

# 全球经济变革背景下的跨文化商务沟通研究



周波澜\*

中北大学人文社会科学学院, 山西太原 030051

**摘要:** 在全球经济变革的背景下, 我们被迫在全世界范围内重新思考我们在人类文化中的经济角色。我们对经济和文化之间关系的理解, 以及文化紧张是由经济转型造成的这一事实, 是我们理解商业环境中跨文化交际的关键。随着中国“一带一路”倡议的深入推進以及全球化程度的日益加深, 跨文化商务沟通的频率不断增加。与此同时, 文化冲突与文化身份危机也随之产生, 这直接关系到商务合作的成败。论文以跨文化商事行为主体的文化身份为切入点, 努力建立一种新的跨文化商务沟通研究框架, 从而进一步充实和发展跨文化商务沟通理论。从文化身份的角度研究跨文化商务沟通是一个新的视角, 具备广阔的研究空间。这无论对丰富跨文化商务沟通学的理论构建, 还是指导个体的跨文化商务沟通实践都有重要的现实意义。跨文化商务沟通中文化身份的正确选择与构建可以有效地避免商务沟通过程中出现的问题与冲突, 提升跨文化商务沟通的成功率。

**关键词:** 经济; 文化; 跨文化商务沟通

**DOI:** [10.57237/j.jsts.2024.02.002](https://doi.org/10.57237/j.jsts.2024.02.002)

## The Study of Cross-cultural Business Communication in the Context of Global Economic Change

Zhou Bolan\*

School of Humanities and Social Sciences, North University of China, Taiyuan 030051, China

**Abstract:** In the context of global economic change, we are forced to rethink our economic role in human culture around the world. Our understanding of the relationship between economics and cultures, and the fact that cultural tensions are caused by economic transformations, is key to our understanding of intercultural communication in the business environment. With the deepening of China's "Belt and Road" initiative and the deepening of globalization, the frequency of cross-cultural business communication is increasing. At the same time, cultural clashes and cultural identity crises also arise, which are directly related to the success or failure of business cooperation. Based on the cultural identity of cross-cultural business actors, this paper strives to establish a new research framework for cross-cultural business communication, so as to further enrich and develop the theory of cross-cultural business communication. The study of cross-cultural business communication from the perspective of cultural identity is a new perspective with a broad research space. This is of great practical significance for enriching the theoretical construction of cross-cultural business communication and guiding the practice of cross-cultural business communication. The correct selection and

基金项目: 2024 中北大学教学改革创新项目 (双一流背景下高校新形态教材建设路径研究)。

\*通信作者: 周波澜, 20011217@nuc.edu.cn

construction of cultural identity in cross-cultural business communication can effectively avoid problems and conflicts in the process of business communication and improve the success rate of cross-cultural business communication.

**Keywords:** Economy; Culture; Cross-cultural Business Communication

## 1 引言

全球变革是指世界范围内影响人们相互关系的经济和技术变革。例如，全球经济通过互联网把农村地区的人们与城市地区的人们联系起来；几乎世界各地的人都能买到牛仔裤；东印度电影在东南亚和非洲都有放映。在以上每一种情况下，这些变化都是由于信息和通信技术以及全球市场力量而发生的。如果不了解这些变化，我们就不太可能了解伴随着这种巨大的经济和文化变化的态度和行为。因此，我们将不知道如何应对新的和不同的文化情况。

影响我们与来自其他文化的人进行有效沟通的全球变革的特征可以归纳为以下几个方面：(1)社会生活的基本规则正在改变；(2)时间的重组正在加剧孤独和社会孤立；(3)我们正在成为一个信息社会；(4)人类的紧张局势是由技术变革所引发的；(5)旧价值观与先进技术发生冲突；(6)我们的现实榜样正在从教师、医生和家庭等转变为多种外部渠道，如电视、报纸、广播和互联网等大众媒体。工作跨越国界时，来自不同背景需要共同生活和工作的个人就面临着巨大的挑战和机遇。我们的社会态度、信仰和文化可能是影响我们对变化反应速度的最重要因素。[1]例如，我们发现，那些崇拜祖先的人，或者在大家庭中有着根深蒂固的信仰的人，将很难适应全球经济和技术的变化。

