

关于跨文化商务交往 与礼仪的调查研究

蔡卫霖

随着我国对外改革开放的日益深入,对外经济合作的不断扩大,我国从事跨国商贸管理的人数也成倍增长。但是许多事实表明,我国商务人员对国际商务中的文化冲突问题认识不足,外贸活动中的很多失误并非由于技术或专业所造成,而是因为对贸易伙伴国的思维和行为规范缺乏足够的理解,忽视了对方的文化背景环境,违背了对方的价值观念和风俗习惯。然而,国内对这一问题的研究还没有足够的重视,尤其缺乏实证的调查研究。人们虽已意识到交往与合作中存在误解与冲突,但对产生误解与冲突的根源却未予追寻,所以避免冲突、消除误解的努力也就不够。为此,笔者在上海中外商务人员进行了一项关于跨文化商务交往与礼仪的实证调查研究,其目的在于找出因文化差异产生困惑与冲突的主要方面,并分析其根源,为探索解决的途径和策略提供依据。

一、方法与步骤

本调查研究采取问卷调查和访谈的形式,分以下 4 个步骤进行:

1. 确定问题 “跨文化商务交往与礼仪”只是一个研究的轮廓,相关的知识确定后,重要的是,要建立一个进行研究的框架。笔者查阅了大量有关学科的文献,制定出一份含有 48 项商务交往和礼仪行为的调查问卷,涉及面从初次见面时的问候、握手、介绍、称呼、名片运用,到谈判的准备、开始、议程把握、说服、让步、拒绝、接受、签订合同,以及社交活动中的

镑升值、英镑贬值。投资者的收益也会出现 3 种情况:

	汇率	折成英镑本利和	收益
一年后美元本利和	£ 1 = US \$ 2	110 万英镑	10 万英镑
$100 \text{ 万} \times 2 \times (1 + 10\%) = 220 \text{ 万 美元}$	£ 1 = US \$ 2.2	100 万英镑	0
	£ 1 = US \$ 1.8	122 万英镑	22 万英镑

可见,如果英镑升值,该投资者在利率高国家的收益就会低于在利率低国家的收益(8 万英镑)。

(2)抵补套利,即投资者在进行套利时考虑了汇率风险,并采取相应的保值措施。例如,在未抵补套利的例子中,投资者进行套利的同时,在远期市场上将一年后的美元本利和以 £ 1 = US \$ 2.01 汇价卖出,锁定一年后的汇率,到时候,无论汇率如何变化,投资者都以 £ 1 = US \$ 2.01 汇率换回英镑,收益为: $100 \text{ 万} \times 2 \times (1 + 10\%) \div 2.01 - 100 \text{ 万} = 9.4527 \text{ 万 (英 镑)}$,大于在英国的投资收益: $100 \text{ 万} \times 8\% = 8 \text{ 万 (英 镑)}$ 。

(作者单位:大连海事大学)

种种环节,包括送礼、宴请、吸烟、饮酒、仪容、服饰等,力图找出最易引起误解,产生困惑的方面。答卷人还可补充其他因文化差异而产生困惑的交往和礼仪行为。

2. 收集数据 从今年1月到3月初,笔者在上海地区4组国际商务人员中共发放问卷220份,其中,中国外销员100份,驻沪北美、欧洲和日本商务人员各40份。回收率为:中国人62%(62份);北美61%(24份);欧洲人65%(26份);日本人75%(30份)。问卷对象的选择主要考虑是否具有跨文化商务交往的经历,如中国的外销员大多选择长期从事对欧、美或日进出口贸易的人员,外商大多有在沪居住一年以上与中国人做生意的经验。

3. 分析数据 问卷收回以后,运用电脑程序进行了数据处理,归纳答卷者的补充评议,并作分析。随后,采访了约30名答卷者,包括见面采访和电话访谈,就答卷中集中反映出的突出问题请他们详细举例说明,并倾听他们的补充意见等。

