

跨文化商务交流中的语用失误及应对策略

宋春阳

(山东省农业大学, 山东 泰安 271001)

【摘要】随着经济全球化的加速以及更多的跨文化商业交流,因此,存在的沟通将影响双方的友好合作,在通信期间。在此基础上,分析了跨文化商务交际中的语用失误及其有效应对策略。

【关键词】跨文化;语用失误;高语境和低语境;应对策略

一、选择本主题的原因

随着经济全球化的加速,进行跨文化商业交流总是需要文化背景以及其他活动。然而,在跨文化交际的语境。更重要的是,务实的失败也在显现,在跨文化的商业交流中。但现在,研究结果并不多,从跨文化商务交际的角度谈语用失误然而,商务交际必须涵盖文化和语用问题。因此,我选择这个话题来分析跨文化交际中的语用失误商务沟通,并探讨如何应对这些沟通的策略。

二、我采用的理论

本文采用高语境和低语境文化理论。爱德华·霍尔(2010)认为,绝大多数信息都是通过高语境传递的,可以保留在物质环境中,也可以内化在个人中,很少清除和传输编码信号;另一方面信息被置于清晰的编码中。当人们互动时,如果更善于沟通信息反映在社会和文化环境中,而信息相对较少,存在于实际言语中,这种文化被称为高语境文化,这意味着相反,在低语境文化中,真实的语言信息是更重要的和上下文元素几乎没有意义。因此,语境文化更关注真实的语言信息沟通过程。此外,这种高低语境理论也适用于跨文化商业交流。

三、跨文化商务交际中的语用失误存在的原因

(一)语用失误的定义

英国著名语言学家珍妮·托玛斯(1983)认为语用学失败是指听众不能正确准确地理解,语言输出者在交际中所解释的信息处理,在沟通和形式上把问题带到双方务实的失败。简而言之,刘园(2021)指出,当语言用户的主观意识在语言信息输出模式,但由于文化背景的不同双方和语言出口商之间存在语言差异信息、内涵和输出者的语言信息,这很容易带来不可避免的问题。

(二)语用失误的类型

语用失误包括语言语用失误和社会语用失误、失败语言语用失误是指,由对语言使用认知不足导

致语言不足,使用基于中外语言的差异,在跨文化商务交际中,语言使用者对英语单词的含义和其他信息的认知不清晰,这些信息很容易导致语言错误。尽管语言语用失误是客观存在的,但它们是可以避免的。

四、高低语境文化对语用失误的影响

例如,来自中国等高背景国家的商人倾向于使用间接、隐含和间接的语言信息来反映自己跨文化商业交流中的意义,而来自低语境国家更可能使用坦率、清晰和直接的语言来表达他们的要求和想法。比如,当一个中国商人说“老实说,我们公司的产品价格已经是最低的了”时,这句话中的“老实说”会让外国商人错误地理解中国商人之前没有说实话,在跨文化的商业交流中,导致务实的失败,但事实上,这种“诚实”只是在高语境文化。这导致跨文化商务下的语用失误表达。

(一)忽略商人的不同文化背景

中国和西方有不同的文化背景。在中国,儒家深入人心,人们非常注重面子,为此。当然,中国商人更注重面子。因此,当中国人与西方人谈判时,他们往往采用间接的模式,以保持他们的“面子”。然而,如果一个中国商人不直接反对合同,西方人被认为是在跨文化的商业交流中接受的,因为西方商人不在乎“面子”换句话说,西方人不太注意表面的东西。这些现象植根于中西方商人不同的文化背景,因此在跨文化的商业交流中很容易出现语用失误。

(二)文化价值观的多样性导致的语用失误

语言不仅仅是沟通的工具,它是文化的直接体现。每个文化和国家都有其独特的价值观,这些价值观是随着时间和社会发展逐渐形成的。例如,当我们提及中西文化,就会发现存在很大的差异。中国文化强调的谦逊、团结和对传统的尊重与西方的英雄主义、自由主义和个人主张形成鲜明对比。在跨文化商

务交流中，这种价值观的不同可能导致一方对另一方的言论或行为产生误解。当一方试图根据自己的文化背景去解读另一方的言论时，很容易出现语用失误。例如，一些中方企业可能倾向于使用委婉的语言来表达不满，而西方企业可能会直接提出问题，这就可能导致双方的沟通出现障碍。

（三）思维模式的差异导致的语用失误

思维模式与文化背景密切相关，不同的文化培养出不同的思维方式。中国文化强调的是语义的深度和富有想象力的方式，而英语国家则更倾向于逻辑和分析。在商务交流中，这种思维模式的差异会导致双方在解释和理解信息时出现障碍。例如，中国商人在谈判中可能会使用更为隐晦的语言来表达自己的意图，期望对方能够捕捉到其背后的意义；而英语国家的商人可能期望听到明确和直接的信息。如果双方没有意识到这种思维方式的差异，很容易出现误解，甚至可能导致谈判破裂。