跨文化商务沟通与普通的经济活动存在较大的差异，对管理人员的业务能力和商务处理能力要求较高。在进行商务活动的过程中，要充分了解合作方的文化特性，以免在进行沟通的过程中触及合作方的信仰或者文化精神。在商务沟通的过程中，文化、沟通与商务这三个元素是作为变量而存在的，具体商务活动时，以商务为中心，围绕商务这一变量开展一系列交流活动，而促成经济合作关系的要素则是文化与沟通。从事商业经营的人员都了解，长期合作关系的有效保持是建立在沟通与信任的基础上。在进行跨文化商务活动时，要想实现对长期合作关系的有效保持，就必须尊重双方的文化差异，避免文化冲突影响到双方的商务合作。[2]

## 2 新时代跨文化商务沟通的背景条件

经济和技术上的颠覆和重组必然会影响我们如何进行跨文化交流。

(一) 与工作场所相关的跨文化交流的一些基本特征：

压力水平上升。研究表明，在压力大的时候，人们更容易与他人发生冲突。压力是陌生人适应和成长经历的一部分。压力感很容易转化为外在的行为。当人们有很多事情要做，而时间又太少时，他们往往变得不耐烦、粗鲁，有时甚至是粗暴。压力是我们与他人互动的框架。一个曾经平静、冷静、沉着的人，如果生活突然受到威胁，可能会变成一个众所周知的怪物。

失去希望。尽管不同文化对未来的态度不同，但希望与对未来的预期有关，也就是说，我们是否能看到积极的好处而不是消极的好处，这是一种我们称之为合意预期的感知方式。未来会越来越好，这种普遍的感觉与一种信念联系在一起，即大多数人认为，通过他们的努力，可以创造一个不会损害他人福利和进步的更美好的未来。

冗余感。到目前为止，我们所提到的所有事情实际上都可能成为那些忍受这些问题的人的痛苦诅咒；然而，当我们在这些问题上增加一种感觉，即我们的技能可能在工作场所变得毫无用处时，我们的生活方式将受到双重威胁。例如，在中国，传统的劳动密集型行业正在衰退。一个典型的例子是矿产勘探，其收入在1990年超过其他行业，但在1999年从收入榜的第三位下降到倒数第三位。此外，由于城市化的自然结果，越来越多的农民离开农村，涌入城市，而这些农民将没有适应城市环境所需的技能，这会使他们感到无所适从。

(二) 跨文化互动需遵循的规则

学习可接受的口头称呼方式。来自不同文化的人有不同的方式来问候和称呼他人。有些人之间的关系，

如学生与教师、父与子、服务生和老板，是严重的权力编码，而其他人则不是。在韩国，在称呼某人之前，必须先确定其相对级别。

了解工作场所其他群体的文化。一个好的开始是学习其他群体文化的历史，因为它们提供了关于如何表现和说什么或不说什么的重要线索。当然，学习一种特定文化方方面面是不可能的，但我们应该尽量多学。

了解如何应用友谊规则。友谊的方式是不同的，是由文化产生的。在中国，人们的友谊是围绕着工作、孩子、游戏、各种聚餐、聚会等场合而发展起来的。因为这些友谊的划分是分开的，所以一个人有可能拥有不同的工作和社会相关的友谊。其他文化群体，如俄罗斯人，倾向于在他们的友谊中拥抱整个个体，而不是让个体的各个方面“分道扬镳”。

认识到信息文化不同于农业、工业或后工业文化。经济结构有助于解释文化的许多信仰、价值观和规范。例如，从以农业为基础的经济体移民过来的人，通常会拥有农业社会的价值观、观念和道德，例如对大家庭的依赖。这样的家庭结构也承载着更清晰的决策过程和权力线，而在基于信息的文化中，更多的决策可能是在家庭之外做出的。

