

商务日语教学与跨文化交际能力培养策略

王珊珊¹, 时江涛²

(1. 滨州医学院, 山东烟台 264000; 2. 浙江理工大学外国语学院, 杭州 310018)

摘要: 外语教学不仅要注重培养学生的语言表达能力,更要注重培养学生的跨文化交际能力。文章阐述了日本文化对于商务日语语言行为、非语言行为及日本商务风格等方面的渗透与影响,而后从校内教师“走出去”校外人士“请进来”、搭建商务模拟平台、构筑商务实训基地等理论与实践层面,探讨了在商务日语教学中培养跨文化交际能力的方法与策略。

关键词: 商务日语教学; 跨文化交际; 商务模拟平台; 商务实训基地

中图分类号: H319 **文献标志码:** A

0 引言

语言与文化互为一体,密不可分。语言是文化不可或缺的组成部分,是文化传播的重要载体;同时文化又影响着语言的使用和发展,可以说文化已经渗透到了语言中的各个角落。从某种意义上而言,对该国文化的理解越深刻、越透彻,对该国语言的掌握才能越准确、越全面。

随着外语教学研究的不断深入,人们越来越意识到外语教学不仅要培养学生的语言表达能力,更要注重文化因素的导入,即培养学生的跨文化交际能力。但令人遗憾的是,目前我国国内的商务日语教学多数依然停滞在讲授语言规则及灌输商务知识上,致使学生普遍缺乏跨文化交际意识,一旦涉及现实社会中真正的商务活动,就会遭遇各种文化冲突而不知所措,严重阻碍了商务活动的顺利开展。鉴于该现状,笔者尝试围绕商务日语教学与跨文化交际能力培养展开探讨,以期提高商务日语的实际教学效果,同时进一步丰富我国的商务日语教学研究。

1 跨文化交际能力培养的必要性

随着世界经济全球化和区域经济一体化步伐的加快,中日两国之间的商务往来日益频繁,日本业已

成为中国最大的贸易伙伴。因此,对于承载两国间商务往来的商务日语人才的培养也变得越来越重要。而另一方面,市场在对于商务日语人才需求数量不断增加的同时,对于人才的质量也提出了更高的要求,既精通日语同时又具有较强对日商务操作能力的应用型人才成为了时代的需求。

商务活动既是一种经济活动,同时也是一种跨文化交际活动。在跨文化交际活动中,只有熟知对方的社会文化背景、思维方式和交际习惯等诸多方面,才能有效地达到交际目的。由于中日两国间文化环境和风俗习惯不同,在具体商务操作上显现出了各自的特殊之处。在实际的商务活动中,如果一味按照本国的商务惯例、思维方式来进行商务操作,必然会导致两种商务文化的冲撞,轻则伤和气,重则可能导致交易终止。因此,新形势下在商务日语教学中导入跨文化交际能力培养势在必行。

2 跨文化交际在商务活动中的具体体现

要真正实现有效的跨文化交际,根本前提是熟知并且尊重彼此的差异。日本与中国虽同处亚洲,且为一衣带水邻邦,但在语言行为、非语言行为、商务风格等诸多方面显现出了其文化的特有之处。

2.1 语言行为

“一个民族在人类历史上,当他在语言、居住地域、经济生活、心理状态等方面作为一个稳定的共同体出现时,语言就已被深深地刻上了民族的烙印,成为这个民族和这个民族文化具有的代表性的象征。”^[1]

首先,商务日语中有着极为丰富的委婉表达方式,其本身就是日本民族文化在语言行为方面的一种体现。

(1) かしながら、これではお受けいたしかねます。再検討願えませんか。

(2) 私個人の一存では、何ともなりませんので、上の者と相談して再度お返事するという事でよろしいでしょうか。

(3) 慎重に検討させていただきます。

例(1)就是巧妙地将拒绝的难题转嫁给了对方,避免己方直接表态;例(2)是委婉地以某种理由回避了当场直接答复;例(3)则是使用了貌似肯定的表达方式委婉地传达了拒绝的含义,这种表达方式如果仅看字面意思就会导致判断失误。因此,在实际的跨文化交际活动中,由民族的文化特性衍生出来的深层意义有时比语法和语义规则显得更为重要。

此外,敬语的使用是商务日语的一大特点。“敬语的发达和完备,反映着日本人的社会准则、行为方式和价值观念等社会体系和文化观念,体现了日本民族的社会文化特征”^[2]。以上例(1)、例(2)、例(3)均在委婉地表情达意的同时,使用了敬语。「言葉は人なり」(言如其人),正确运用尊敬语、自谦语和郑重语,不仅能够体现个人涵养,而且对于建立和维系良好的人际关系,营造和谐的商务氛围都有着极其重要的作用。

