

刍议国际商务谈判中的跨文化障碍与灵活应对

于林可

(辽宁师范大学, 辽宁 大连 116029)

【摘要】现阶段我国与世界各国的商务活动更加频繁, 对外贸易是推动后续发展的必要因素, 对于经济建设有着十分重要的作用。但在国际商务谈判中, 可能因存在文化障碍而受到制约, 如未能灵活应对则在交流沟通中可能会因为产生分歧或误会, 为此需要尊重世界各国的差异, 避免在谈判中产生负面影响。我国经济全球化趋势正不断加强, 商务谈判的贸易活动也有所提高, 下面将对文化障碍进行分析和论述, 并结合实际提出了灵活应对的策略, 确保国际活动的有序开展。

【关键词】国际商务; 谈判; 跨文化障碍; 灵活应对

前言:

当前我国的经济发展速度正不断加快, 全球化趋势明显增强, 但因主体在语言、文化、思维等方面存在差异, 可能因谈判不当而导致失败, 为了能够最大限度地提高商务活动效益, 应在谈判过程中跨越文化障碍, 以此避免在后续的执行中出现冲突。在实际工作开展前, 应预先明确谈判的总体目标, 认真分析和了解文化间的差异, 要求相关人员必须要具备事件应对能力与语言沟通能力, 并合理采用有效的应对措施, 最终实现跨国贸易方面的双赢。

一、国际商务谈判概述

(一) 概念

国际商务谈判是指以合作为目的开展的活动, 双方各自履行职责义务, 全过程按照相关规定条例严格执行, 主要目的是保障利益分配得当, 最终达成合作共识。谈判主要是利用关键条件进行协商, 如利益方面无法达成共识, 则最终会以失败告终, 但在此过程中也会受到文化方面的影响, 因实际工作开展不当而引发矛盾, 媒体和社会普遍认为失败的主要原因在于未能达到双方基本要求, 却在一定程度上忽视了整个过程中相关条件。商务谈判主要目的是有效解决双方争端, 是就交易各项条件的协商过程, 在实际工作中应明确合作双方的权益为以及责任, 全过程要尊重文化差异, 最终达到良好共识的合作关系^[1]。

(二) 发展

国际商务活动起源于二战时期, 起初的谈判主要是为了维护自身利益, 通过协商确定最终执行方案, 如今的国际商贸谈判也是以利益为主体, 能够在一定程度上调节国家之间和地区之间经济利益矛盾。改革开放后我国于 2001 年正式加入世界贸易组织, 随后各地区的外贸出口订单成倍增长, 同年我国外贸出口额较比 2000 年增长了 11%; 2010 年出口额较比 2001 年增长 164%; 2020 年我国外贸出口总值较比 2001 年增长 270%, 可见我国的国际贸易活动的愈发频繁, 现如

今已经成了经济发展中的重要组成, 为此必须要重视国际商务谈判的作用, 执行人员需要对谈判方的文化方面做好整理, 避免因此而导致最终的失败。

二、国际商务谈判中的特点

(一) 政治性

国际商务谈判已成为我国现阶段发展市场经济中的一项重要活动, 谈判的主要目的是保证自身利益, 掌握竞争对手、合作伙伴信息, 可以将其理解为交易双方或者多方相互博弈的过程, 具有较强的政治性, 要考虑各个国家商务交易主要的方式, 细化分析不同经济的关系, 避免因处理不当而影响后续的外交, 因此在国际商务谈判中应进行相应的优化和调整, 从而契合国际方面的要求。如我国中兴集团在 2016 年与伊朗签署业务合约, 但在美国叫停出售核心芯片产品后使得股价一度下跌, 最终通过商务谈判的方式达成了和解协议, 从本案例中可以看出国家企业在进行国际交易时必须要考虑政治因素, 从而避免造成不良影响^[2]。

