

# 从顺应论视角看跨境电商英语沟通中的模糊语路径

唐春碧

(广西民族大学相思湖学院, 广西南宁 530008)

摘要: 随着“互联网+”时代的快速发展, 电子商务逐步向国际空间发展, 由此形成了完善的跨境电商产业链条。在跨境电商产业发展进程中, 英语沟通成为商业谈判与交流中不可忽视的语言要素, 为进一步提升跨境电商企业在商业谈判中的沟通技巧与能力, 其必须深度掌握商务英语的语境要素与谈判用语, 进而协调双方交易关系, 推进交易达成。本文即在此背景下展开研究, 以顺应论视角为切入点, 通过分析语言顺应理论概述, 总结顺应论在跨境电商中的应用价值, 进而提出基于顺应论视角的跨境电商英语沟通模糊语策略应用途径。

关键词: 跨境电商; 顺应论; 英语沟通; 模糊语

在跨境电商商务谈判活动中, 谈判双方无法通过手势、眼神等非言语行为传达信息, 也就无法根据外部因素判断和评估对方的交易意愿和心态。因此跨境电商企业谈判人员必须深化掌握英语沟通的技巧, 以此顺应论视角分析沟通的可能性, 选择可协商的语言内容, 并突出模糊语策略的运用优势, 在维系谈判气氛与友好态度的同时, 更好地调整自身的谈判策略, 以此达到更好的谈判效果。

## 一、语言顺应理论概述

### (一) 顺应论的内涵

语言顺应理论是耶夫维索尔伦基于语言行为分类和目的提出的语言行为与语言现象研究理论。在顺应论视域下, 个体在表达过程中受到外部影响, 或者为了达到某种语言内部结构特征, 会在无意识或有意识状态下做出一些选择, 包括语音、形态、句法、词汇、语义等。这些选择可以展现其语言表达的内部结构差异、社会功能或影响因素, 因而呈现出变异性、协商性与顺应性特征。

变异性是限定语言选择范围的特征, 包括地理因素、社会因素、功能因素等。协商性是展现选择灵活性的特征, 说明语言表达者没有固定的选择规则, 或并没有针对形式或功能等做出选择。例如在“I'm reasonably satisfied”与“I am not dissatisfied”的分析中, 从语言规则层面来说, 前后两种表达并没有鲜明差异, 但是在理解层面, 双重否定可以排除否定的可能性, 因此其表现力或表达强度明显高于完全避免否定的表达方式。

顺应性则是基于上述两个语言特征而呈现出的第三个特征, 强调在口头沟通中根据不同的可能性而选择可协商的语言内容, 由此达到更高的交际满意度与交际目的。顺应性需要特定语境的支持, 并且具有双向性特征, 并非使用即可成功, 必须确保语境因素与环境因素达成统一。例如在日常交际中, 礼貌系统受到社会关系的制约, 但同时也会影响个体间的社会关系。假设某个个体在“尊重礼貌系统”语境下使用了“团结礼貌系统”, 那么说明两个个体之间有着更亲密的社会关系。而当其中某一个个体突然从“团结礼貌系统”转换为“尊重礼貌系统”, 则说明其行为中有更深层的隐含意义。

### (二) 顺应论的基本因素

顺应论是语言学习下的高阶概念, 对于跨境电商企业谈判人员来说, 其对于顺应论理论的学习需要从四个基本因素展开。

第一, 确定顺应性语境相关的因素。从隐性因素来看, 相互顺应的语境成分包含沟通对象之间的距离、声音特征以及交流心态、合作关系等。

第二, 立足结构对象界定顺应性过程。在交际选择环节, 其

涉及的语言结构包含各个层面, 包括声音特征、因素、话语词汇等, 不同层面所具备的变异性特征迫使其需要在不同语言结构层面做出选择, 以此确保不同层面的语言关系达到最优状态。

第三, 语言描述应说明语言现象随时间发展的顺序性特征。本质上来说, 顺应性选择是协商性选择下的结果, 也就是说语言产出者与解释者需要根据交际原则与策略对语言进行协商选择。

第四, 需要考虑到顺应性特征中的突显性差异。并不是所有语言选择都有产出或解释, 尤其在相同意识或动机下, 部分选择存在自动性与无意识选择特征, 属于非主动选择类语言内容。突显性则是语言使用中的语用意识形态, 体现在描述语言处理的特征与机制层面, 而非处理语言时的心理状态。

