

商务法语交际的文化差异及交际礼仪

姚琳

桂林旅游学院, 中国·广西 桂林 541006

【摘要】在经济文化全球一体化背景下,我国与法语国家之间的商务往来日益增多,商务法语交际活动的重要性日益提升。语言与文化之间存在着十分密切的关联,在开展商务法语交际活动时,为避免产生矛盾和冲突,必须对不同文化之间的差异进行充分考虑,注意根据文化差异对翻译内容进行相应调整,与此同时,遵守各项交际礼仪,从而进一步提升商务法语交际水平。本文主要对商务法语交际过程中可能出现的文化差异进行分析并探讨商务法语交际中应遵守的各项交际礼仪,以供参考。

【关键词】商务法语交际;文化差异;交际礼仪

Cultural Differences and Communication Etiquette in Business French Communication

Yao Lin

Guilin Tourism Institute, Guilin, Guangxi, China 541006

[Abstract] Under the background of global economic and cultural integration, business exchanges between my country and French-speaking countries are increasing, and the importance of business French communication activities is increasing. There is a very close relationship between language and culture. When conducting business French communication activities, in order to avoid conflicts and conflicts, the differences between different cultures must be fully considered, and the translation content should be adjusted accordingly according to cultural differences. At the same time, abide by various communication etiquette, so as to further improve the level of business French communication. This article mainly analyzes the cultural differences that may appear in the process of business French communication and discusses various communication etiquettes that should be observed in business French communication for reference.

[Key words] Business French communication; cultural differences; communication etiquette

【基金项目】桂林旅游学院 2021 年校企合作课程, 编号: 2021XQHZ003。

引言:

语言在诞生和发展的过程中始终与文化保持着密不可分的关联,因此,在开展商务法语交际实践的过程中,必须对客观存在的文化差异加以充分关注和考虑,注意根据文化差异对交际过程中的对话、翻译内容进行相应调整,从而确保交际顺利进行,有效避免矛盾和冲突的产生。与此同时,应重视遵守各项交际礼仪,进一步提升商务法语交际水平。

1 基本概念和跨文化交际的重要性

跨文化交际涉及两个概念,一种为交际另一种是文化,从某种程度上来看交际是文化,在交际中形成文化。而文化是一个包罗万象的概念,具体概括为,文化是人们所思和所言以及所为、所觉总和。跨文化交际是在各种文化下人们之间的交际。不同的民族不仅实现对自己文化创造之外,还塑造自己文化。但在国际商务环境中,不同国家的商务活动会引入各种文化因素,这些文化差异性会给商务行为带来一定影响,一些成功企业具有全球竞争力,且还具备国际企业交际能力。为此,成功企业除了具有高超经济之外,还具有良好技术和管理能力,所以在清楚其他国文化和各个文化之间差异性同时,还要做到熟练的掌握,进而在进行商务活动的过程中,避免由于文化之间差异性造成一定冲突,实现跨文化商务交际。

从本质上来讲国际商务本质发生在国际之间交际交往活动。经济交往目的不仅是物质交换还是服务交换,且要想实现的话离不开人际交往,所以国际商务活动是人与人之间跨文化活动,其主要的目的是商务也就是跨文化交际。且在国际商务环境中,就能体现出这种跨文化交际行为。

而文化差异这一因素很容易致使跨文化交际存在障碍。不同文化在各个方面存在差异性,由于是价值观和思维方式以及行为方式,具体到各种商务领域,这除了在商务管理和管理人员文化观中体现之外,还体现在商务预约和礼物馈赠中,其商务活动中还有就是女性态度差异性。

2 商务法语交际过程中可能出现的文化差异

由于全世界有超过三十个国家使用法语,而不同的国家有着不同的文化,因此,在多样化文化的影响下,不同国家和地区的法语音和拼读习惯均存在客观差异。对于商务法语交际工作者而言,在工作过程之中,所接触到的客户通常来自不同的国家和地区,因此必须充分认识可能出现的语言文化差异。