最后一步是在资料分析的基础上作出总结并得出具有普遍意义的结论,挖掘跨国商务交际中文化冲突的根源,为探索解决的途径和策略提供依据。

二、结果与分析

问卷上的每一项商务交往与礼仪行为前面标有0、1、2、3四个困难度等级,即:0代表没有困惑,1代表有点困惑,2代表有些困惑,3代表有很大困惑,答卷者在所认为的号码上画圈。为了便于比较,4组的数据分别统计,先把每一项的所有等级数相加,然后把相加之和除以该组的总人数,得出该组的平均值。以下列出的是各组反映出最困惑的前20项,从高到低排列。

北美商人所经历的最大困惑行为有:

1. 语言差异	2.93	11. 拒绝策略	2.17
2. 守时与时间观念	2.83	12. 让步方式	2.09
3. 把握议程	2.75	13. 保全面子	2.09
4. 电话商谈	2.55	14. 说话距离	2.08
5. 致胜方法	2.50	15. 维持友谊比赛	2.07
6. 吸烟	2.50	16. 饮酒	2.06
7. 开玩笑	2.50	17. 商务宴请	2.06
8. 说服技巧	2.36	18. 谈判准备	2.05
9. 邀请与回答	2.27	19. 请求帮助	2.04
10. 称呼头衔	2.18	20. 商务约会	2.00

欧洲商人所经历的最大困惑行为有:

1. 语言差异	2.95	8. 请求帮助	2.35
2. 守时与时间观念	2.94	9. 感谢	2.31
3. 把握议程	2.71	10. 称呼头衔	2.29
4. 电话商谈	2.63	11. 握手	2.29
5. 作决定	2.53	12. 让步方式	2.28
6. 商务约会	2.41	13. 体触(拥抱,亲吻,拍打)	2.24
7. 致胜方法	2.38	14. 饮酒	2.24

15. 说服技巧	2.19	18. 手势	2.10
16. 吸烟	2.18	19. 礼品馈赠	2.07
17. 保全面子	2.12	20. 商务宴请	2.06

日本商人所经历的最大困惑行为有:

1. 守时与时间观念	3.13	11. 禁忌话题	2.63
2. 公务旅游	3.00	12. 让步方式	2.62
3. 礼品馈赠	2.94	13. 地位表示	2.50
4. 电话商谈	2.86	14. 商务宴请	2.50
5. 把握议程	2.75	15. 说服技巧	2.50
6. 保持友谊	2.63	16. 谈判准备	2.50
7. 饮酒	2.63	17. 礼貌语言	2.38
8. 拒绝策略	2.63	18. 个人暴露范围	2.38
9. 道歉	2.63	19. 吸烟	2.38
10. 请求帮助	2.63	20. 恭维与祝贺	2.20

中国商人所经历的最大困惑行为有:

1. 体触(拥抱,亲吻,拍打)	2.58	11. 观点表达方式	2.20
2. 个人暴露范围	2.56	12. 拒绝策略	2.19
3. 吸烟	2.40	13. 让步方式	2.17
4. 饮酒	2.47	14. 作决定	2.16
5. 恭维与祝贺	2.45	15. 手势	2.14
6. 空间范围	2.34	16. 公务与友情的关系	2.13
7. 眼势	2.32	17. 礼品馈赠	2.10
8. 说服技巧	2.30	18. 说话距离	2.09
9. 致胜方法	2.29	19. 服饰	2.07
10. 开玩笑	2.26	20. 地位表示	2.04

从上列统计中我们发现,欧、美两组的选择非常相似,尽管排列有些不同。语言差异、守时与时间观念、把握议程、电话商谈和致胜方法等均被列在前面。日本虽然是一个亚洲国家,近几十年来被西化了许多,如守时与时间观念也是他们在中国最感困惑的方面,但与欧美组不同的是,前20项选择中还包括了公务旅游、道歉、请求和地位表示等。中国组的许多困惑选项则和欧美组不一样,而有些与日本组重叠,例如地位表示、个人暴露范围等。照理说中国商务人员接触西方文化的机会较一般人多一些,尽管笔者在商务翻译活动中常看到中方女士和小姐被社交性拥抱或亲吻时会脸红、退让,但是体触被列在困惑的首位仍出乎意料。4组共同感到困惑的大多集中在谈判方面,如把握议程、说服技巧、致胜方法、拒绝策略、作决定和让步方式等。

