

学生商务谈判中跨文化交际能力培养路径研究

熊佳佳 周思佳

(四川外国语大学成都学院 四川成都 610000)

【摘要】随着经济的快速发展,经济全球化已经成为市场经济的主体部分,国际商务谈判也变得尤为重要。商务谈判是否能够顺利进行,影响因素众多,文化差异就是其中一大重要影响因素。本文以商务英语专业学生为例,分析影响文化差异的因素以及学生跨文化交际能力水平的现状,针对性地提出培养学生跨文化交际能力的方法,让学生学会将理论知识转化为可实现的操作能力。

【关键词】商务谈判;文化差异;跨文化交际能力

【中图分类号】G125

【文献标识码】A

【文章编号】1673-9574(2022)09-000211-03

商务英语学科的出现是社会、经济发展的必然结果,近几年来,作为国际商务往来和贸易开展的通用语言,商务英语已经成为一门综合性的交叉学科,逐渐形成了一套全新的教学体系和培养模式,商务英语人才也越来越受到重视。中国国际地位的提高,使得商务英语学科逐渐走进人们的视野。由此,针对中国商务英语现状分析则显得尤为重要,完善商务英语学科在国内的商务英语专业人才培养现状并不乐观,究其原因,主要是由于商务英语教学模式受到传统教学的影响,仍然遵循英语+商务知识的教学模式,教学内容上注重讲解语言知识和技能,并为学生讲解一定的商务知识。这样的教学模式下,学生参与课堂的积极性普遍偏低,难以运用商务英语有效实际。就商务英语专业,目前在课程开设方面有双语开设的国际贸易等相关的知识类课程和英语开设的商务英语、外贸函电等涉外节能类课程,但在近些年毕业跟踪调查中显示,相当一部分虽然掌握一定的商务知识和英语技能,但是在实际的涉外商务活动中不能进行有效的沟通,往往不能得到用人单位的青睐。当前在高校商务英语教学中存在许多问题,本文以商务英语专业学生为例,商务英语学生通晓商务知识,更重要的是他们对中西文化有一定的了解,并在商务交流活动中无可厚非注意到中西方的这些文化差异。本文以商务谈判活动为切入口,更能体现学生不论是在学习过程中,还是应用过程中出现的问题。

一、跨文化交际能力的内涵

对于跨文化交际能力的含义,来自不同国家的学者都曾做出不同的定义。中国著名跨文化交际胡文仲教授把跨文化交际定义为:跨文化交际是指不同文化背景的人之间的交际,具体来说,跨文化交际的研究是对人类文化的各个方面以及它们如何相互作用的综合解释。在20世纪70年代时,跨文化交际能力就被提出,当时叫做“交际能力说”,是由美国社会语言学家海姆斯提出。人类的任何一种活动,从日常生活到社会活动,无不体现某种文化:中国人在除夕夜包饺子,美国人在感恩节制作南瓜派;

中国人用筷子进食,美国人用刀叉用餐;日本人初次见面行鞠躬礼,美国人初次见面握手致意^[1]。

二、跨文化交际能力的重要性

文化现象随处可见,随着经济与科技的迅速发展,移动电话迅速普及,电话广泛运用,突破了地域和时空的限制,人与人之间的时间、空间距离被拉近,巨大的地球被压缩成为一个“地球村”,人们运用现代科技,随时地交流沟通,包括经济间的交流,商务间的往来。跨文化交际的培养对于当前许多企业在人才引进中有着重要参考价值,许多企业在引进人才时,大多要求具备基本英语交流能力,尤其是跨文化交际能力,因为在面对一个有着多国文化企业中,有着形形色色的人,在日常工作中,避免不了与他人接触。因此,要想避免文化冲突和不必要的误解,对于商务英语专业的学生来讲,那就得在大学期间积累起一定的专业素养,结合我们在本专业所学的专业商务知识,更大的发挥出商务英语学生的专业优势。除此之外,在商务谈判活动或各种文化交流活动中,从事该种活动的人员即跨文化交流的参与者,文化交流及碰撞,必定会相互影响,在一定上传播着中国文化与中国精神,也将学习他国优秀文化,这也与习近平总书记提出的“人类命运共同体”的伟大构想相一致,坚持不同文明兼容并蓄,交流互鉴。