将交流和意义置于上下文中。在讨论霍尔对高语境和低语境文化的认知时，我们注意到一些群体更倾向于“我们”，而另一些群体则更倾向于“他们”，因为交际发生的环境组织了意义，而且由于在某些文化中，更多的未表达的意义被认为是理所当然的，所以记住这一点很重要，忽视这一规则会造成文化上的恶作剧。[3]当信息非常明确时，如果这种语言的使用者不小心，他们可以被理解为以一种居高临下的方式交谈，而了解和理解这种语境动态在工作场所的作用可以促进人际效能。

改变是不可避免的，而且它往往会造成痛苦、混乱和我们生活的重新安排。我们周围的一切都在发生变化，从我们如何与他人交谈，到我们所听的音乐，再到我们如何管理我们的时间。传统和新的行为方式之间的冲突会影响人际关系。

### 3 文化身份的构建

文化身份指的是，某个民族与生俱来的特征，泛指一种特定的文化，但同时也被看成是一种结构主义的特征表现，认为特定的文化之间会存在相互关联的关系。文化身份是在自我认同和身份构建的基础上所形成的

文化理念。在当前世界经济交流活动频繁发生的状况下，对于文化身份也有了全新的诠释。在与他国建立商务关系时，文化身份的意义得到进一步凸显。文化身份确定的过程，就是对族群进行界定的过程，其往往具备较强的民族性特征。在此过程中，自身的价值观念也受到了一定的影响，在判断某件事物时，会以自我的衡量标准为基础，对事物的好坏进行判断。而在与其他文化进行碰撞的过程中，这种身份的认同也表现出了极强的作用，这种文化身份会随着时间的推移而逐渐加深，其自身的特征性也会愈发明显。在跨文化商务沟通的过程中，文化身份构建的作用较为突出。

在这种情况下，如何在跨文化商务沟通的过程中建立良好的企业形象，就显得至关重要。互联网的发展和中国“一带一路”战略的推进为企业走出国门、走向世界提供了前所未有的机遇，也带来了巨大的挑战。企业要想在国际竞争中提升自我形象而立于不败之地，就必须了解和掌握跨文化沟通方式，预测在跨文化沟通中可能会出现的种种问题，积极寻找解决方案。为此，企业本身既要有开放的意识，更要在实践中不断摸索出一套行之有效的方案，从而才有可能在各种国际商务活动中有效化解跨文化沟通障碍，构建良好的企业形象，促进双方合作共赢。文化身份是个体来自于正式或非正式群体成员身份的一种自我意识和文化归属感。文化身份是一个不断演变、不会停止的过程；与权力交织在一起、受与他者关系的影响、在交际过程中是可以协商的。传统的文化分析方法，忽略了分析自我文化身份对商务沟通的影响，不足以解决跨文化商务沟通中出现的实际问题。研究文化身份对商事行为主体在跨文化商务沟通中的作用和影响是一个新的视角，可以弥补文化分析的不足，有助于更好地培养商事行为主体的跨文化身份意识，提升其跨文化商务沟通能力以及指导其跨文化商务沟通实践。

文化身份命题是在后殖民理论视阈下被提出的，具有多维度、多向度的特性。霍尔认为关于文化身份，至少可以有两种不同的立场和思维方式。第一种立场把文化身份定义为一种共有的文化，集体的“一个真正的自我”[4]，藏身于许多其他的、更加肤浅或人为强加的“自我”之中，共享一种历史的和祖先的人们也共享这种“自我”。按照这个定义，我们的文化身份反映共同的历史经验和共有的文化符码，这种经验和符码给作为一个民族的我们提供在实际历史变幻莫测的分化和沉浮之下的一个稳定、不变和连续的指涉和意义框架。

