局停車場自首，有眼尖的警察發現了趙春力和嫌疑車，迅速拔槍命令趙春力下車，然後將趙春力抓捕歸案。



殘酷生存之道 中國人“三大突出缺點”是如何形成的

英國著名哲學家羅素曾著有《中國問題》。在這本書中，羅素用自己的理論對中國的歷史、現狀和未來作了系統闡述。其中羅素指出中國人有三大缺點

1. 冷漠：在羅素看來，“中國人的冷漠必定會讓盎格魯-撒克遜人大為驚異”。羅素之所以有這樣的看法，是因為他在中國的街頭看到很多餓死的人。父母為了幾塊大洋，就會將自己的孩子賣掉。但街道上賑災的人卻很少，羅素為了證明中國人的冷漠，還舉了另外一個例子。他說在中國如果一條狗被撞成了重傷，路過的人見了大多數都不會同情，而是會對狗發出的嚎叫感到好笑。羅素用這兩個例子來佐證，中國人太過冷漠。

2. 膽怯：羅素表示：中國是世界上最有忍耐力的民族。之所以有這種看法，是因為中國長期遭受侵略，但人們卻普遍選擇忍受。而這種忍耐，實際上就是一種軟弱和膽怯。

3. 過分傳統：羅素認為，中國是個尊卑觀念十分明顯的國家。數千年來禮法的熏陶，的確讓中國人講禮貌，重道德。但也正是這種傳統的影響，讓中國人對階層十分看重，也養成了逆來順受的性格。再加上佛教對中國人民的影響，讓老百姓習慣忍辱負重。而這種過分傳統在當時的社會來看，的確是缺點。羅素認為，過分的傳統讓中國人民，缺少反抗的勇氣。

由此想起了古代史研究專家、華東師大歷史學系教授謝天佑在他《專制主義統治下的臣民心理》對兩千年官場博弈的透視，看“權游”中如何明哲保身

權游，即權力遊戲的簡稱。歷史上，皇上和大臣們之間的關係，絕不能用我們熟悉的那種上下級格局去形容。

從輔佐劉邦奪取天下的韓信和蕭何，到秉筆直書的司馬遷，再到「以人為鏡可以正衣冠」的魏徵，無一不是活在「一旦邀君寵，無草亦做花，不久君意轉，字字皆可殺」當中。看清這點，方能理解古代皇權至上年代，何以會有「伴君如伴虎」一說。

所以，古代歷史從來不只有文人騷客風雅浪漫的一面，朝堂之上的殘酷超乎想像。

謝天佑指出，君王多疑不是天生的性格，而是由他所處環境決定的——它是「專制」的產

物，是不平等君臣「關係」的產物，而且是雙方「合謀」自設的困局。

在這本聚焦中國傳統社會專制主義的研究著作中，謝天佑教授以君臣關係、臣民心理為切口，剖析專制主義的內涵。從專制主義的產生、權力結構的確定到臣民心態的種種表現，將撲朔迷離的官場沉浮、血雨腥風的名利爭鬥，淋漓盡致地顯露在世人眼前。

在專制主義高壓下，古代臣子的命運，幾乎都很悲催。急流勇退，適可而止乃名利場上一條血的教訓。明初勛臣大都難逃「走狗烹」的劫數，唯有像功成身退、告老還鄉的湯和那樣，才能獨善其身。而在位當政時，更得時時小心、處處提防，韜光養晦，諱莫如深……

功名利祿，人之所欲。為此，必須攀龍附鳳，選準主子甘當奴才。然而，稍有不慎，犯龍顏，觸「逆鱗」，必遭厄運。韓信與蕭何。一個恃功自負，天真義氣被猜忌後任我行我素，最終禍及自身；一個懂得如何求田問捨，力釋猜疑，委曲求全以寬君心，落得個好下場

生活在專制主義的夾縫中，臣民要知曉自己的「本分」，懂得最大限度地發揮才智。

中唐名臣李泌全心全意為唐王朝賣命，又與李家幾代皇帝有很深的個人感情，但卻幾次引退、避嫌，在政治鬥爭的漩渦里苦心支撐。直到晚年，方敢死諫，這種無奈和苦衷正如他自己所表白，「臣老矣，餘年不足惜」，「不敢不盡言」。