只从数据上看,似乎有些困惑的平均值并不十分高,但在答卷上和采访中,许多补充说明却让我们看到文化差异在某些方面的影响是多么大。现摘录部分如下:(英语和日语的均被译成了汉语)

◇ 中国朋友送我礼物时,总是说“这不值钱,只是一点小意思。”且坚持让我收下。自己都不认为好的东西干吗送别人呢?其实他们的礼品都非常好,我很乐意接受。相反,当我回

赠礼物时,他们连看也没看就开始拒绝,一推再推,好几次我以为他们不喜欢,便把准备好的礼物又带回来了。

◇ 中国做生意离不开商务宴请,我刚来上海时很不习惯,不管你喝不喝酒,总劝你干杯,也不问你吃不吃或吃得下吃不下,不停地给我挟各种各样的美味佳肴,出于礼貌,我尽量把盘子里的菜吃完,可是,我越吃越多,半年内体重增加了10公斤,甚至有好几次在不知道的情况下,连蛇肉、狗肉、鹤鹑、鸽子什么的也吃下了肚,事后感觉不舒服极了。

◇ 欧美人发出邀请时似乎不诚心,说了好几次“什么时间我们一起吃顿饭”,可至今一次也没兑现。即使请客吃饭,也显得很很小气。邀请参加晚会时,告知了时间、地点后留下一句话令你不知所措:“你如果愿意的话可以来。”

◇ 我不喜欢美国老板对我眨眼或挑眉,拍我肩膀,开玩笑取乐。

◇ 中方老板经常约会迟到,也不作解释;谈话时总是点头,却并不表示同意;“考虑”“研究”“也许”“可能”或满脸微笑或沉默更让我捉摸不定;不管何时何地,我总见他在抽烟;……这些都使我困惑。

◇ 在我们日本,公私分明,但我公司的中方工作人员在上班时间用公司电话打私人电话,甚至打长途电话;公务出差时用公费顺便观光旅游。

◇ 最令我头疼的是中方不履行合同,不能因为是“老朋友”就可以更改条款呀!即使是口头保证也不能轻易失言,否则信任感就失去了。我很难理解中国的“面子”、“人情”。

由于篇幅限制,我不能一一列出答卷者和被访者的所有困惑,仅从以上数据和摘录中我们不难看出:

(1) 在跨文化商务交往和礼仪中确实存在着许多困惑。上面4组分别列出的是困惑度平均值超过半数(即2点以上)的选项。调查结果再一次证明了文化差异对国际商务交往的重要影响。

(2) 调查表明,文化差异越大,越容易产生困惑与误解。欧美组的调查数据相似,中日组的选项有些接近,就是一个很好的说明。中西方之间的交往困惑也常见于日西方的交往之间。

(3) 此调查还帮助我们确定跨文化商务交往研究的范围,其重点应放在误解较多、较大的方面。例如,东西方文化时间观差异、国际商务交往中的语用迁移与失误、跨文化商务交际中的非语言交际、跨文化商务礼貌行为分析、中外贸易谈判过程中的文化差异、国际商务交往规范之文化异同、跨文化商务礼仪之比较、以及跨文化交际与商务英语教学等,都是值得我们深入研究的好课题。