三、商务谈判中的文化差异分析

文化差异的产生是受到一个地区的自然环境、价值观念、生活方式等多种因素共同影响的,在不同的文化背景影响下,人们的谈判行为也会具有各种不同的方式,这也决定了谈判人员需要了解不同的文化差异,尽量避免用单一的思维模式去看待另一种文化现象,这样有助于谈判的成功。笔者将从自然环境差异、价值观念差异、语境文化差异以及谈判风格差异去分析文化的不同。

（一）自然环境差异

不同地域的环境影响该地域、乡镇乃至国家的文化,但这个影响并不是直接的,其中环境对文化影响最深刻的两个方面分别是地形、气候。以地形来讲,地表特征直接决定着该地区的交通方式、人与人的联系。例如,河流和平原正好相反,陡峭的山地和大面积的水域不利于人们的接触和文化变迁。这些地区的文化特性很少有机会展示给其他民族,这也是这些地区文化发展缓慢的原因。气候影响着人们对于居住地的挑选,同时,气候包括气温、降水等因素无时无刻不影响着人们的生活方式。例如,中国云南傣族吊床是当地居民根据当地气候炎热且潮湿的特征制作而成。北方地区房屋墙壁之所以比中国南方厚,主要是因为北方地区冬季气候寒冷,厚实的墙壁有利于抵御寒冷。地形还决定着人们的出行方式,便利的交通更有利于人们的文化交流与融合^[3]。

（二）价值观理念差异

价值观植根于文化深处,它影响着人们的日常活动中的心理状态和行为方式。中国古代学者认为,人所拥有的本能属性,是谋求利益,除此之外,还有社会属性,那就是人们的行为举动应该优先满足于集体的利益,但在西方文化中却完全不同。在面对个人与集体的观念时,中国传统观念是倾向集体秩序中的个人,所谓“人伦”。西方观念是偏向于由个人构成的群体,崇尚“个性”,这些思想至今仍影响着中西企业管理和人们之间的相处方式。以中美两国为例,中国人重视人际交往,中国有句谚语“多一个朋友,多一条路”,在面对问题时,他们希望借助朋友的帮助解决问题。但是,美国人却不同,虽然他们会听取朋友的意见,但是他们更倾向于自己决定。中国人是集体主义者,他们把团体利益视为自己最高价值的实现,当自我利益与社会利益产生冲突时,中国人习惯将集体利益放在首位。“所谓有大家才有小家”。美国人是个人主义者,他们把个人自由和自我价值的实现放在首位。通过这些例子,可以看出价值观在一定程度上决定了文化的差异,它不仅影响了人们的思维方式,生活习惯还影响着人与人之间的交流往来,不可避免地也会影响影响国与国之间的商务谈判。

（三）语境文化差异

语境,就是语言环境,是交流者与被交流者进行信息、意义以及资讯进行交际活动的场所、背景等。语言本身没有任何意义,但只有存在于特定的语境中,语言才能发挥其所属文化和社会环境中的语境的意义。高语境文化的交际,有时显得秘而不宣、藏头漏尾。在高语境文化中,交际者的面部表情、行动、交往速度、难于言说的情绪、微妙的手势及其他周围环境细节等都是丰富的信息符号,给交际者无限的信息与内涵。而在低语境文化中,人们很少关注非言语交际。以中美两国为例,在中国的文化中,大部分信息是不明确的,需要通过语境、非语言线索或者对所写

内容的字里行间隐含的意思来理解。相反,在被贴上低语境文化标签的北美,信息应该是明确具体的。美国的合同通常比法国的合同长 10 倍。美国人喜欢有着明确直接的上下文,法国人不太在意去说明和解释,因为很多信息被认为是理所当然的。这种差异直接影响着整个谈判过程是否能够顺利进行,因此,理解语境差异对谈判者至关重要。