(二) 国际性

国际商务谈判的国际性影响较大, 涉及的内容十分广泛, 为此在相关工作开展中, 必须要遵循本国法律法规以及国际贸易的各项基本原则, 保障基本权益和利益, 如遇到纠纷也可以按照程序与规定对问题妥善处理, 维护国际商务谈判双方或多方的权益。例如, 2019 年 8 月我国某汽车公司接受了韩国比亚迪公司订单, 随后签订了提供生产所需零件 1000 件的合同, 但是在港口交付过程中韩国公司以产品质量不合格为由要求降低价格, 对于该跨国纠纷案件, 最终判决依照双方签订的合同标准进行质检验证, 最终供货方汽车公司获胜, 且按照国际贸易规定对比亚迪公司开出罚单, 最终达成一致意见, 保证主体根本利益。

(三) 平等性

随着经济全球化的不断深入, 国际经济交流变得更加密切, 谈判过程中的跨文化障碍意识不断增强,

在工作开展中必须要强调平等性,以此完善国际所进行的商务合作,在“求同存异”这一理念下,不把不公平、不平等要求强加至他人,也不会接受给予的不合理性要求,在对待任何国家的商务合作中,都需要本着实事求是的原则,国家政策方针始终保持不变,将这种精神贯彻落实到底。在贸易过程中要预先明确商品要求,在获知各项基本条件后执行,使交易双方基本利益都得到保障,通过谈判的方式拉近国与国之间的关系,贫困落后的国也秉持着相互尊重、平等互利原则,以态度与文化代表我国形象给他国留下深刻印象。

三、国际商务谈判中的跨文化障碍的体现

在国际商务谈判中,文化障碍由多个方面得到体现,包括语言、礼仪、文化以及观念等差异,这都会对商务谈判的产生影响,具体如下。

(一) 语言差异

语言与文化息息相关,其可以反映行为方式与生活习惯,还可以反映一个国家的社会发展,语言和文化是相互体现的关系,为此需要在后续通过文化意识去理解语言。文化与语言是时代背景的体现,所以在交流上会存在着差异,即便用词精准,虽然所用语法准确无误,但也可能由于文化意识的不同而产生误会,为此必须正确理解文化意识,将语言表达与文化意识相结合,最终在交流上准确无误地将意思表达出来,从而杜绝因误会而导致谈判失败。非语言交流同样也会影响谈判效果,在实际的国际商务谈判活动中,不论是手势、体态、表情等均能够承载信息,非讲述性得到语言方式也会具备不同特点,如大部分国家非语言交流点头则通常表示为同意;相反的摇头则表示反对,但南亚部分国家的非语言表达方式却恰好相反,因此谈判过程中还需要对此类情况需要着重关注^[3]。

(二) 观念差异

中国是社会主义国家,更加注重集体主义价值观,将个人放在集体中的体现价值,而西方则以个人主义为核心,重视个人价值的体现与自我支配,所以中国人在国际贸易谈判时表现内敛,注重内在与集体,而西方国家在贸易交际时表现较为外向,且中国人更在意他人对集体方面的评价与看法,而西方人则更在意自我评价。同时,隐私观念上也存在着差异,在中国见面打招呼的方式通常以询问对方要去哪、要做什么,这些在中国人看来是相互寒暄,但在西方人看来这样的问候更像是在盘问,甚至涉及了侵犯他人隐私,西方人的隐私受法律保护不可以不经他人允许就进行询问,该方式如应用于交谈中会较为反感,为此在国际商务谈判中也需要对此加大关注,在国际商务谈判过程中,通过对观念差异冲突问题的合理解决,可以为谈判活动的顺利、良好开展提供大力支持。

(三) 思维差异

思维方式是日常生活的积累与沉淀,会受到地域

以及地域文化的影响,此类冲突会对商务谈判产生重要影响,如中国人十分看重比较直观的理论,美国人特别看重对思维的有效发散,在出现不同观点后中国人会遵循原则,美国人则更喜欢通过辩证进行处理,不同思维方式会形成不同的谈判风格,为此需要着重关注思维差异,在平等互利、求同存异基础上进行谈判。我国与其他国家的文化背景不同,为此需要尊重各国的思维差异,如在与美国人进行国际商务谈判中,他们对于各项利益的要求十分直接,而中国人则是相对委婉,会含蓄表达出自身的利益需求,各个国家所具有的文化背景使得谈判风格存在明显差异,如对此未能关注则可能会引发部分误会,如中美国际商务谈判期间,含蓄表达会被认为中国人“拐弯抹角”,为此要关注各类谈判风格,从而让谈判能够得到成功。