(4) 东西方文化的差异体现在交往与礼仪行为的各个方面,上述摘录的种种误解和困惑,很多是因为不了解对方的文化风俗习惯和行为举止而造成的。中国人的热情、好客、谦虚的礼貌行为被误认为咄咄逼人、侵犯个人主权的无礼之举。如在中国人的宴席上,主人总是频频举杯为客敬酒,多次代客挟菜以显示对客人的热情;而在西方的宴席上,主人从不对客劝酒选菜,全凭客人随意享用,否则就有强人所难之嫌。西方人在待客时遵循的是“主随客便”的原则,待客时违背了这一原则就会引起文化冲突。在接受礼品时,西方人总是爽快地收下,当着送礼人的面,打开礼品盒,对礼品大加赞赏而对送礼人表示感谢;中国人受礼时,总是退却再三,先说不要,再说几名客套话,最后才勉强收下,但不当着送礼人的面打开礼品盒。不了解东西方人接送礼品习惯的差异及其礼貌原则,西方人会认为中国人冷漠,虚

情假意;中国人会认为西方人贪婪,举止粗野。

(5) 此调查更重要的意义还在于,它促使我们去追溯跨国商务交往中文化差异的根源,以及探索如何缩小文化差异、减少困惑的有效途径。对于这一点,笔者在《试论价值观对国际商务交往的重要影响》(《华东师范大学学报》1999年第2期)一文中做了较为详细的分析,这里不再赘述。

三、评论

综上所述,不同的风俗习惯和行为举止是导致国际商务中文化冲突的一个主要原因,而不同的价值观念产生的文化差异才是更深层的原因。因为概括地讲,文化即是人们所思、所言(言语和非言语)、所为、所觉的总和。文化可比作海水中的冰山,人们所看到的只是露出海面的冰山顶部,只占整个冰山的一小部分,其余部分都在海水下面,是我们肉眼所看不到的。假如一艘船想在露出水面的冰山旁驶过,它就有可能撞上冰山。相反,如果我们了解了海水下面文化的深层部分,那就能理解在这种文化环境中人们的行为,也更能理解支配人们语言和行为的价值观念、信念等因素。正是这些文化因素支配着人们的行动和决策方式,同时塑造着个人形象及整个社会。由于价值观念与思维模式、心理及习俗同属深层结构范畴,故将“价值观”称为“交际文化内核”。

在东方文化中,群体和集体主义高于个人主义,环境因素在编译码过程中起着重要作用,人们崇尚和谐的社会关系,重意会。而在西方文化中,个人主义高于群体主义,明码信息在编译码过程中起着重要作用,人们崇尚对抗、竞争,人们直言快语,重言传。

这些差异反应在谈判桌上,以中美为例,其谈判风格差异很大,难免出现误解与冲突。先就总体原则达成协议的起始谈判方式是中国的谈判方式最明显的特征之一,这是因为中国人的思维模式是整体取向,凡事从整体到局部,由大到小,从笼统到具体。而美国人,由于受线性思维和分析思维方式的影响,最重视事物之间的逻辑关系,重具体胜过整体,谈判一开始就急于讨论具体款项。情感型和工具型是另一差别。以关系为取向的中国人,把创造和谐的气氛作为谈判的重要手段,在谈判过程中,尽量避免磨擦,友谊第一,所追求的是永久的友谊和长久性的合作。他们爱面子,说话间接隐晦,对某问题有看法,或者不同意某条款时,有时不直接说“NO”,而用沉默来代替,以此表示礼貌和对对方的尊重,这对对沉默持消极看法的美国人来说,自然很难接受。而美国人受个人主义和平行人际关系的影响,过于商业化,总是把每个合同的签订看作一次单独的行为过程,即“拍板买卖”。美国人把谈判看作是一个解决问题的过程,决策是由负责的个人作决定的,妥协也含有积极的意义。而中国人很少把谈判看作一个解决问题的过程,人们往往群体讨论,领导作决定,妥协的意义从来都是消极的。还有一点要指出的是,美国人非常重视法律程序,而中国人则非常看重道德和伦理。这样谈判中产生误解和困惑,以至冲突就可想而知了。

总之,在跨文化商务交际时,冲突、困惑是在所难免的,但如果我们了解不同文化中的人们如何对待冲突,他们解决冲突的方略,以及冲突可能产生的原因和条件等,我们就有能力在冲突的情景中准确预测和解释有关人的行为,从而有效地解决冲突,避免失误。

(作者单位:上海对外贸易学院)