

商务英语交流中跨文化交际能力的培养

文/马少伟

一、对“跨文化交际能力”的理解

“跨文化交际”这个概念是从英文的“intercultural communication”翻译过来的，指的是不同国家或不同文化背景的个人之间的交际。近年来，语言教师对之表现出浓厚的兴趣，他们从跨文化教育的角度对外语教学进行了深入思考。

跨文化交际的研究主要有世界观、价值观方面的研究，语言交际的研究和非语言交际的研究。在跨文化交际的过程中，交际双方都有一种强烈的愿望：希望交际或沟通成功。但愿望和现实是有距离的。在跨文化的交际过程中，交际受挫或失败，产生误解，甚至造成关系恶化的情况时有发生。有些是由于语言不通引起的，但在许多情况下，交流受阻或失败不是由语言引起的。交流比语言的范围更广，它涉及到参与交流者的文化背景问题，而文化背景的范围又是十分宽广和复杂的。大至人们的世界观、思维方式，小至人们的言谈举止、风俗习惯都是文化背景的重要内容，都会影响跨文化交际的顺利进行。

二、文化问题是跨文化商务交流中的重要障碍

美国经济专家曾指出，文化问题在决定生意成败的过程中起的作用超乎人们的想象。在国际贸易中，文化问题是在国外做生意的公司所必须了解的。与国外公司做生意时，会接触具有不同文化背景的人。这些人操不同的语言，有各自独特的风俗习惯和作风。这些差异会带来麻烦。例如，在法国，业务洽谈是按约定时间准时开始的，到时每个人都要到场。姗姗来迟的外国商人常被拦在外面等上一会儿，好让他们知道准时的重要性。除非你认识到这些是理应做到的行为，否则结果就可能冒犯你想与之建立贸易关系的人。

在国际商务活动中，为了加强人们的表达能力，人们常常使用肢体语言。但如果不了解对方的文化习俗，往往会产生误解，造成关系紧张。例如，一位美国商人邀请巴西的合作伙伴吃饭，席间他向巴西人做出了表示“OK”的手势，使得巴西人目瞪口呆。结果生意以失败告终，原因是那个美国手势语在巴西意味着作风不检点，巴西人感到倍受侮辱，所以取消了合同。

从上面的例子我们可以看出，文化差异是跨文化交际中的重要障碍之一，也是交际不能顺利进行的重要原因之一。跨文化交际中产生的许多问题，包括误解、不快、关系僵化，甚至导致生意失败都是由于交际双方不了解对方文化习俗造成的。

三、商务英语教育应注重跨文化交际能力的培养

商务英语教育的根本目的就是为了实现跨文化的商务交流，跨文化交际技能的培养应成为商务英语教学的一个重要环节。在中国，人们对跨文化理解的重要性认识还比较低，相当一部分人认为只要会外语，文化问题凭常识就可以解决。但在一种文化背景下属于常识性的行为，换在另一种文化背景下可能成为一种不合常识的行为；在某种文化下属于很得体的行为，在另一种文化下可能被视为禁忌；一种文化下怀有敬意说出的话，在另一种文化下可能被理解成带侮辱性的话；拿汉语的习惯去套外语，很多时候则会套错。语言是文化的产物，它具有深刻的文化内涵，服务并反映着文化的需求，与不同的对象，在什么样的情况下，如何表述一个思想，与文化背景密切相关。“不说什么”，“怎么说”，有时候比“要说什么”更加重要。仅能够运用语法上正确的外语，并不能足以与外国商人打好交道，建立良好的贸易关系。

目前商务英语专业的学生综合语言能力较强，但是跨文化理解能力差，缺乏社会技能。当语言能力提高到相当的水平之后，文化障碍便更显突出。语言失误很容易得到对方的谅解，而语用失误、文化的误解往往会导致摩擦发生，甚至造成交际失败。商务英语方向的学生应对文化差异持积极理解的态度，发现对方的不同点，设法减缓文化冲击，提高跨文化接触时的适应能力，以满足国际商务交流的需要。

四、结语跨文化交际能力是商务英语方向学生不可缺少的技能。文化习俗的内涵及其影响远比人们所想象的要大得多，深刻的多。这一点已被研究国际文化与生意之间关系的专家所证实。既然如此，这就要求商务英语方向的学生不仅具有完备的英语语言知识，更要对国际贸易中的文化问题进行研究，建立良好的文化差异意识，为把自己培养成具有跨文化交际素质的国际商务人才不断努力（作者单位：廊坊师范学院外语学院）

略论网络信任危机与电子商务伦理原则构建
电子商务环境下的税收流失问题及其对策
商务英语交流中跨文化交际能力的培养
企业如何发挥ERP在成本控制中的作用
数据挖掘在CRM中的应用研究
ERP系统实施后会计人员的定位
电子商务的风险剖析与防范
ERP与会计信息系统的变革
企业信息化环境异构数据资源整合的对策

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心