关于文化身份的第二种相关但并不相同的立场认

为，除了许多共同点之外，还有一些深刻和重要的差异点，他们构成了“真正的现在的我们”；或者说由于历史的介入，构成了“真正的过去的我们”。从这种意义上讲，文化身份既是存在又是变化的问题。它属于过去也同样属于未来。在跨文化商务沟通语境中，个体整体的文化身份由很多交互重叠的亚身份构成，具有多重性。个体的多重文化身份之间并不是断裂的、非连续的或者像霍尔所说的“支离破碎的”，而是相互影响并受文化约束的，构成商事行为主体的整体身份。商事行为主体的文化身份与跨文化商务沟通密切相关，在处理商务环境中的人际关系与人际交往时起着不可或缺的整体性作用。如果把文化身份看作一副由不同要素构成的饼形图，那么在不同时间和不同情况下，每一要素所占百分比是不同的，但是总量还是百分之百。或许某一要素在特定的时间或环境中所占比重较小，但这并不影响它对个体的自我整体施加一定的影响。

毫无疑问，上述构成文化身份的文化要素及其他要素，作为整体都会影响到商事行为主体在跨文化商务环境中的交际策略及交际实效，对商务沟通成功与否有很大影响。全球化进程、移民问题、跨国婚姻、跨国公司等跨文化事件与叙事使国际商务交往与联系日益增强。由于文化差异的存在，商事行为主体在从事跨文化商事行为和商务沟通时并不总是一番风顺，往往会出现焦虑、误解甚至冲突。传统的、宏观层面的文化分析虽然必要但并不足以解决商事行为主体在跨文化商务沟通环境中出现的实际问题。研究文化身份问题的目的，是要通过研究各种身份问题和身份建构过程，来指导跨文化商事行为主体在跨文化商务环境中的交际实践、解决跨文化商务沟通环境中出现的各种问题。针对不同的文化、时间、商务环境、话语语境对身份的不同认识和期待，跨文化商事行为主体应当努力培养跨文化身份意识、具备一定的跨文化适应能力和跨文化交际能力，从而避免跨文化商务沟通中产生的交际障碍，顺利达到商务沟通目的、完成商务沟通任务。[5]

## 4 不确定性规避

Geert Hofstede (1992) 提出，个人随身携带着他们的过去的影像，这些影像根植于童年。这些无意识的倾向强烈地影响工作环境中的行为。在确定文化在工作环境中的作用时，Hofstede 研究了一家大型跨国公司及其在 67 个国家的子公司的员工。他仔细地比较了

从事类似工作的雇员后发现，不确定性规避的维度是“社会成员对不确定性和模糊性感到舒适的程度”(1992 年, P91)。[6]对未来的不可预测会产生焦虑。例如，个人将如何回应这样一个事实，即有一个新的全球经济游戏与新的规则。必须记住，全球化带来的强大经济力量正在考验我们对未来根深蒂固的信念。

在经济不稳定时期，人们可能会感到更多的其他文化威胁。思考全球经济变化对我们未来影响的另一种方法是考虑变化本身的概念。尽管人们喜欢改变，但实际上所有人都讨厌改变。中国人的诅咒“愿你生活在有趣的时代”(这在谴责意图上可与北美谚语“愿你在地狱中燃烧”相媲美)，更真实地反映了人们对变革的反应。以下基本要素应帮助我们理解为什么我们抵制变革，以及这种抵制如何影响我们与他人的交际交往：

旧的行为方式不起作用，需要新的。想想所有受经济变化影响的事情：着装习惯、我们的饮食习惯、礼节规则、交谈方式、工作竞争、工作压力、如何与电脑互动，以及从面对面交流到与机器交流的转变。面对经济变化，这些只是需要新规则的少数事情。珍视的价值观受到威胁。经济价值观与经济不确定性之间的联系威胁着人们珍视的信念。因此，我们可以得出这样的结论：经济力量是跨文化交际的强大因素。那么，我们能做些什么来缓解我们经济状况变化带来的紧张和不确定性？

让自己相信世界正在改变，你必须随之改变。世界是复杂多样的，但你可以学到足够的变化来适应。在《谁动了我的奶酪》一书中，F Johnson (2004) 提出，如果我们不能根据需要做出改变，我们将被落在后面。[7]

调整你的态度。发展一种观点，吸收并接受新世界经济中其他参与者的知识，并客观化变革概念。思考一下全球经济中的技术、经济、贸易和石油方面的变化是如何影响每个人的生活的。客观化你的态度应该给你一个处理变化的新视角。