2.2 非语言行为

“人类进行交际活动最重要的工具当然是语言,但交际工具决不只是语言,例如还要依靠很多非语言的符号”^[3]。但是,由于文化的不同,人们使用的非语言符号同样存在差异,不同文化背景下人们平常的举手投足甚至都有可能引起对方的误解。因此,在跨文化交际中,应充分意识到非语言行为的重要性,以免引起文化冲突。

非语言行为包括体态、空间距离、视线接触等诸多方面。众所周知,在体态方面,中国人之间多用握手的方式表达问候,而日本人之间则多施鞠躬礼。双脚合拢、直立、弯腰低头,且会根据对对方的尊敬程度不同,表现出从上半身的微微弯曲直到深度弯

曲90度的多种情况;此外,在体态表现出差异的同时,我们还可以观察到彼此空间距离的不同。握手时相互之间站得较近,而鞠躬时站得则较远,首先这就在礼仪方面体现出了空间距离的差异。见面行礼时彼此站立远近有别,其实在实际交谈中更是如此,一般认为,日本人在实际商谈中的空间距离大于中国人之间握手时的距离,以一米左右为宜。因此,在与日商进行交谈时,如果超过了日本文化中的空间距离,就有可能给对方带来一种近似威压的不快感,甚至会被误解为你要侵犯对方的存在范围或领域;至于在视线接触方面,如果将欧美文化称作“视线结合”的文化,那么日本文化则可以称作是“视线相离”的文化。日本人总是努力做到不与对方的目光相遇,因为他们认为一直盯着对方看会给对方带来一种压迫感,是一种极不礼貌的行为。回避视线的这种非语言行为方式,可以说与其语言行为中多委婉表达方式的风格是一脉相承的。

2.3 商务风格

在商务活动中充分了解对方的商务行为特点,是跨文化交际得以成功开展的重要保证。强烈的等级观念以及以“和”为贵、以“集体”为中心等的文化因素深刻影响着日商的思维方式,促其形成了独具特色的商务风格。

日商认为,商务关系中买方的地位高于卖方,买方为卖方的“上帝”,即首先在对彼此处于何种位置上形成了鲜明的等级观念。买方总是期望得到卖方的高度礼遇,而作为卖方则要尽量做到最大限度尊重买方和满足买方的各种要求。其次,日商非常重视与对方的交流,多通过馈赠礼品和设宴款待等多种方式拉近与对方的关系。因为他们认为营造“和”的氛围、建立良好的人际关系是此次商务活动成功及今后长期友好合作的第一步。再者,在谈判阶段,当双方交换书面文书后还需在谈判桌上做最后决策时,日方一般会派出一支多人组成的谈判小组。该小组的谈判代表在谈判时非常谨慎,决不会擅自做出决定,只有在谈判小组全体成员达成共识之后,才会给对方明确的答复。这种个体尊重和维护群体和谐统一的行为规范,就是其集体本位主义的一种鲜明表现。因此,在谈判时,我方首先也应派出不低于对方级别、不少于对方人数的谈判小组,显示出对对方的高度尊重。至于在具体征询对方意见时,不必拘泥于某一个人的发言,应从整体上衡量与把握,做到善于总结对方各成员的意见,适时出击,为我方争取谈判主动。此外,日商对谈判的时间概念有独特

的理解,他们把会晤和交谈以谋求共识所用的时间看作是一种无限资源。在讨论问题时总喜欢作长时间的思考,尤其是在回答对方提问或要求时有一种惊人的耐久力,甚至在较长时间处于沉默思考之中。把谈判的时间拖延得足够长,使对方变得急躁而做出原来不该有的让步,这就是日本独特谈判风格的一种表现。

3 跨文化交际能力培养的方法与策略

3.1 校内教师“走出去”,校外人士“请进来”

教师是教学的组织者与引导者,其作用之大不言而喻,其个人的能力与素质更是被给予了高度的期望。但“国内商务日语面临的重大问题,归根结底主要是师资力量不足,教学资源相对缺乏的问题。多数教师虽然具备一定的日语专业知识,但商务方面的知识相对缺乏”^[4]。此外,教师严重缺乏商务实战经验,致使商务日语教学处于一种严重滞后的尴尬局面。因此,加强师资队伍建设是提高商务日语教学水平的首要条件。笔者以为加强师资队伍建设,最关键的就是积累商务实战经验,让教师“走出去”。可以通过校外实训基地等多方渠道,让教师去日资企业挂职锻炼,去参与真正的商务活动,在工作的过程中积累实战经验,亲身体会日本的企业文化。

