

从商务谈判看中西文化差异

熊晓轶

(河北金融学院 商务外语系,河北 保定 071051)

摘要:随着全球一体化和我国现代化建设进程的加快,人际间、群体间、国家间的交往日益频繁,尤其是国际间经济合作与往来呈增长的趋势,国际间的沟通,特别是国际间的商务谈判越来越受到商务人士的关注,同时,也成为商务沟通和最终成交的关键一环。受不同文化的影响,商务谈判风格差异很大。在国际商务谈判中,针对不同国家的客户或合作伙伴,了解其相关的文化背景和中西方文化差异,对于良好合作至关重要。从价值观和道德观、思维方式、社交礼仪以及人际关系等方面对文化差异在商务沟通中的影响进行探讨,分析文化差异在商务沟通中造成的障碍,提出改善跨文化沟通效果的措施。

关键词:商务谈判;中西文化;文化差异;国际间经济合作;商务沟通

中图分类号:F740.41

文献标志码:A

文章编号:1674-2494(2013)02-0072-04

经济全球化加速了中国企业的国际化进程,而跨文化谈判是中国企业国际化进程中重要商务活动之一。在跨国界的商务沟通中,文化差异起着非常重要的作用。由于彼此文化的差异而导致商务信息传递不畅,甚至有时引起不必要的误会和尴尬的情形时有发生,严重时还会造成分歧和矛盾,直接影响商务活动的办事效率。因此,分析文化差异对商务沟通的影响、研究正确的跨文化商务沟通已成为经济全球化时代背景下刻不容缓的新课题。

商务谈判中存在着较大的中西文化差异。所谓的文化差异是指不同国家、不同地区、不同民族在历史、政治、经济、传统及风俗习惯等方面的差异。在国际商务沟通中,由于参与者来自不同国家,受其政治制度、风俗习惯、宗教信仰及教育背景的影响,其文化背景存在着明显的差异。不同文化背景的人,对同一件事、同一句话、同一个动作都有着不同、甚至相反的理解^[1]。因此除了了解国际商务谈判的一些必要的技巧和注意事项以外,文化差异也成为商业合作取得成功所必须考虑的因素。因此在国际商务谈判中,必须从以下六方面加以考虑:

(1)伦理差异:中西方在接人待物方面存在着明显的差异。首先,对于接待来访的客户,中西方就显现出不同的理念。中国人讲究“有朋自远方来,不亦乐乎”,要竭尽全力,尽到地主之谊,照顾得无微不至。这令外国人很不适应,总觉得中国人对他们不放心,不信任。相反,西方人更关注个性发展,中国人到了国外拜访,事事缺少专人跟随,这就让我们觉得对方对我方极为不重视,从而判断对方缺乏合作的诚意。其次,中国人重情义,“托人”、“找关系”、“走后门”这些词的出现,主要是基于人与人之间建立的关系。西方人在商务交往中也非常注重建立人脉关系,但其内涵过于表面化,远不及中国的“关系”这个词的内容广。西方人讲究直来直往,而中国人会更委婉,更会“经营”人与人之间的关系。

(2)群体与个体意识差异:中国的儒家思想以“仁”为核心,倡导和谐的人与社会关系,注重集体主义,强调集体目标和团队精神,当集体利益与个人利益发生矛盾和冲突的时候,个人要服从集体,以一种含蓄谦虚的态度去帮助别人和集体,可以牺牲自身的利益。而西方文化中,积极鼓励和突出个人主义,主张个性发展和张扬,极力推崇自我价值的实现,注重个人物质利益,并以此来作为衡量人生价值的标准。所以,中国人在国际商务谈

收稿日期:2013-02-20

作者简介:熊晓轶(1981-),女,河北保定人,讲师,主要研究方向为商务英语和跨文化商务交际。

判和交往中,会更多地考虑团队的利益和谈判对手的态度和想法;而西方国家的谈判者在谈判过程中,会强调以自己为中心,直截了当,目标性极为明确。

(3)时间意识:不同文化背景的人们有着不同的时间意识。时间意识通常可以区分为线性和环形两种^[2]。西方人是属于线性时间意识的,他们把时间看作是一条线,是一种永不停息的直线型的单向运动,即时间像一条直线在延伸、在流逝,一旦逝去便无法挽回。此类文化背景中的人们很少回顾过去而是关注未来,所以他们对制定计划情有独钟,使用时间精确度极高,甚至到每分每秒。他们不喜欢迟到,因为迟到会打破计划并影响后面的安排。他们不喜欢被打扰,想把注意力完全集中在手头的工作上。美国人对时间通常采取的正是这种直线式时间意识,他们通常是“计划驱动”型的,他们不太习惯花太多时间在回顾过去上。