避免责怪别人。因为新世界秩序中的互动规则仍在制定中，寻找替罪羊反而适得其反。用你的精力集中在自己身上，找到新的应对方法。

- (1) 寻找舒适区。在有压力的时候，找到发泄的方法来帮助你释放压力是很重要的。例如，你可以参加健身俱乐部，读书俱乐部，或者做几个小时的志愿者工作。
- (2) 表现出文明的言语和非言语行为。很有可能，对工作的态度，以及新规则下的新经济博弈

所造成的紧张，将考验我们的语言习惯。在不同文化背景的人周围，你的语言和行为要特别注意恰当和得体。

- (3) 观察并记录。极度焦虑的时刻尤其需要事实符合情况。如果你能确定发生在你身上的事情是谁，为什么，何时，何地，如何，以及产生了什么样的影响，那么你的态度很有可能与实际情况相符。观察与记录会给你提供很多帮助。

## 5 跨文化商务沟通：商务环境下的跨文化交际

基于对经济、文化和沟通之间关系的理解，我们现在准备好进入跨文化商务沟通。我们将讨论语言、人际关系、证据的使用、推理和说服风格以及谈判策略。

### 语言

语言在跨文化交际中扮演着重要的角色。在商业环境中，我们的语言差异会导致经济和个人方面的重要问题。美国人有时认为使用间接沟通方式的人是欺骗性的或不可信的；相反，美国人通常因为他们的直接沟通方式被认为是粗鲁或麻木不仁的。但造成问题的不仅仅是语言本身，沟通的方式也可能有问题，一般认为，言语的时机选择也会造成沟通困难。

巴西人经常有两个人同时交谈，几乎没有停顿，而美国人有时会在说话者之间短暂停顿。如果你与来自一个由很多话语覆盖的文化的人交谈，比如巴西人，如果你想参与谈话，你可能需要更加自信。如果你与来自一个语言停顿较多的文化背景的人交谈，你可能需要学会更多地停顿，以确保其他人有机会发言。当和日本人交谈时，美国人通常会等很长时间，然后再开始说话。然而，日本人保持沉默，以表示对演讲者或评论的尊重，到了他们认为说点什么是适当的时候，美国人已经在说了。结果是，美国人几乎最终垄断了对话。<sup>[8]</sup>

### 人际关系

业务事务的处理速度因文化而异。这在一定程度上是由于来自不同文化的人们发展和维持人际关系的方式不同。例如，在谈判的最初阶段，德国的企业经理可能会问很多关于技术细节的问题；斯堪的纳维亚人倾向于直接谈生意；法国人强调列出潜在交易的所有方面；意大利的管理者强调在开始工作前通过社交来了解对方的个人。<sup>[9]</sup>事实上，如果您在西班牙或墨

西哥，谈判的初始阶段可能需要几天时间，因为那里的人际关系非常重要。

事实上，人际关系可能是跨文化谈判的一个关键因素。在一些国家，如哥伦比亚和其他拉丁美洲国家，以及印度，利用人际关系获得工作、用品、合同等，是司空见惯的，被认为是适当的。此外，在中国，社会等级关系也是极其重要的。

此外，在许多文化中，女性的地位与男性不同。妇女平等权利是西方的一个理念，要实现这一理念的普遍性还有很长的路要走。考虑到妇女在许多文化中的地位，妇女在许多组织中不处于权力地位也就不足为奇了。在男性主导的社会，女性可能很难成为主要谈判代表。许多文化认为你不应该派一个女人去做一个男人的工作。因此，在跨文化交际中，性别成为另一个重要的关系问题。

### 推理和说服风格

推理在商业环境中起着重要的作用。然而，并非所有的文化都有同样的原因。不同文化在可接受的证据、合理的和有说服力的风格（说服他人的首选方式）上有所不同。

欧洲人更喜欢用事实作为证据。无数关于电视的侦探故事表明，这一点强调的是事实：犯罪现场的物理方面，看到事件的人的叙述，来自DNA的科学数据。这些事实不仅使侦查人员了解到涉案人员的行为，而且也了解他们的犯罪动机。