聘请校外人士集中为学生授课效果将更为明显。浙江理工大学日语专业自2011年5月起,聘请日本 Communication energy 株式会社汤之口弘二董事长定期为学生开展讲座。讲座内容涉及如何成为跨国企业所需人才、不同场合之下的商务礼仪、日本企业文化的独特之处、如何在日资企业中生存和发展等诸多方面。通过校外人士“请进来”的方式,拉近了学生与社会的距离,更激发了学生的学习热情,效果非常明显。此外,正如对外经济贸易大学李爱文教授所言“基于国内商务日语教育本身的特殊性,扩大国际交流,引进国外教学资源尤其具有十分重要的意义”,这将成为学校今后努力的一个重要方向。

3.2 理论层面培养意识

意识为行动指明了方向,意识为行动提供了指南。因此,首先要在商务日语教学中培养学生的跨文化交际意识。

3.2.1 完善课程设置

课程设置是高校商务日语教学的根本前提,合理的课程设置对于提高教学效果、实现教学目的、培

养优秀合格的商务日语人才具有极其重要的意义。反之,若课程设置不全面、不均衡、不合理,出现偏颇或者遗漏,最终的教学效果自然不会理想。据笔者所知,我国许多高校现行的商务日语课程设置多局限于商务日语贸易实务、商务日语函电、商务日语文章选读等课程,致使学生跨文化意识淡薄,误以为只要掌握了以上课程的内容就完全具备了开展商务活动的的能力,其实不然。笔者以为,今后在商务日语的课程设置上,应增加诸如跨文化交际学、日本企业文化、日本商务礼仪、商务日语与日本文化等社会文化类课程,首先从理论层面拓宽学生的文化视野,增强学生对文化差异的敏感性,培养其跨文化交际意识。当然,培养能够完全胜任这些课程的教师依然是当务之急。此外,由于跨文化交际意识的培养往往受到主体文化的影响,因此中国主体文化的导入也不容忽视。应积极鼓励学生选修中国企业文化、中国商务礼仪等方面的课程,使其在感受中日两国商务文化差异的过程中进一步洞悉日本商务文化的特殊性。

3.2.2 改进教学方法与手段

教学方法和手段的运用得当与否,直接影响授课的效果。教学中,教师并非将准备好的内容在课堂上全部讲解出来就完成任务了,更为重要的是如何最大限度地挖掘和调动学生的学习潜能,引导学生积极参与教学,实现师生之间的良性互动。例如,讲授商务日语函电时,并非只是一味地让学生记忆教材上的大量样信,而是教师作为主导,去指引学生分析和总结商务日语函电在词汇、语句、语篇等文体方面的使用特征^[5-6],并且进一步与学生共同探讨该使用特征背后隐含的商务文化特点,通过这样一个师生共同参与的过程将文化意识潜移默化地灌输到每位学生脑中。此外,课堂上,要将先进的教学手段和设施投入到教学之中。多媒体网络教学具有信息量大、资源共享、图文并茂等众多优势,实为商务日语教学之得力助手。在多媒体网络教学环境下,教材的内容可以通过生动的图片、地道的发音来呈现,能够促进学生在新鲜感中主动去汲取知识;相关的视频资料较纯粹的口头语言表达更能够吸引学生的注意力、激发学习的积极性,使其对知识的印象更为深刻,理解也更为容易、到位。同时,还可以利用因特网上丰富的商务文化学习资源,拓展和延伸学生的视野及知识理论层次。

3.3 实践层面培养能力

语言教学的最终目的是培养学生运用语言的交

际能力。因此,在理论教学培养跨文化交际意识的基础之上,更要注重培养学生在商务环境中的实践能力。笔者结合多年商务日语教学经验在此方面摸索出了一套新型的实践教学模式。

3.3.1 搭建商务模拟平台

如果把课堂延伸到日常的工作之中,让学生将所学理论知识在实践中综合运用,教学效果必将得到进一步提升。我们组织校内指导教师及校外日企指导教师共同监督和指导学生创立模拟商务公司,搭建商务模拟平台。在模拟平台中,先让学生按照创建真实公司的每一个步骤,创建一个模拟公司,公司各部门的工作内容均由学生协商确定。之后,学习如何开展商务环境分析、竞争分析、如何与客户建立商务关系、询盘、报盘、还盘、模拟商务谈判及完成公司其他各项岗位工作任务,通过这样一个模拟平台,培养学生运用语言实际开展业务的实践能力。针对业务开展过程中商务日语的运用、商务礼仪以及谈判惯例等诸多问题指导教师都逐一给与解释并指正,让学生在实践中灵活运用所学理论知识,掌握避免商务文化冲突的技巧。实践证明,模拟商务公司的成立,极大地提高了学生的学习积极性和自主能动性,收到了良好的效果。此外,在就业形势相当严峻的今天,模拟商务公司的创建及运作,对于学生进入社会自主创业时,也能够一定程度上减少其因能力、经验不足带来的高风险和高成本,增强其参与市场竞争和驾驭市场的应变能力。