与之相反,中国人属于环形时间意识,即时间被看作是循环的和可重复的,认为“年年岁岁花相似,岁岁年年人不同”。时间的变化协调于自然状态,时间始终沿着自身运动的永恒周期圆弧式或螺旋式运动,正像昼夜的交替、季节的往复、年龄的更迭、农时农作的交替,都是圆周是循环往复的。人们认为时间掌控着生命,人类无法控制时间,生命周期控制着人们,人们必须与自然和谐地生活在一起。此类文化的人们比较维护传统与往日的成效,尊重过去,敬重先辈^[3]。总之,中国人做事情之前通常要考虑这个事情前人有没有做过,有什么成功的经验和失败的教训,因此循规蹈矩已成为一种社会规范。

(4)道德与法制意识的差异:在中西方的商务交往中,常常也会出现一些争议与纠纷,这方面的应对上,中西方存在着很大的差异。在中国,两家公司的争议和纠纷的解决,首先会想到的是通过各种方法得到舆论的支持,如目前“加多宝”和“王老吉”之间的恩怨,虽然也在走司法程序,但是,两家企业还是主要使用舆论工具来为自己造势,争取大多数民众的支持。而在国外,这一般都会走法律程序,交给专业律师去处理,按照合同和法律的相关规定去做。我国很多企业在国际贸易中,经常受到国外企业的反倾销调查,很多企业根本就没有能力处理这种纠纷,一是没有专业的律师跟进,二是怕给自己的企业带来不利的影响。就这样,本来有理的事情,由于意识上的差异,给自己的企业带来了很大的损失。

(5)思维方式差异:思维方式也是造成文化差异的一个重要原因。作为一种长期的文化积淀,它潜移默化地影响着人们的社会生活。

在国际商务谈判中,中国与西方各国谈判者的思维方式也有明显的差异。中国人喜欢用较为含蓄的方式,避免直接开门见山显得过于突兀,围绕一定的中心思想,螺旋式上升,逐步深入主题。相比之下,西方人的思维方式是直线向前发展,他们在谈判中更愿意直接深入主题。在中小企业的商务谈判中,由于中方谈判者对于语言掌握不是很灵活,导致有的谈判也很直接,对于关键的价格或合作方式等方面的谈判,经验丰富的谈判者还是会采取迂回的谈判方式。西方人往往将这些认为是语言上的障碍,在谈判中会变得更加直接,导致双方很难达成共识。

中国的传统文化中,人们的思维方式除了呈螺旋型之外,还具有一定的模糊性。中国语言博大精深,有时候单凭语言的模糊性就能够给人很大的回旋余地和思考空间^[4]。中国人在约定时间时通常会说“三点半”,而不是“三点二十八分”,一个是方便记忆,另一个是给对方都留出足够的空间。此外,中国人还时常使用一些约词,比如,西方人对于年龄和收入这些话题视为隐私,而中国人对于这些话题的回复有很多模糊用语,像39岁的人多回答“三十多岁了”;月工资3900元的人通常会说自己的收入“三千多块钱”。这样,既回答了对方的问题,又为自己保留了一定隐私。从西方人的角度来讲,他们习惯在谈判前将数据和细节准备好,在谈判过程中才能顺利应对。签订合同时,西方人习惯将细节落实到合同之中,这些都体现出其思维活动的严密性和确定性。

(6)礼仪差异:礼仪是在人类文明的发展过程中,逐渐积淀下来的交往惯例和行为准则。东西文明中都以礼貌、委婉为交往的规范,但由于历史发展过程中的传统观念等各方面因素的不同,导致了东西方礼仪存在明显的差异:一是见面礼仪的差异。在商务交往中,虽然随着国际化趋势的发展,东西方谈判中见面礼仪正在趋同,但有时见面时的简单称呼和互相致敬的动作就会产生差异。比如,中国人习惯称呼客户头衔,直呼其名被认为是不礼貌的一种做法。但西方人喜欢称呼其名,表示与对方之间的关系亲切友好。而在握手之时,西方人也有很多的讲究。例如男女之间、长幼之间、上下级之间、宾主之间都有先后顺序。而中国在握手时并没有太多的限定,只是作为一个基本礼节而已。二是注视礼仪的差异。中国文明中认为,对于受尊重的人来说,长时间直视代表对