2.1 语言习惯差异

法语是一门世界性的语言,不同地区的法语均具有较为浓厚的地域色彩,因此有一种观点认为,听懂法国人所说的法语并不困难,而听懂来自其他法语国家之人所说的法语则较为困难。例如,来自非洲法语国家的客户,通常语速很快且小舌音与大舌音不分(通常情况下小舌音会被大舌音所取代)、存在较为明显的变音现象,这对于商务法语交际工作者的随机应变能力提出了较高的要求,需要不断在实践中总结经验,尤其应注意总结不同地区的语言习惯,从而确保正确理解客户的意思,推动交际活动顺利进行。又如,虽然加拿大的魁北克地区是法语地区,但是该地区居民的法语音和用词均与法国人存在显著的区别,不仅使用大量古法语词汇和英式法语词汇,而且还使用大量魁北克特色法语词汇,这就要求商务法语交际工作者在与加拿大客户进行交流时注意其在选词上的特点,充分考虑古法

语、英式法语及魁北克地方特色法语的特征。此外,与法国同在欧洲的其他法语国家(比如瑞士、比利时的法语区),在发音和语言上也同样与法国存在差别,例如,对于数字“90”,法国人使用“Quatre-vingt-dix”表达,瑞士人则直接使用“Nonante”表达,这些都是商务法语交际工作者需要在实践中加以积累和注意的要点。

2.2 风俗习惯差异

世界上使用法语最为广泛的大洲是非洲,北非的阿尔及利亚、突尼斯、摩洛哥,以及撒哈拉沙漠以南的20多个国家,均将法语作为其官方语言。值得注意的是,在这些非洲法语国家,大多数人的宗教信仰均为伊斯兰教,由于伊斯兰教包含诸多教规,因此,在这些教规的束缚下,非洲法语国家人民的生活与我们的生活之间存在着较大的区别,因此在商务法语交际过程之中,需要确保所使用的语言及翻译内容符合其生活习惯。例如,应注意将非洲客户带去清真餐厅用餐、在其所居住的房间中为其留出一小块用于“朝拜”的空地。此外,在安排行程时,应注意在上午、晚上分别留出一段时间供其“做早课”和“做晚课”,从而确保客户拥有良好的交际体验,避免产生矛盾和冲突。

2.3 文化习惯差异

由于发达国家和发展中国家之间在经济发展水平上存在着较大的差距,而经济是影响文化的一项重要因素,所以来自不同国家的客户,往往拥有不同的个人文化习惯,这同样是需要交际过程中加以认真考虑的因素。就法国人而言,其大多崇尚个性自由,因此来自法国的客户在交际过程中通常表现得较为率性随意,故而商务法语交际工作者可以直接使用“Tu”这一第二人称来称呼这部分客户,从而缩短彼此之间的距离,取得良好的交际效果。与此同时,由于法国拥有较为完善健全的法制法规,因而其法律意识较强,从这一特征出发,其在商务活动中十分看重合同,遵守“一切以合同为准”的原则,因此在交际过程中,商务法语交际工作者需要保持严谨的态度,避免出现过于随意的情况,必须严格按照制度要求办事。至于来自非洲国家的客户,由于其大多数希望在商务活动过程中保持高姿态,因而商务法语交际工作者需要尽可能地使用敬语“Vous”,使其感受到尊重,从而确保商务活动顺利进行。此外,相比较而言,非洲客户更希望以口头约定的方式对商务活动中的细节进行规定,且贷款拖欠实际上在非洲属于一种较为普遍的现象,因此在其进行商务往来时,需要格外关注细节,避免各类文件中存在陷阱,且需要据理力争,不能对其违规做法妥协,否则将导致中方正当经济利益受损,不利于实现商务法语交际活动的目标。