（四）道德标准导致的语用失误

道德标准不仅影响了人们的行为，也影响了他们的语言表达。每个文化都有自己的道德观念和行为规范。在跨文化交流中，如果不了解对方的道德标准，可能会因为无意中触犯对方的道德底线而引发冲突。例如，在中国，尊重老人是一个很重要的道德准则，因此年轻人可能会用尊敬的语言去称呼长者。但在西方，过于正式的称呼可能会被视为距离感，导致交流不畅。只有了解并尊重对方的道德标准，跨文化交流才能够更为顺畅。

化商业交流更有帮助。

（二）更加关注商人的文化差异

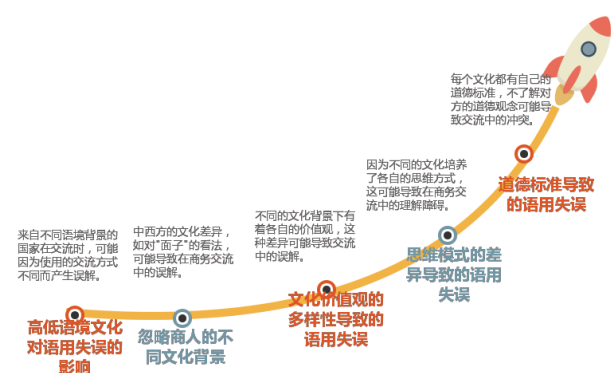
商人的文化差异是值得关注的因素。基于高语境文化理论，不同的文化对跨文化商业有很大的影响表达，因此，人们应该更多地关注文化差异避免造成语用失误，只有这样，商人才能沟通使双方的业务沟通更加顺畅令人愉快。

（三）正确理解跨文化商务交际中的文化差异

跨文化商务交际中的语用失误是一项重要的议题，因为语言是文化的载体，文化的差异会导致语言的不同用法和理解。理解这些文化差异对于提高英语用语能力至关重要，特别是在与不同国家和地区的人们进行交流时。在这方面，我们可以从以下例子中更深入地探讨这一问题。在一次美国人 Smith 先生和中国人王先生的对话中，史密斯先生说：“王先生，你真的做得很好。会议安排得很好”。王先生说：“哦，不。我本应该做得更好的”。我们可以看到文化差异如何影响了他们的交流。Mr. Smith 赞扬了 Mr. Wang 的工作，但 Mr. Wang 的回应却是“哦，不，我本应该做得更好。”，而不是传统的“谢谢”。这种回应在中国文化中被视为谦逊和自我要求更高的表现。然而，对于美国人来说，这可能被误解为对赞美的拒绝或自己能力的贬低。这表明了在跨文化交际中，表达谦虚和自我要求的方式可以有所不同。另一个例子是关于问候文化的差异。在中国，人们常常用“您吃了吗？”来表达问候，这被视为一种热情和亲切的方式。然而，在英美国家，这个问题可能会被误解为对方要请吃饭，因此他们的回应可能是“还没有！”。这个简单的问候在不同文化中的理解差异，可能会导致交际的尴尬和误解。因此，在跨文化商务交际中，理解文化差异至关重要。首先，我们需要认识到不同文化对待赞美和谦虚的方式有所不同。对于英美国家的人们，直接而积极的回应通常是更受欢迎的。其次，问候文化的差异也需要注意，以避免产生误解。在这个背景下，敏感地选择用语和回应，以尊重对方的文化和传统，将有助于更有效地进行跨文化商务交际，减少潜在的尴尬和误解。总之，跨文化商务交际中的语用失误往往源于文化差异。了解这些差异并以尊重和适当的方式回应是提高英语用语能力的关键。通过认识和尊重不同文化的语言习惯，我们可以改善跨文化交际的效果，避免不必要的困难和误解。

（四）认识语言文化和语境的差异性

跨文化商务交际的成功在很大程度上依赖于正



五、应对跨文化语用失误的策略商务沟通

（一）增强跨文化背景下商人的语言表达能力商务沟通出色的语言表达能力

优秀的语言表达能力不仅仅意味着表达真实和准确意义，然而，它也包括让听众理解意义正确准确。在交流期间，如果双方如有很强的表达能力，对跨文

确理解语境,而这种正确理解取决于不同语境文化之间的差异。语境文化主要可分为弱语境文化和强语境文化,它们对信息的传达方式和信息量有着显著影响。中国和美国是两个代表性的国家,一个属于强语境文化,一个属于弱语境文化,这种差异在跨文化交际中经常导致语用失误。在强语境文化,如中国,信息往往是含蓄的,婉转的,甚至不直接表达。这要求接收者具备更多的非言语信息解读能力,以理解说话者的真实意图。例如:

中国商人:这个周末我要去纽约。

美国朋友:你要在那里停留多久?