对某些文化来说，事实是不可接受的。对穆斯林来说，故事或寓言，尤其是《古兰经》中的故事或寓言，是可以接受的，也是强有力的证据形式。故事被讲述了，故事的教训被认为是决定性的。在受康斯图斯主义影响的文化中，隐喻和类比被用作证据。在非洲文化中，证词并不像美国法律体系中那样是一种强有力证据形式。一些非洲文化认为，证人的话应该被置之不理，因为如果一个人说他看到了什么，他或她必须有一个议程，因此是不客观的。

另一个与什么样的证据和主张被认为是“好的”的观点密切相关的因素是说服式的观点，即人们倾向于安排证据、主张和假设的方式。不同文化在他们喜欢的风格上是不同的：准逻辑的，表象的，或类比的。<sup>[10]</sup>

准逻辑的风格是西方人喜欢的。统计数据、专家证词和客观证人被用作证据。这一证据随后与一个结论有关。通常这样的词，如“因此”，被用来表示证据是与结论相联系的。西方人认为，如果这个概念是真的，那么它只需要以一种逻辑的方式呈现出来，这样其他

人也能看到它是真的。简言之，这种准逻辑的风格是建立在这样一个前提之上的：一个特定的经验或概念的真实性或虚假性是可以被发现的。

表象风格采取了完全不同的方法。使用这种风格的说话者吸引并强调说服的情感方面。使一个想法具有说服力的是人，而不是想法。换言之，这个想法是如何提出的，是什么使它具有说服力。说话者通过使用与我们的感官相关的词语来实现这个想法：迫使听者看到、感觉和听到这个想法的词语，最后，让听者相信它。

类比风格采取了另一种方法。说话者通过一个类比、一个故事或一个寓言来确定她或他希望她或他的听众接受的结论，在这个寓言中，一个教训（明示或暗示）将被学习。这种说服风格的背后是这样一种观念，即群体（文化）的集体经验才是有说服力的。同样，与表现风格一样，这一概念本身并不具有说服力。说话者的陈述也不是有说服力的因素。相反，它是一个恰当故事的发现和叙述——一个抓住说话者希望观众相信的本质的故事。[11]

如你所料，说服风格的差异会导致沟通困难。例如，对于喜欢准逻辑风格的西方人来说，表象风格会显得情绪化，类比风格则显得无关紧要。另一方面，使用表象风格的说话者会发现那些使用准逻辑风格的说话者是枯燥和无关紧要的。对于类比风格的说话者来说，准逻辑风格似乎不太吸引人，而且过于直接。

### 谈判策略及应对措施

在跨文化的商业环境中，有几个问题必须解决。其中一些解决方案围绕着我们在前面讨论的文化模式。例如，霍夫斯泰德的男性/女性、个人主义/集体主义、权力距离和不确定性规避的维度将影响在任何文化中如何开展业务。在集体主义文化中，人际关系极其重要。例如，一个中国商人会想了解一个美国人，建立一种关系，然后做生意。记住，像中国这样的集体主义文化强调的是集体，而不是个人。所以做生意，你必须成为集体的一部分——至少在某种程度上。在中国做生意的美国人把商业和社会活动分开，而对中国人来说，这就是社交和完成工作。换句话说，对中国人来说，为了做生意，关系必须建立起来。

另一个问题是决策的方式。在美国，决策可能是一个高层管理团队的任务，而在日本，一个中层团队将通过协商一致来决定。换句话说，重要的是要确保与你打交道的人有权做出决定。

如何看待时间。你必须清楚，你是在与一种需要相对较短时间做出决定的文化进行谈判，比如在美国

（时间至关重要），还是一种将时间视为循环的文化进行谈判，比如在中国（如果今天没有做出决定，明天就可以做出决定）。

语言也很重要。对方文化是重视开放和直接的交流，还是重视间接的，合作的语言，或者是一种使用奉承和情感语言的文化。

世界观是什么。你的世界观是你对世界、人类和生命的全面概念。它回答了这样的问题：世界是什么样的？我们怎么解释呢？我们要去哪里？我们该怎么办？我们应该如何实现我们的目标？什么是真的？什么是假的？与这个世界观相关的是普遍主义/特殊主义的文化维度。在普遍主义文化中，业务决策基于一致的应用程序或规则（普遍）。在特殊主义的文化中，个人根据商业交易的特殊情况来调整规则。[12]