对方的不尊重,适当回避目光,并能及时做记录,如此交替进行更能表现出对对方的尊重。而西方人,尤其是欧美人认为,目光一直直视关注对方,能够表现出对对方的关注、真诚和尊重,回避目光会让人觉得你不善与人相处,缺乏自信心。三是谦辞的不同用法。在商务交谈中,宴请是联络感情、促进业务长期稳定发展的一种有效的手段,在宴请的过程中,东西方文化也存在很多礼仪方面的差异。中国人在宴请的致辞中通常会说到“略备薄酒,欢迎远道来的客人!”客户有时会觉得酒菜都很丰盛,为什么这么说呢?这主要是因为中国人谦虚谨慎的态度和作风所致。而且在听到别人夸赞自己的时候,通常会说“不行不行,我比起好的来还有很大差距!”而西方人在宴请致辞中通常会说“这是我夫人特意为您准备的”,而实际上菜并不是很多。这就表现出西方人喜欢表现自己的热情直爽。在用餐之时,西方人喜欢客人将饭菜吃光,这样主人会觉得很有面子;在中国确实恰恰相反,招待客人的时候,主人通常会多做些饭菜,以显示招待丰盛。如果桌上的饭菜一扫而光,好像显得主人照顾不周,都没让客人吃饱似的。

集体主义社会注重统一,追求对个体行为的控制。个人主义社会注重个体的重要性,将自我实现与个体独立视作美德。男性化文化推崇进取精神和自信心,崇尚以物质所得为目标。女性化文化注重人与人之间的关系并将生活品质放在物质享受之前。来自女性化文化背景的商务人士经常更保守,他们注重人际关系而不是追求单纯的效率和书面合同。来自单一化时间观文化背景的人喜欢专时专用,如美国人。来自多元化时间观文化背景的人能专时多用,如中国人。

低语境文化的人们更注重沟通交流,需要海量的细节。他们关注信息本身而不是肢体语言和手势,如美国、英国和斯堪的纳维亚。来自高语境文化的人们不注重沟通交流而是更关注肢体语言、面部表情和声音音调的变化而不是信息本身,如亚洲、非洲、拉丁美洲和中东。来自任务驱动型文化的商务人士注重价格、质量和保证。来自人际关系驱动型文化的商务人士注重人与人之间的关系。注重过去文化的重视传承文化传统和规范,如中国人。其他人生活在现在和未来,如美国人。单一化时间观社会注重守时,如德国。多元化时间观的社会对于社会变化很矛盾,如尼日利亚^[9]。

总之,在长期的国际往来中,了解中西方商务礼仪谈判作风的差异,能够使我们与国外客户的商务合作更加顺畅进行,从而达到有效的沟通。中方在谈判过程中应充分了解西方的文化背景和谈判作风,只有这样才能有效地把握谈判的进程,对合作的顺利进行打下坚实的基础。综合概况东西方文化意识的差异,能帮助谈判者做到知己知彼。

在国际商务谈判中,重视中西方文化差异,提高国际化谈判能力,能大大提高谈判成功率。然而在实际操作中,如何切实提高谈判能力呢?需要做好以下工作:

第一,做好充分的谈判前准备工作。首先,制定周密的谈判计划。谈判计划的制定主要是明确谈判双方的谈判目标,做到知己知彼,百战不殆。知己主要是指明确我方的最高目标和可接受目标,也就是要知道自己的底线。还要了解谈判对手的基本情况,国家和文化背景,包括谈判者的家庭状况、受教育情况、业界地位、喜好等等。这些都可能成为谈判陷入僵局时的突破点。如果想要取得谈判的成功,最好了解对方的最高目标以及可接受的目标,争取制定出多种方案给对方选择,占据谈判的主动,达到双方双赢。其次,制定合适的谈判策略。中国古老的文化博大精深,谈判过程中我们会使用不同的策略去应对不同的谈判对手。针对不同文化背景下的谈判者,根据其文化习俗、个人背景、谈判习惯制定相应的谈判策略十分重要。尽量做到在谈判中迎合对方的谈判习惯,避免出现理解上的偏差和说到一些对方忌讳的词语。真正做到把人和问题、利益和立场区分开来,考虑最佳备选方案,学会倾听,讲求公平,在谈判过程中保持冷静的头脑,在谈判磋商过程中给自己留有余地,使自己在谈判中保持一定的弹性。