四、国际商务谈判中应对跨文化障碍的要点

(一) 注重需求

需求是利益最大化的标准,在谈判过程中需要满足社交需求、尊重需求等方面,根据层次理论发现联系,选择适宜的策略去综合调整。国际商务谈判作为提高经济效益的重要环节,内容都会直接影响企业未来发展方向,在实际工作开展中必须对此加大关注,制定双方都认可的合法协议,发挥出商务谈判价值。在此过程中不能没有底线的按照对方需求退让,需要保持一定的刚性,从中汲取“营养”,使谈判工作能够发挥出实际作用,利益方面要做到没有回报绝不让步,但也应着眼于企业未来发展进行谈判,可如牺牲眼前利益而换取长久利益^[4]。

(二) 注重共赢

在实际国际商务谈判过程中,双方或多方代表立场与追求的利益不同,看似谈判激烈实则有着较大的转机,如达成共赢必然会促成相关合作。在商务谈判中“以利益‘换’利益”的相互让步要认真研究谈判技巧理论,如《论语》中的“礼之用,和为贵”就可以借鉴到让步中,运用到商务谈判相互让步磋商中,需要注重分寸的把握,不可执意追求自身的“顶线”目标,也要尽量避免接受“底线”目标,努力与对方“谋求一致”,退一小步是为了前进一大步,要求在活动中要统筹全局,在不损我方利益的前提下表现出诚意,达成二者互惠共赢的结局。

五、国际商务谈判中的跨文化障碍灵活应对策略

在国际贸易活动中,需要重视国际商务谈判的文化障碍,并注重对相关应对措施的有效制定,从而为国际贸易活动的良好、顺利进行提供可靠保障。

(一) 应用商务语言

所有的语言均受文化的影响,其作为文化表现的一种形式和载体,在国际商务谈判中应根据对方谈判人员国家的文化,准确应用商务语言,准确地表达中心思想以及理念,避免因文化差异而产生误解和分歧,影响最终结果。谈判人员还要了解语言的应用差异,

相同词语在不同国家的具体含义,如某美国企业在与日本企业谈判时,美方提出观点时日方代表始终点头,误认为双方谈判没有阻碍,签订合同时才明白“是”仅为出于礼貌性的一种回应,最终重新进行了谈判确定合同内容。由此可见,谈判中要准确把握不同国家和民族的语言差异,掌握交流方式规避产生的文化交流障碍,要尊重他方的反应和行为,全过程要进行清晰的表达,避免谈判过程中出现障碍引发误会,推进商务谈判的进行。

(二) 融合文化背景

谈判是为了达到共同利益,不能将对方看作敌对关系,要朝着共同目标一起努力,在实际工作开展中要融合文化背景,高度重视前期准备工作,全方位了解对方的社会习俗和习惯,制定谈判的预期目标,结合对方的习惯进行调整,防止受风俗习惯和国家间禁忌的影响,以此有效规避谈判中的障碍。如中方和意大利公司合作,在陷入僵局时决定邀请意方共进晚餐,再次提到价格时对方竟再次降低,最终以失败告终,主要是在意大利中的商务宴请代表着主动让步而不是拉近关系重新交涉,中方代表不了解意大利的文化背景导致了最终的失败。为此要求在谈判前务必提前了解对方的文化习俗,提前明确本次活动进行中的各项“潜规则”,要尽量避免因文化差异不同而导致利益受损,最终才能实现互惠共赢^[5]。