## 二、顺应论在跨境电商中的应用价值

在跨境电商企业领域中, 相关工作人员不仅要熟练掌握电商平台的基本操作、运营规则与管理规范, 同时也要掌握在线询盘、报盘等技能, 此外还应具备一定的业务谈判能力与客户关系管理能力, 了解国际物流与国际支付相关的操作。具体来说, 跨境电商企业要求相关从业人员能够依据国际市场需求, 结合不同电商平台的特征, 通过跨境采购、跨境销售等方式, 在电商平台开设并经营店铺, 实现处理订单、洽谈业务等目标。与传统国际贸易活动相比, 跨境电商全程主要依靠互联网手段达成谈判、交易、营销等环节, 其可以充分扩展自身的业务量与业务覆盖面, 而且明显提高了合作方沟通的效率与实际经济效益, 但本质上仍具备国际贸易的特征, 其核心也同样建立在稳定客户关系的建立与拓展之上。因此, 商务谈判对跨境电商企业的发展具有重要影响, 而掌握良好的商务谈判技巧与语言策略就成为相关从业人员必须具备的能力与素养。

与普通的商务谈判不同, 跨境电商的商务谈判通常由线上展开, 这就使得谈判双方处于不同的时空状态下, 而谈判人员无法根据双方谈判的环境氛围、肢体语言、口头话术、眼神与神态等要素判断对方的谈判策略与意图, 也无法借助外部因素传递自身的谈判意图, 因此语言策略成为谈判人员主要依靠的重要信息传达手段。为保证己方利益, 谈判双方会有意识地打探对方的合作意图, 以此把握合作的谈判空间, 进而在保证友好的前提下达成共赢交易。而在无法面对面谈判的情况下, 顺应论理念成为支持谈判人员把握对方谈判意图的重要依据, 其可以充分借助谈判中的突显性因素, 了解谈判的氛围环境, 把握对方的谈判空间。同时可以利用模糊语表达策略, 在必要情况下化解危机与尴尬。比如在局势紧张时可以用来缓和气氛, 在对方逼让时守住底线, 在保持友好的状态下争取更多利益空间, 在谈判初期逐步掌握对方

的谈判底线等。

### 三、基于顺应论视角的跨境电商英语沟通模糊语策略应用

在语言顺应性理论指导下,通过理解语言的意义功能,可以把握不同意识状态下语境与语言结构之间形成的相互作用与动态过程,因此可以借助意义功能这一语用现象,明确追踪语言使用过程中意义产生的原因。在跨境电商谈判中,尤其在英语交流中,其可以在保持友好谈判氛围的基础上,利用顺应论视角下的模糊语策略,建立良好的业务关系,进而追求己方利益的最大化。模糊语策略在于通过委婉、迂回地表达己方意见,既可以保持谈判氛围的礼貌与体面,又可以在必要时调整语意与解释方法,进而达成辅助跨境电商谈判的效果。

#### (一) 局势紧张语境下的缓解方法

首先,在谈判过程中,当对方提出不可接受的报价或还价时,谈判人员可以借助“a little、a bit、somewhat”等模糊语词汇进行委婉拒绝,既可以避免谈判双方发生正面冲突,又可以缓和谈判的紧张气氛,为下一步谈判留下空间和余地。比如可以通过“a little higher”“a bit more than the prevailing price”等方式,委婉表达拒绝,展现己方应有的诚意与善意,保证谈判活动处于友好、礼貌的氛围中。同时也可以借助这样的表达,迂回地说明自身对谈判空间的限定,表达自身谈判的预期与范围,并展现出应有的尊重与礼貌。

其次,在谈判过程中,当对方提出的报价过高时,谈判人员则可以通过表示可能性的副词,弱化否定对方的语气,比如“perhaps、maybe”等,由此可以在委婉地表达自身想要降低价格的要求。

此外,在谈判处于僵持的过程中,谈判氛围急剧降温,谈判人员则可以利用 would、could 等情态动词来缓和气氛,并由此郑重表达己方想要达成一致合作的意愿与积极性,进而消解局势紧张,重新开启谈判活动。