在專制主義這部龐大的機器里，每個臣僚、每個臣民都是機器上的一個固定的零件，機器操縱者是皇帝。許多官員官場失意、理想幻滅後，或潛遁山林，或蹈入虛無。



哪怕是作為對立面的改革派與維持派之所為，也不過是彼此爭奪皇帝喜悅，企圖贏取君主支持的一場政治遊戲。無論是商鞅還是吳起，或者是王安石、張居正，他們本質上並無軒輊，一旦支持他們的君王身故或轉向支持另一方，厄運立刻降臨。

在這本書中，謝天佑教授史論結合，用大量的權術小故事，透析自先秦至清代幾千年朝堂上的臣子生存法則。不僅有「千古諫臣魏徵」「杯酒釋兵權」「王安石變法」等跌宕起伏、動人心弦的故事，也有圍繞日常互動中呈現的君臣關係、派系政治、堪稱一部古代官場現形記。

拍馬屁、說假話、做違心事，是歷朝歷代大君的生存之道。臣子乃至民衆拍馬屁、說假話、做違心事等等性格、語言、心理和行為，都是特定時代的產物。

因為專制主義統治之下，臣民承受著重重壓力，國家利益、個人尊嚴、人性底線都可以用作換取君心的籌碼。

不論廟堂之上的大臣，還是散處江湖的百姓，心理都會有不同程度的扭曲，紛呈出光怪陸離的「社會性格」，諸如嵇康的放蕩、岳飛的愚忠、海瑞的固執、鄭板橋的怪異……不一而足。

謝天佑教授《專制主義統治下的臣民心理》詳述了那些「小心謹慎，明爭暗算，攀龍附鳳，明哲保身，避嫌勇退，假話連篇」的心理表現及形成機制。

在對韓非子關於臣下向君主進言時有可能遭遇七種殺身之禍和八種猜疑的分析中，謝教授一針見血地指出：「假話、違心事是專制主義之下臣民的特有語言；這種性格、語言都是特有的心理反應。總之，這種性格、語言、心理都是專

制主義的產物。」

性格多疑、善變、驕橫、獨尊、虛榮……君主獨裁兼具隨意性和神秘性，那麼臣子如何見機行事，既完成進言又避免殺身之禍呢？韓非總結了十三種說假話、講違心話的伴君術，鼓勵進言者在君主面前講不同的假話來順應君意，換取生存之道。

所以，古代官場盛行講假話、違心話之風，實質上是畏懼專制統治的心理狀態的表現。這也使輔佐君主的臣子不得不把自己的真實面目包裹起來，培養「為君者諱」、委曲曲折的伴君與做官功夫。

謝教授筆下描述的那些「忠臣義士」，在那種高壓環境之下，同樣需要殫精竭慮地苦心應對，這讓我們深刻地體會到制度之弊是如何激發人性之惡的。

結合羅素所說的中國人三個缺點，再看看謝天佑作為史學家的「隨想錄」，就知道他的用心。書中所引史料繁複廣泛，上至春秋戰國，下至明清，都可謂信手拈來；很多耳熟能詳的古人，都有詳細分析，比如——

「我多陰謀」的功臣陳平，明哲保身的介子推，急流勇退的張良，善於把握君臣分寸、懂得君尊臣卑道理的魏徵，力避嫌疑的李泌、徐達、湯和，還有那些改革者商鞅、王安石、張居正……

作者通過一個個歷史故事，透視凝結于歷史人物活動中的微妙心迹，又恰到好處地插進少許精彩議論，收到了史論結合、相得益彰的效果，從而成功地刻畫出一部專制主義統治下的臣民心態史。

謝天佑先生20世紀80年代末竟遭作，篇幅不大，文字不多，但研究視角別致，從政治史、心理學等角度著筆，筆觸精準細膩，見識高遠，是國內心理學、情感史學研究的先驅之作關鍵在於他對中國傳統社會專制主義的研究，揭示了它對當時的政治文化、臣民心理對人性的摧殘。

中國人的三個缺點，也許隨著時代的變遷，還有更多的添加刪減，但歷朝歷代的君臣關係，拍馬屁、說假話、做違心事以求生存之道，專制主義制度之下的政治文化，軍民心理等文化劣根性，時至今日，仍然若隱若現，也有眾所周知的典型表現。文章來源：老楊到處說