(三) 选择谈判技巧

商务谈判中技巧应用十分重要,主要体现在叙述、提问与回答三个环节,熟练运用各类技巧对于商务谈判来说事半功倍。

1. 叙述技巧。商务谈判的叙述是为了创造良好的谈判氛围,为了能够打破僵局,需要谈判人员从细节着手,使双方的心理得到放松,营造良好的氛围。同时。要对主要谈判意向和目标进行阐述,语言需要有客观性、规范性、针对性和可延伸性,在此过程中需要随机应变,最终在国际商务谈判中赢得对方的信赖。

2. 提问技巧。提问可以获得有价值的信息,在提问中探寻谈判方的真实想法,但不可一味提问而打乱谈判顺序。商务谈判的提问无论采用什么提问方式,都需要认真准备需要向对方提出的问题,根据谈判的实际情形选用最适合的提问方式,保持真诚礼貌的态度进行提问,以免激怒谈判方而导致破裂的情况出现。

3. 回答技巧。在回答中应认真考虑回答问题的深度,要遵循真诚合作原则就事论事,对于一些敏感话题在深思熟虑后进行作答,暴露己方真实谈判意图的问题要随机应变穿插回答,灵活运用各类语言解决问题,可用不合理质疑的方式反问,或者找出对方问题不合理的成分拒绝回答,提高问题回答的准确度。

(四) 营造谈判氛围

谈判桌上风云莫测,在谈判前需要分析谈判信息,随时应对谈判过程中出现的突发状况,保证自身在谈

判中立于不败之地。在谈判前收集的资料越多则越容易在提问中了解对方意图,在谈判过程中占据进攻的主动权,要将谈判看成一整盘棋,考虑到长、短期利益的基础上做到互惠互利。不同国家、文化背景产生的价值观也有所不同,国际商务交流谈判中要善于体会、辨察对方情绪,不露声色地观察行为语言,结合对方表现以创造性的思维来解决问题;表达上要从对方角度设身处地地思考,在获得自己的最大利益的基础上满足对方要求,如中方与德方约定9点开展商务谈判,中方代表8点50分之前到达,德方代表对此表示了赞赏,也在一定程度上获得对方的初步认可,且整个过程的氛围和谐,后续在达成利益共识后顺利签订了合同,后续的相关活动应对此加大关注^[6]。

(五) 提升法律意识

商务谈判中,为避免由于文化差异和交流障碍引发严重问题,应当树立法律观念,尊重对方国家的经济、社会及文化习俗,且要有强烈的法律意识和足够的法律知识,使用国际惯例和国际法保障合法权益。在谈判过程中要求目标间有相应的梯次,树立正确的商务谈判意识,把控整个谈判的节奏,在谈判前做好相应的商务准备,双方都应该做到的是自觉遵守法律法规,以此推动各国的经济贸易活动,从而加快发展全球经济。在此基础上,应不断加强代表的法律意识,打造更加公平和完善的谈判氛围,大力推动经济贸易的全面发展。

结束语:

对于不同国家间的文化,在国际商务谈判中必须对此加大关注力度,根据实际情况及时调整,提前了解最新跨文化相关消息,理解并尊重不同国家间的文化,保障谈判双方的合法权益,逐步推进国际商务谈判走向成功。

参考文献:

- [1] 司延安.文化差异视角下国际商务谈判的策略选择、影响与对策[J].湖北经济学院学报(人文社会科学版),2021,18(2):39-42.
- [2] 黄冬玲.从高低语境文化角度浅析中美国际商务谈判[J].现代交际,2019(4):94-95.
- [3] 陈虹宇,李雅波.全球贸易新格局下跨文化国际商务谈判技巧——以北京纳兹精密科技有限公司为例[J].北方经贸,2019(10):23-25.
- [4] 戴煜超,韩春.单向计时制与多向计时制对国际商务谈判的影响及策略[J].神州,2020(17):243-244.
- [5] 付晓彤.浅析中拉文化差异对商务谈判的影响及对策[J].消费导刊,2018(17):63-64.
- [6] 张思民,沈天豪,项晓欣,等.论文化差异对商务谈判策略的影响[J].经济与社会发展研究,2021(2):263.

作者简介:于林可(2003.5-),女,汉族,河南郑州人,辽宁师范大学本科在读,研究方向:国际商务。