同样，我们也可以从另一个角度来看待这个想法。个人主义文化倾向于普遍主义，集体主义文化倾向于特殊主义。因此，个人主义国家对所有情况都适用同样的标准。集体主义文化根据情况需要采用不同的标准。假设你是在中国谈判合同的美国商人。你签合同吧。你的中国同行也是。问题是，在两种文化中，对合同的看法不一样。你来自一个普遍主义和个人主义文化，在这种文化中，合同在合同规定的时间之前具有约束力。中国人来自一种特殊主义和集体主义的文化。只要合同签订的条件不变，合同就具有约束力。因此，如果签署合同的中国人离开公司，中国人将不再认为合同具有约束力。

一般认为，美国人、日本人和阿拉伯人之间的商业谈判存在许多问题。这些关注点不仅包括时间、关系、世界观和语言，还包括报价从最初报价到最终报价的变化方式；空间定位、参与谈判的谈判人员数量、谈判人员的团队组成、风险承担和交换的信息。就后者而言，美国人更喜欢有案可稽、循序渐进的多媒体信息交流，日本人则更喜欢广泛地集中在接受方，而阿拉伯商界人士则更喜欢少说技术，多说关系。

那么，我们应该如何处理跨文化的商业环境呢？从某种意义上说，该方法与其他环境并无不同。以下列举了对跨文化成功最重要的一些特征：宽容温暖的人际关系、低目标或任务导向动机、虚心自立、非评判性的方法、强烈的自我意识、对差异的移情容忍、沟通知觉、灵活性、幽默感以及适应失败的能力和好奇心。

现在，圈出你认为对成功的跨文化交际最重要的特质。科尔认为，最重要的三个特征是幽默感、低目标或任务导向和失败能力。有一种清醒的感觉。在国

际舞台上工作充满挑战，令人沮丧。[13]能够以幽默的方式自嘲将帮助我们处理愤怒、焦虑、尴尬和沮丧。

适应失败的能力。我们的文化是成功驱动的。因此，适应失败的能力是至关重要的，因为在其他文化中生活和工作时，每个人都会在某些方面失败。我们也许一生都很成功，但跨文化交流却屡屡失败。我们在自己的文化中所做的成功也许正是阻止我们在另一种文化中成功的事情。失败作为一种学习经验，可以使我们成为有效的跨文化交际者。

最后，目标或任务定位低。我们来自做事或行为的文化。我们大多数人每天都有一长串的任务清单。然而，当生活在另一种文化中时，待办事项列表必须缩短。[14]当我们与来自另一种文化的人打交道时，我们根本无法完成那么多的目标或任务。语言障碍、不同的价值观、规范和信仰会减缓我们的进步。解决方案是设定较低的目标和任务，这些目标和任务可以在特定文化中可能的时间内完成。

不要妄下结论，而要试着假设相似之处。在共同点不明显的情况下，接受对方的基本人性作为真正交流的起点。灵活点。很少有人能轻易地接受他们认为不同的人，不管这些不同是信仰、思维方式还是肤色。当旧的、陈腐的“他者”观点受到挑战时，愿意根据新的、事实性的信息采取行动。[15]

## 6 结论

综上所述，我们提供了有关沟通、文化和跨文化沟通之间联系的背景信息。学会正确地解释我们对他人的看法越来越依赖于我们理解那些生活受到经济变化剧烈影响的人的能力。基于这个背景，对跨文化交流在商业背景下进行了讨论。当我们面对一个更加多样化和不断变化的工作场所时，我们提出了一些可以适应当前经济形势的方法。生活方式有助于解释人们重视什么。这些模式与经济和文化在影响我们生活方式方面的作用有关。如今，多元文化生活方式的选择与我们如何度过闲暇时间以及我们对物质生活的利用有关，可以作为阶级标记。