由此不难发现,谈判中借助模糊语表达策略,可以有效避免双方产生争执与冲突,既可以强调自身的利益,又可以维护对方的尊严。

#### (二) 降低己方谈判让步可能性

跨境电商谈判活动具有灵活多变的特征,在谈判进程中很可能发生无法提前预料的事情,进而迫使双方临时调整和转变谈判策略。

在谈判的关键时期,当谈判方态度强硬,逼迫我方表明最终态度与底线时,即可运用模糊语策略,转移问题焦点,在合理的情况下避让利益冲突。比如可以表示自身权限不够,需要向上级汇报,通过拖延的方式化解对方咄咄逼人的攻势,进而通过冷静寻求进一步化解的策略与方式。如“I don't think I'm entitled to such a big price reduction. I have to report to our headquarters.”通过这样的表述,对方并不能确定我方是否向总部汇报,但可以借助该权限问题拖延谈判进程,以此为我方解决问题寻求时间与机会,既可以让己方进一步权衡利弊,又可以化解对方的紧急态度,同时还能留下进一步合作的可能性,避免影响后续合作可能。

由此可见,谈判中借助模糊语的表达,既可以化解对方设置的困境与难题,又可以保护继续合作的机会,同时还能营造更好的洽谈氛围。

#### (三) 适度范围内向谈判方施压

在跨境电商谈判中,要想实现自身的谈判目标,必须提前对市场、行情、价格波动、供需情况、产品质量、品牌竞争力等关键因素有充分了解,由此在谈判中才能具备更多的沟通砝码与谈

判依据。

在谈判中,可以借助模糊语策略向对方施压,逐步揭开对方的价格底线,进而迫使对方让出价格水分。比如可以模糊化表达竞争对手的优惠价格或合作条款,由此迫使对方采用相同的合作方案。例如“goods of same quality are being offered at a much lower price by some other suppliers.”,这一句中并不会明确指出哪些供应商价格更低,但是可以迫使对方陷入被动状态,同时也能令己方处于谈判的主动方与优势方。但使用这一策略技巧的前提,建立在己方拥有充分的调研结果与信息支撑,只有精准的信息支持,才能迫使对方让利;而没有数据支持的随意编篡,反而容易陷入对方陷阱。

#### (四) 有效探听谈判方的底线所在

商务谈判活动的目的在于买卖双方相互让步的过程中找到平衡,进而各自达成谈判目标,实现双赢的合作效果,实现利益的合理分配。但是在谈判中,要想己方获得应有的利益空间,就必须迫使对方让出利益。本质上来说,谈判是相互索取与让步的交际活动。因此,如何在合适的时间让步,怎样在必要的时候争取,成为谈判人员必备的关键能力,而模糊语策略可以帮助谈判人员有效试探对方底线,进而合理评估与判断对方让步的程度。

谈判人员可以利用“What if”“What would you say if”等句型表达方式,巧妙地试探对方的底线条件。例如买方可以利用“What if we place orders for twelve months?”“What would you say if we increase the quantity to 150 sets?”等语句,借助订购量增加、延长合作时间等策略,观察对方的报价变化,以此把握其谈判底线。对于卖方而言,则可以借助运输、保修等话题表示让步,由此关注买方的意愿变化与报价情况,从而把握其谈判的目标。

因此,模糊语表达策略可以为跨境电商提供平衡谈判条件的方法与筹码,由此扩大谈判的空间,确保双方更加灵活地选择让步措施与方法,进而最终达成双赢的合作目标。

### 四、结语

在语言顺应论理念指导下,语境与语言之间的联系得到深化,并且成为动态变化的影响因素。

顺应论理念中的动态性既包括沟通环节生成的动态意义,也包含产出或解释话语时涉及的交际原则与策略。在跨境电商谈判活动中,可以借助模糊语策略试探对方,了解对方的谈判底线与交易意愿;也可以以动态变化的过程和要素,合理判断谈判情况,并根据不同的情况选择不同的沟通策略,巧妙运用模糊语化解谈判僵局,在保证双赢的基础上达成合作。

#### 参考文献:

- [1] 张琛,张树德.顺应论视角下跨境电商机械类产品的英译策略[J].海外英语,2023(01):53-55.
- [2] 陈焯.语言顺应论视角下的国际商务英语合同语言特征与翻译策略[J].对外经贸,2022(04):136-138.
- [3] 姜滢.顺应论视角下跨境电商产品标题英译策略研究[J].海外英语,2020(20):63-64.
- [4] 夏雨.顺应论视角下商务信函中模糊限制语研究[D].新疆大学,2020.

课题项目:2021年度广西高校中青年教师科研基础能力提升项目,名称:跨境电商话语中的英语语用策略研究,项目编号:2021KY1613

作者简介:唐春碧(1985-),女,广西恭城人,讲师,硕士,研究方向:商务英语教学、大学英语教学及英语学习策略等。