3.3.2 构筑商务实训基地

促进学生校内模拟和校外实际操作的一致性,探索课堂与实习地点的一体化是培养优秀商务日语人才的重要手段。我们多方位多渠道接触上海、北京、杭州、青岛等地日资企业,努力为学生构筑一流的商务实训基地,实现与企业的“无缝”对接。在校内商务模拟平台上得到锻炼的学生,还需要更进一步的、更真实的社会体验,而日资企业无疑成为了首选。我们利用假期和毕业实习时间把学生真正推向企业,让学生亲身感受日企的商务氛围,日企的经营模式以及日企特有的企业文化。实训归来的学生都

要提交一份实训报告,将实训企业的特点以及实训的心得体会向其他同学逐一介绍,彼此交换感想和体会。如此一来,大家对于日企的认识就会更加清晰、更加明确,同时这些宝贵财富还可以进一步应用到改善模拟商务公司的建设与运作之中。此外,商务实训基地的构筑,对于学生开阔眼界、增强自信、树立工作目标都能够起到非常重要的作用。

4 结 语

商务日语是开展对日商务活动不可或缺的重要桥梁,打造高质量高标准的桥梁,是高校商务日语教学人员矢志不渝追求的目标。时代的发展,市场的需求,使得在商务日语教学中培养跨文化交际的能力成为必然。本文在阐述了日本文化对于商务日语语言行为、非语言行为以及日本商务风格等方面的渗透及影响的基础之上,从完善课程设置、改进教学方法与手段、搭建商务模拟平台、构筑商务实训基地、校内教师“走出去”、校外人士“请进来”等诸多方面探讨了跨文化交际能力培养的方法与策略,希望能够为商务日语这条桥梁的建设铺砖添瓦,同时也衷心期待出现更多更好的商务日语教学研究成果,为中日两国更加繁荣的经济贸易发展做出贡献。

参考文献:

- [1] 申小龙. 社区文化与语言变异: 社会语言学纵横谈[M]. 长春: 吉林教育出版社, 1991: 1.
- [2] 陈 原. 社会语言学[M]. 北京: 商务印书馆, 1983: 177.
- [3] 王秀文. 日本语言、文化与交际[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2007: 19-51.
- [4] 李爱文. 中国商务日语教育的历史、现状及未来展望[J]. 日语学习与研究, 2011(4): 7-13.
- [5] 周林娟, 时江涛. 商务日语函电的文体特征[J]. 日语学习与研究, 2007(6): 46-49.
- [6] 周林娟, 时江涛. 日本語ビジネス文書の構造と表現の機能[C]//李晨. 中国日语教育理论与实践研究. 长春: 吉林大学出版社, 2006: 236-245.

(下转第 445 页)

Value Assessment of Postgraduate Education with Professional Degree

WU Jing

(United Front Work Department, Zhejiang Sci-tech University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: Postgraduate education with professional degree aiming at cultivating high-level applied talents is an important category in Chinese postgraduate educational system as well as an important means for meeting the social need for practical talents. Professionalism is an outstanding feature of professional degree education. Its value assessment has important practical significance, but the measurement standard is difficult to grasp. This paper puts forward a professional degree value assessment model on the basis of investigation and research, provides an analysis tool for improving the quality and effectiveness of professional degree postgraduate education and puts forward countermeasures and suggestions in the view of educational quality, training scheme, course setting, teaching method and teaching staff etc.

Key words: professional degree, postgraduate education, value assessment

(责任编辑: 马春晓)

(上接第 435 页)

Business Japanese Teaching and Cross-cultural Communicative Competence Training Strategies

WANG Shan-shan¹, SHI Jiang-tao²

(1. Binzhou Medical University, Yantai 264000, China;

2. School of Foreign Languages, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: Foreign language teaching should not only pay attention to the cultivation of students' language expression ability, but also focus on the cultivation of their cross-cultural communicative competence. This paper describes the influence of Japanese culture on language behavior and non-language behavior of business Japanese and Japanese style and then discusses methods and strategies for the cultivation of cross-cultural communicative competence in business Japanese teaching at theoretical and practical levels such as teachers "going out" and experts off campus "coming in", the establishment of simulative business platform and construction of business training base.

Key words: business Japanese teaching; cross-cultural communication; simulative business platform; business training base

(责任编辑: 马春晓)