3 商务法语交际中应遵守的各项交际礼仪

在跨文化交际活动之中,交际礼仪占据着十分重要的地位,发挥着极为关键的作用。商务法语交际活动中的交际礼仪主要为语言交际礼仪,其中,措辞是语言交际礼仪的核心,商务法语交际工作者需要格外注意以下三方面措辞的选择:

3.1 称呼

在法语中,称呼对方时,主要有以下四种情况:其一,熟人与亲友之间通常直接使用名字称呼彼此;其二,初次见面的对象或是需要表示尊重的对象,通常使用“Madame”(女士)“Monsieur”(先生)的方式进行称呼;其三,在正式的社交场合称呼德高望重、地位较高的人,通常使用“Madame/Monsieur+职务头衔”的方式进行称呼,以表尊重;其四,以“Tu”(你)或“Vous”(您/您们)进行称呼。其中,“Tu”适用于关系较为亲近的人,而“Vous”则适用于公开的正式场合,是商务交际过程中一种较为常用的称

呼。值得注意的是,在商务法语交际过程中,只有在双方较为熟悉之后才可以使用“Tu”这一称呼。

在商务法语交际过程中,经常会遇到上述四种情形,要求商务法语交际工作者根据具体的场合和人群,合理地选择称呼方式。

3.2 招呼语

招呼语在法语交际活动中使用十分频繁,例如,见面时通常说“Bonjour”(你好),告别时往往会用“Au revoir”(再见)。在开展商务法语交际活动时,商务法语交际工作者通常需要多次使用“Bonjour”这一招呼语,包括见面时的问好、拜访时的招呼等,这样可以有效地缩短与客户之间的距离,为后续各项交际活动的开展打下良好的基础。与客户道别时同样需要合理地选择招呼语,这是需要商务法语工作者加以严格注意。其中,道别时除“Au revoir”之外,还可以使用“Salut”“A demain”等多种方式,需要根据实际情况和具体的对象选用道别语。

3.3 语气

在跨文化交际活动之中,语气同样会影响交际对象的感受,商务法语交际工作者必须对其加以注意。在法语这门语言中,表示“请求、要求”含义时,通常可以使用命令式或条件式两种方式,但前者的语气更为直接、生硬,在交际过程中使用时,通常容易使交际对象产生较大的压力,因此实际上不适用于商务法语交际活动。法语的条件式,在于其上较为委婉和客气,通常与“Aimer”“Vouloir”“Pouvoir”等表示“能愿”的动词相搭配,因此较为缓和,通常更适合作为商务交际过程中所使用的语言。值得注意的是,虽然提问时使用条件式更为合适,但在回答时,命令式具有简洁直接的优势,因此为提高交际活动的效率,可以根据具体的场合适当选用命令式的语句。此外,直陈式有时所表示的语气同样较为委婉,需要具体情况具体分析。总之,商务法语交际工作者需要在实践中认真对各类情形进行总结,不断积累经验,从而确保交际过程中所使用的语气符合实际场景的特征和具体的交际需求。

4 商务工作环境中法语交际的文化特性

语言是文化载体,文化是语言的积淀,在商务工作环境中,法语中交际功能除了在语言沟通中体现之外,还实现对文化信息传递,体现鲜明文化特征。具体来讲,除了具有法语交际地位之外,还具有语体选择合理性,注重信息交流和内容表述逻辑性。为实现和法国国际商务合作交流还需要各个方面优秀人才,且要求人才不仅要熟练掌握商务专业知识,还应具备跨文化语言交际能力。法国文化不管是在那个领域在欧洲乃至世界引领潮流,尤其是在文学和艺术以及哲学这方面。法国文化自她形成会给予法国人价值观带来一定影响,不仅浸润到法国人的交际,还有行为习惯和思维决策等。在商务工作领域中,中国人和法国人有密切联系并积极沟通,且交往更加密切,其商务交往主要以语言交际为主,一些中国人对法语最初不理解,认为非常的困难,但在商务工作不断开展背景下,语言交际文化差异在交际这方面带来困惑,这种情况给商务工作会带来不利的影响。所以有必要加强对商务工作环境中法语文化特征研究,本文就以下方面进行相应分析。