中国商人:四天。

美国朋友:玩得愉快。

中国商人:谢谢我回来的时候见你。

在上述对话中,中国商人的表述“我这个周末要去纽约”看似只是一项计划,但实际上他暗示着一个请求,即希望朋友能主动提供帮助,比如送他去机场。这种含蓄的表达方式使得信息的传达更依赖于上下文和非言语线索。相比之下,在弱语境文化,如美国,信息往往更直接和表面化。在对话中,美国朋友接收到中国商人的陈述后,直截了当地询问了行程的时间长度。这种直接性导致美国友人未能捕捉到中国商人的暗示,因为他没有提供额外的信息或暗示来解释他的真实需求。因此,在跨文化商务交际中,理解语境文化差异至关重要。在强语境文化中,接收者需要更多的关注非言语信号,试图解读信息的背后含义。而在弱语境文化中,直接的表述通常更受欢迎,因此需要更多的明确表达,以确保信息的准确传达。这种对语境的正确理解是避免语用失误的关键,能够有效地促进跨文化商务交际的成功。同时,教育和培训也可以帮助人们更好地适应不同语境文化,提高他们的跨文化交际技能,减少误解和沟通障碍。

(五) 注重理解、尊重与有效沟通

跨文化商务交际英语用语能力的提高是当今国际化商务环境中的一个重要课题。随着全球化进程的加速,商务人员越来越频繁地与来自不同文化背景的小伙伴进行交往。在这种背景下,如何有效、恰当地使用英语进行商务交际,成为了一个亟待解决的问题。首先,使用统一的文化、思维和道德标准来交流是一个常见的误区。每个文化都有其独特的价值观、信仰和习俗,试图将这些统一是不现实的,甚至可能是有害的。误用或不当的用语可能会导致商务交流的障碍,甚至可能损害双方的合作关系。因此,了解并尊重对方的文化习惯和价值观是跨文

化交际中不可或缺的。再者,母语交际的习惯很容易被带入到跨文化交际中,这可能会导致冲突和误解。例如,“狗”在西方文化中通常与忠诚、勤奋等正面特质相关联,在英语中,对于狗的情感用语表达如,幸运狗——lucky dog;他工作很卖力——He works like a dog。而在中国文化中,“狗”可能并不具有相同的正面含义。因此,直接使用某些与动物相关的英语成语可能会给听者带来不同的甚至是错误的信息。这也强调了在跨文化交际中对他方文化的尊重和理解的重要性。最后,不同的文化背景意味着不同的思维方式。这可能会导致在商务交流中出现意外的误会。为了避免这种情况,了解和理解对方的思维方式是至关重要的。综上所述,提高跨文化商务交际英语用语能力不仅需要深入了解和尊重对方的文化和思维方式,还需要避免将母语交际的习惯带入到跨文化交际中。在这个多元化的世界中,开放的态度和适应的能力是成功的关键。

六、结论

随着经济全球化的加速发展,跨文化商业在现代社会中,沟通越来越普遍文化差异等因素必然导致语用失误沟通过程中的其他问题。因此,我们应该找到合理的应对跨文化语用失误问题的策略沟通,使跨文化商务沟通更加顺畅促进全球经济发展。

参考文献:

- [1] 爱德华·霍尔.超越文化:翻译版[M].北京大学出版社,2010.
- [2] Goffman E. On Face-Work An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction[J]. Psychiatry Interpersonal & Biological Processes, 1955, 18(3): 213-231.
- [3] 刘园. 基于“一带一路”背景的高职英语专业学生跨文化交际能力培养分析[J]. 科学咨询(科技·管理), 2021(03): 122-123.
- [4] 赵瑞平. “一带一路”倡议下商务英语专业人才多元文化培养研究[J]. 吉林农业科技学院学报, 2021, 30(01): 73-76.
- [5] 邵旦. 跨文化交际下商务英语的语用失误分析及应对策略[J]. 江西电力职业技术学院学报, 2021, 34(08): 132-133.
- [6] 顾煜彤. 跨文化交际背景下的语用失误及对外汉语教学中的策略应对[J]. 汉字文化, 2020(10): 76-78.

作者简介: 宋春阳(2002.3-),女,汉族,山东曲阜人,山东省农业大学在读,研究方向:商务英语。