（四）谈判风格差异

商务谈判风格的形成源于多种因素,不同国家的风格有明显的差异。其中,个人谈判分为正式谈判和非正式谈判,例如,德国人采用正式的谈判风格,而美国人采用的则是非正式的谈判风格。有着正式谈判风格者会用头衔称呼对方,避免涉及对方的私人生活和家庭生活问题。非正式风格的谈判者,一开始就直呼其名地要进行讨论,马上就会要求和他建立友好关系^[4]。每种文化都有自己的形式,在这种文化中有着特殊的意义。另外,不同文化间的交流方式存在差异,有些人喜欢直接、明了的沟通方法,有些人则习惯于间接复杂的沟通方法。比如:美国人通常会明正面回答你的问题,而埃及人会对直率感到反感,他们认为这是一种侮辱。再有,不同国家对守时的标准和时间的价值认识不一,守时是德国人的重要原则,拉丁人却不以为然。在美国人看来,时间好比金钱,他们对时间的利用十分高效,因此美国人尽量减少不必要的流程,迅速开展工作。

四、商务英语专业学生跨文化交际能力现状分析

（一）缺乏将语言运用于实际的能力

生活在以汉语为母语的环境下,学生能接触到真实的英语交际情景是有限的,而外部环境对跨文化交际尤为重要。学生学习的大部分资源来自教科书,和课堂老师的传授。句型练习都是机械的,很多学生无法将知识运用于课堂之外。由于学生词汇匮乏,不重视口语练习,而文化交流离开词汇,直接阻碍学生与他人交流,因此很多学生学习的英语只能算作“哑巴英语”。这种情况只会是在试卷上表现出成绩,面对实际的交际活动会感到困惑,从而学生在交际方面有着很大的障碍。另一方面,老师把教学重点放在教材讲解上,缺乏相关知识的拓展与现实的联系,导致学生对文化的理解不够具体,不能很好地吸收所学知识。

（二）恐惧与他人交流的心理

在心理上,很多学生过度关注自己在与他人交流过程中在语音、语法、词汇等错误而感到紧张和焦急,因而在交流中表现出缺乏自信和耐心的现象,以致不愿意开口说,形成了“哑巴式英语”。其次,一些学生害怕说出自己的想法,怕因为失误而被人嘲笑,从而产生了恐惧和抵触心理。这种情况下不仅是因为对所学专业知识的掌握不牢,还因为学生缺少适当的练习。学生把语言若看作是枯燥的语言规则下符号的堆砌和组合,而忽视语言的本质特征,那语言作为沟通交流,承载着信息、情感和

文化的作用则毫无意义可言。这种心理在学生中普遍存在,克服这种心理需要学生和通过老师的引导共同解决。

五、提高商务英语专业学生跨文化交际能力的具体路径

(一) 强调学生自主学习

世界著名心理学家皮亚杰说“所有智力方面的工作都依赖于兴趣”,我国著名教育学家孔子也说过“知之者不如好之者,好之者不如乐之者”,学生要想提高自身的跨文化交际能力,首先得对跨文化交际内容感兴趣。作为商务英语专业学生,在学习本专业的课程时,一定会涉及全球化的知识,一定程度上拓宽了本专业学生的视野。由此,学生在学习本专业课程时,了解其他国家的部分文化现象时,要学会透过现象看本质,善于挖掘背后的文化现象,该国政治经济以及历史渊源对文化现象形成的影响。挖掘的过程就是学生自我探索和参与到跨文化现象的过程,这也从意识和行动上提高着学生的自主性。其次,学生个人学习能力是有限的,这也就需要学生与学生之间相互学习,相互指导。学生们可以成立小组,以小组为单位,合作学习,这将传统学习中的师生之间的单向交流的方式转变为师生、生生之间的多向交流的方式。通过这种方式的转换,更能突出学生的在学习过程中的主体地位,并培养学生自主参与探索知识的积极性。当然,作为语言专业的学生,交流过程中必须有较强的听、说、读、写等基本技能为支撑,打好跨文化交际的语言基础,即建造起了沟通的桥梁。学生还可以参加商务英语相关的竞赛,不仅可以提高自己的专业知识能力,还可以进一步与本专业的其他人交流,有利于克服学生的自卑心理,也有利于拓展自己的知识储备。最后,学生还可以通过现代网络带来的红利去扩展自己学习的途径,例如,运用一些国际化社交的软件,比如 Hello Pal, Facebook 等平台,通过这些平台,可以了解其他国际友人的衣食住行以及风俗习惯,观看具有当地的生活场景的照片与视频,静态与动态的结合,增强了学生对其他国家跨文化现象的印象,潜移默化地提高着学生对跨文化现象的理解和接受能力。