今天的全球经济革命也影响着人们管理信息和决策的方式。例如，直到最近，大多数西欧和北美公司的信息流是自上而下的。这意味着高管、职业经理人、外勤人员和生产工人被安排成金字塔形，每个人都被分配任务，并对特定的工作负责。体力劳动和脑力劳动明显分开了。然而，自 20 世纪 80 年代以来，出现

了一种团队合作的趋势，越来越多的工人参与决策制定，从生产工人到分销工人再到问题解决者。这种方法，称为基于团队的工作模式，是根植于日本的文化理念，即所有工人都应该为决策做出贡献。这是跨文化交际带来的工作风格变化的众多例子之一。[16]

对跨文化商务沟通过程中存在的文化冲突现象进行分析，希望可以通过文化身份的有效构建来避免文化冲突问题的产生，这也对参与跨文化商务活动的经营者提出了较高的要求，其自身在对中国文化产生认同的同时，也应提升自身价值观的兼容性，尊重他国文化。为了保证商务沟通的效果，可以在国外文化特征方面做足功课，充分了解两国之间的文化差异，以免在沟通的过程中做出或者表达出存在歧义的行为或者语句，对双方的经济合作关系造成影响。对各国文化展开研究，提升自身文化的兼容性，已经成为发展跨文化商务活动的重要基础。在后续发展中，我们可以有针对性地开展跨文化商务沟通活动的研究工作，这对于拓宽中国的经济市场具有积极意义。

## 参考文献

- [1] 曹艳春. 一带一路”建设中的跨文化管理 [J]. 企业管理, 2021(06): 74-75.
- [2] 陈子扬. 简议商务谈判中跨文化冲突管理策略[J]. 课程教育研究, 2019(46): 244-245.
- [3] 常绪仙,李景卫.跨文化团队管理面临的主要问题及应对策略[J].现代商贸业, 2020(11): 62-63.
- [4] 戴圣鹏. 论文化冲突产生的原因及其化解途径 [J]. 广东社会科学, 2020(04): 82-87.
- [5] 王雪. 海外企业跨文化冲突管理 [J]. 全国流通经济, 2022(22): 9-11.
- [6] 薛颖. 基于国际企业人力资源管理的跨文化冲突与管理策略研究 [J]. 中国多媒体与网络教学学报 (中旬刊), 2020(07): 234-236.
- [7] 张健楠. 跨国公司的跨文化管理文献综述 [J]. 全国流通经济, 2019(33): 44-45.
- [8] 张可军. 跨文化比较研究及其对跨文化团队的管理启示 [J]. 企业活力, 2021(08): 56-60.
- [9] 陈婧文. 基于霍夫斯泰德文化维度理论的跨文化商务沟通研究 [J]. 商业现代化, 2021(16): 106-108.
- [10] 李思仪. 跨文化商务沟通能力培养研究 [J]. 中国 ESP 研究, 2020(04): 82-88.

- [11] 司乐园. 5G 时代跨文化商务沟通人才培养思考——以跨境电商为例 [J]. 河北企业, 2020(08): 115-116.
- [12] 孟妮.“一带一路”背景下探析我国企业跨文化商务沟通 [J]. 中国商论, 2020(11): 65-66.
- [13] 叶新. 一带一路背景下跨文化商务沟通能力培养 [J]. 才智, 2019(33): 47.
- [14] 韩思淼. 跨文化商务沟通中企业形象建构面临的困境及其对策 [J]. 戏剧之家, 2023(05): 56-58.
- [15] 周芊羽. 跨国公司管理中的文化整合与跨文化商务沟通研究 [J]. 现代商业, 2019(01): 29-31.
- [16] 焦晶. 跨文化商务沟通能力模型构建及测评研究 [D]. 对外经济贸易大学, 2021-06.

## 作者简介

### 周波澜

1978 年生, 副教授. 研究方向为英美文学、比较文学及跨文化交际.

E-mail: 20011217@nuc.edu.cn