第二,谈判过程中把握语言表达。谈判过程中,对谈判所用语言的掌握程度直接影响到谈判能否获得最终的成功。掌握一门语言,不仅仅是掌握它的表面意思,而是要理解这些词语的深层含义或双关语意。比如,不同的词语在中西文化中所代表的意思可能有很大的差异,如,中国孩子看的动画片中的黑猫警长,在西方国家就会被认为不详的象征;中国品牌蓝天六必治的“蓝天”商标,在西方国家就代表股市崩盘;英文中“dog”(狗)表示忠诚,而中国语意中,对人说这个词会有侮辱人的意思。因此,在国际商务谈判中,要准确把握用语的实用性和适用性,以避免造成误解。

为了避免这种情况的发生,我们在进行国际商务谈判时,通常会聘请经验较为丰富的专业翻译进行沟通,翻译不但要将两种语言自由转换,而且还精通两种语言的背景文化含义,为双方做好解释和沟通工作,全面促进跨文化商务交际的顺利进行。另外,在进行国际商务沟通时,谈判的双方都应当尽量避免使用具有特殊含义或典故的习语或成语,不给谈判的另一方在理解上造成麻烦。沟通过程中还可以尽量借助肢体语言、表情动作或视频图表等,协助沟通的顺利进行。

第三,提高法制意识,增强法制观念。国际商务活动都是在法律允许的条件下进行的。中国的企业在进行国际贸易之时,往往法律意识比较淡泊,发生问题就会手忙脚乱。由于缺乏专门从事国际法律事务的专业人士,所以有时不能及时应诉或者会在有理的情况下,为了息事宁人而赔偿对方损失。以此给自身带来巨大损失。西方国家的人法律意识根深蒂固,善于使用法律维护自己的利益。因此,中国的企业在从事国际贸易,进行商务交往的过程中,应当提高从业者的法律意识,学习相关的国际经济法和国际商法,了解相关世贸组织的规则,为更好地维护自身权利,在国际社会树立中国企业的正面形象贡献自己的一份力量。

充分了解不同文化之间的差异,在商务谈判中因人而异选择不同的谈判技巧是商务谈判成功的关键所在。因此,国际商务活动必须重视由文化差异带来的沟通障碍。由于文化在时间、空间、价值观和道德观、人际交流等方面都存在差异,谈判者除了应该树立文化差异意识,增强对世界文化的了解之外,还必须具有宽广的胸怀和包容的态度,对他国的文化差异表现出理解和尊重,在相互尊重的基础上掌握多种沟通技巧,强化自身优势,推进国际商务谈判的顺利进行。

参考文献:

- [1]李 菽,丁 林.论文化差异对商务沟通的影响[J].现代商贸工业,2007(4):110-111.
- [2]刘喜芳.中西时间观念差异在跨文化交际中的反映[J].新闻爱好者,2009(5):10-11.
- [3]杨 峰.文化时间观与跨文化交际[J].中国市场,2008(4):122-124.
- [4]王 爽.商务沟通障碍及对策研究[J].长春教育学院学报,2012(6):42-43.
- [5]Charles Mitchell. 国际商业文化[M].上海:上海外语教育出版社,2000.

Cultural Differences Between West and East Based on Business Negotiation

Xiong Xiaoyi

(Department of Foreign Language on Business, Hebei Finance University, Baoding 071051, China)

Abstract: With the acceleration of globalization and China's modernization, international trade and exchanges between persons, groups and countries have become a hot spot of the world economic trade cooperation and investment. In this large-scaled transnational economic activity, the role of international business negotiation has become increasingly evident. The style of business negotiation varies a lot under the influence of different cultures. During the international business negotiation, it is very important for the business partners who are from different cultures to deal with the cultural differences correctly and it is crucial to improve the negotiation efficiency. Moreover, we also analysis the obstacles caused by cultural differences in business communication and propose measures to improve the effect of cross-cultural communication.

Key words: business negotiation; Chinese and Western cultures; cultural differences; international economic cooperation; business negotiation

(责任编辑 陈 静)