(二) 教师注重引导并且加强教学管理

正视和引导学生形成的正确认知观,注重学生去自我探索和参与到跨文化交际活动。在谈判过程中,作为谈判者,既要熟悉跨文化的相关知识,也要熟悉双方国家的经济制度、政治体制、生活方式等基础背景。因而,想要很好地锻炼学生的跨文化交际能力,就需要教师在课堂中引导学生,让学生明白各个国家之间的文化差异,增强学生对不同文化之间差异的接受和理解能力。除此之外,可通过分析经典谈判案例,让学生意识到提高跨文化交际能力对于减少文化冲突,达到谈判双方共赢的重要作用。分析案例后,可以适当在课堂中进行谈判模拟,通过充当模拟谈判中的具体角色,增强课堂趣味性的同时,也大大锻炼了学生将知识运用于实际的能力。模拟结束后,让同学们针对模拟提出自己的

意见、想法和思考,鼓励大家多交流、多反思。在现有教学方法上突破创新,鼓励学生积极探索新的方法和途径,使学生谈判能力得以锻炼。此外,教师应充分且有效筛选出当前网络平台所提供的资讯,将一些最新的商务谈判内容引入教学,组织学生对案例进行分析和探讨,多接触不同文化背景的谈判风格。引导学生开展实践活动,鼓励学生在外企实习,让学生在外企工作中深入了解对外商务活动,这样学生就积累了跨文化交流和商务对话的经验。最后,是大多数教学都没有正视甚至是忽略的学生能力,即情商的培养,在交流活动中,学生会遇到各种不同的场合,不同的场合具有不同的语言环境,包括正式严肃的、也包括非正式放松的,这就需要引导学生交流过程中根据交流的对象、场合甚至是氛围来切换语调,调整措辞。跨文化交流能力除了需要较强的沟通能力,还需要在面对不可预判的因素引起文化冲突或者文化误解的情况下,能够很好地应对突发意外情况的能力,所谓察言观色,有助于缓解尴尬局势,从而降低谈判失败的概率。在非正式场合下,能够与他人打成一片,形成良好的人际关系,也有助于学生目前的学习生活。较高的情商能够延伸理性,这对于跨文化交际人员也是不可或缺的一部分。

商务谈判往往是国际性的,不同国家、民族、地区的谈判方式差异是由文化差异造成的,这种差异来源于谈判者有着各自不同的价值观和思考方式。了解他国文化,与之与本国文化进行对比,学会理解、尊重,以理性的态度对待他国文化,不断加强自己对不同文化的认识。在把学到的理论知识运用到实践中的过程中,必须突破自我,不断尝试,克服害怕和他人交流的心理,抓住每一次提升自我能力的机会。同时,在商务谈判中了解彼此文化,熟悉商务活动的文化差异,心中始终要有跨文化谈判基本理论知识,有着过硬的谈判本领,抓住不同谈判者的需求、动机,搞清不同谈判者信念差异,不断调整自己的谈判方式。不仅如此,还应具备着敏锐的观察力和判断力,去观察身边不同文化的区别和不同文化现象的发生,通过生活中的实际场景去加深自己对于文化的理解。

参考文献

- [1] 邹其彦,林芸.基于高阶思维培养的英语文案写作模式研究[J].校园英语,2021(21):38-39.
- [2] 王维波,车丽娟.跨文化商务交际[M]—北京:外语教学与研究出版社,2007.12
- [3] 刘园.国际商务谈判[M]—北京:北京大学出版社,2011.1.1
- [4] 曹胜强.中西方跨文化商务谈判中的文化因素解读[J].黑河学刊,2019(06):17-20.