4.1 重视法语交际性地位和语体选择合理性

法语和法国的民族历史同步,不仅推动法国历史缔造的进程还进行见证,作为法兰西民族的共同语言,具有意义非凡地位。与此同时这在法国文化这方面,还是最重要的载体,除了承载法国千年灿烂的文化之美之外,还充分的表现。基于此,可这样理解

为法兰西民族是自豪的民族, 不仅以自己的民族历史自豪, 还以自己的民族文化自豪。随着英语全球化影响力不断提高, 增加国际性事务交往, 让其更具有密切性, 且无论是对法语感情还是重视度, 从法国人的角度上来看还是和之前一样。在具体商务工作的过程中, 有的法国人会英语, 尤其是年轻白领会的外语不只有一种, 但法国人在商务语言这方面主要以使用语言为主, 只有在极其需要的场合之下使用英语语言。在办公室内部, 主要通过法语和同事之间积极联系并沟通, 即使有外国同事他们会认为也要使用法语, 做到入乡随俗。在国际之间, 针对商务交流谈判, 从法方的视角上来看如果是“上帝”身份, 也就是具有主动权客户, 其法方人员在其运用语言这方面, 法语会作为首要的选择, 那么对方要将法语翻译配备好。总之在法国人的心中, 法语具有一定文化地位。

随着法语不断发展演变, 产生了各种语体。社会阶层不同所在的交际场不同, 所以针对不同交际对象选择各种语体。其中按照交际功能可划分为多种, 且除了有新闻法语和科技法语以及经济法语之外, 还有外交法语以及商务法语等。按照交际方式划为三种, 且这三种分别为典雅法语、标准法语和通俗法语等。一般情况下, 典雅法语和标准法语作为商务工作环境中应用最多的。典雅法语不仅会在商务文档资料中体现, 还会体现在合同以及日常商务信件往来中。这是一种规范的语言, 人们都在进行应用。其中这不仅在商务邮件中应用, 还会应用在商务洽谈和日常办公谈话中。而通俗法语包含两种, 一种是俚语另一种是俗语, 这在商务交际中非常不适。这在人们生活中是使用次数最多的, 且除了具有广泛群众性之外, 还具有口语性非常的鲜明。所以从商务人士的视角上来看要清楚各种语体, 并仔细认真的进行辨别, 加强对语言选择并交际, 但所选择语言和交际场合相吻合。在商务场合中, 以问候对方妻子为例, 最恰当的问候方式是您夫人身体可好? 不能这样的问你老婆怎样?

4.2 注重交流信息和内容表述的逻辑条理性

法国人不仅喜欢信息还注重信息交流。其中对于法国报纸杂志进行分析不仅有非常多的种类, 还具有较大的发行量, 且在电视新闻收视这方面晚上黄金时间断最高。流动图书馆和社区图书馆等图书馆形式一定程度上能让法国人文化生活变得更加丰富化, 且在文化生活中扮演主要的角色。不管是在地铁还是在公交车站台中, 看书等车的人比较多。法国人喜欢信息交流的文化特征, 这除了在露天咖啡馆闲聊中体现之外, 还体现在各种话题聚会中。在商务工作环境中, 办公室咖啡文化是法语交际中最主要的一项特征。其中在一天中咖啡时间一般在上午10点, 下午4点, 不管是在员工休息室还是行政办公室, 总有的人为缓解工作的压力, 在喝咖啡的同时还会抽烟, 并交流有兴趣话题。后面的意义是“情报站”功能。在公司中如果是某个员工过生日, 其办公室内部会举办小型聚会。最主要的一点就是管理人员对这种文化非常认可, 他们认为这种文化加强联系, 更好地沟通, 便于建立良好的协作关系。

除此之外, 从法国人的视角上来看在商务谈判的前期总喜欢聊一些方面话题, 尤其是历史和文学以及艺术等方面, 进而创造出良好的交流环境, 还能让法国人天性使然得以体现。不管是咖啡文化还是闲聊文化旨在信息交流, 且在正式工作谈话中, 法国人在语言内容这方面重视的是陈述条理性, 观点的逻辑性。

在商务语言交际中, 不仅出现提出法语中扮演的提出观点, 还是证明观点的连词和副词短语, 尤其是我认为和根据以及就...而言。但值得强调的是, 陈述理由一般情况下以构建事实依据作为主要前提条件, 不能光靠主观论断, 法国人在做正确决策时主要以这一逻辑系统为基础。在进行商务谈判期间, 对于这种沟通特点为能更好地掌握, 应意识对信息收集整理的重要性, 并提高其重视度, 语言组织要条理化流程化, 进而才能够不断提升沟通的水平。

法国文化对法语交际的影响可以说是多方位的。商务工作环境中的语言交际除了在法国人内部交际文化中体现之外, 还是跨文化交际最主要的平台。随着中法合作日益深入下, 在进行法国国际商务交流活动的过程中, 其商务工作环境中针对法语交际文化特性要充分掌握, 进而才能建立良好合作关系。所以有必要着重培养各个方面非常优秀的商务人才, 最主要的一点就是还应具备跨文化法语交际能力。

5 结束语

总之, 法语国家的文化, 对于商务法语交际活动, 具有广泛而深刻的影响, 在开展商务法语交际实践时, 必须根据交际对象的具体文化背景, 充分考虑语言习惯、风俗习惯及文化习惯等各方面的差异, 从而合理地选择交际方式, 避免产生矛盾冲突, 确保商务活动得到顺利的开展。与此同时, 必须遵循交际礼仪, 从称呼、招呼语和语气三个层面规范措辞, 从而为客户创造良好的体验。商务法语交际工作者必须重视在实践中不断总结语言规律和文化特征, 以此增强翻译的准确性, 推动商务活动高效开展。

参考文献:

- [1] 杨婷. 基于跨文化交际视角的法语教学研究[J]. 辽宁经济职业技术学院. 辽宁经济管理干部学院学报, 2020(01): 140-142.
- [2] 牟笑炎. 法语应用情景分析[J]. 农家参谋, 2020(01): 241.
- [3] 杨一臻. “一带一路”倡议背景下商务法语翻译浅析[J]. 国际公关, 2020(03): 231+233.
- [4] 尹晓棠, 董燕. 跨文化交际视野下的法语教学策略[J]. 智库时代, 2019(12): 165+167.
- [5] 徐晨. 跨文化交际在法语教学中的重要性探讨[J]. 文化创新比较研究, 2019, 3(29): 125-126.
- [6] 郭扬. 中西方茶文化差异视角下高职英语教学跨文化交际研究[J]. 福建茶叶, 2021, 43(12): 111-112.
- [7] 齐琳, 曹培培, 肖霞. 跨文化交际视角下中西方商务礼仪差异与对策研究——基于语境的分析[J]. 办公室业务, 2020(22): 110-111.
- [8] 齐琳. 跨文化交际视角下中西方商务礼仪差异与对策研究——基于行为的分析[J]. 湖北开放职业学院学报, 2020, 33(16): 111-112.
- [9] 元志英. 跨文化交际视角下中西方饮食文化差异与原因分析[J]. 才智, 2017(11): 231+233.
- [10] 胡赫轩. “浅析国际商务环境中的跨文化交际.” 商情000. 004(2019): 49.

作者简介:

姚琳(1983.08-), 女, 汉族, 广西桂林人, 本科, 桂林旅游学院讲师, 主要研究方向为法语教学和商务法语。