

北部湾中小型企业语言管理的实践研究^{*}

□ 罗 妍

〔摘 要〕 结合语言管理理论的基础,分析了北部湾中小型企业中英语语言使用现状及企业语言管理的态度,并借鉴国内外大型企业先进的语言管理模式,提出适合北部湾中小企业语言管理的建议与措施,从而增强企业自身竞争力,促进对外经济发展。

〔关键词〕 中小型企业;英语语言使用;语言管理

〔中图分类号〕 H0-05 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 1673-8179(2014)01-0130-05

A Practical Research on the Language Management in the Small and Medium-sized Enterprises of Beibu Gulf Region

Luo Yan

(Guangxi Technological College of Machinery and Electricity, Nanning 530007, China)

Abstract: Based on theories of language management, the author analyses the status quo of English use and the policies of language management in the small and medium-sized enterprises of Beibu Gulf region. Referring to the advanced mode of language management applied in transnational corporations, the author puts forward some proposals of language management to strengthen the enterprises' competitiveness and promote the development of international trade for the small and medium-sized enterprises of Beibu Gulf region.

Key Words: small and medium-sized enterprises; use of English; language management

一、问题的提出

语言作为交际的工具,影响着社会经济的发展。

如何有效地使用语言服务经济的发展是社会语言学中语言管理关注的内容。语言管理理论源于“语言纠正”的概念,最早由语言学家 Neustupny(1978)提出,之后与 Jernudd 将语言管理从语言规划中独立出来,并定义了内涵范畴(Jernudd, 1987:69~84)。随后, Crystal (2008:43~53)也运用语言管理来探讨同一语言社团或不同语言社团之间语言的使用情况(Crystal, 2008:43~53)。对语言管理的运用,西方语言学家有较深入的调查和研

究,如 Hanne Tange 和 Jakob Lauring (2004)对丹麦十四家公司的语言使用情况展开了调研;Marco Crugnola 在“The importance of English language competence in Swiss Corporations”中探讨了公司员工的语言使用能力和收入的关系,证实了语言的经济价值(Marco Crugnola, 2005:29~73);Feely 和 Harzing(2003:37~52)通过对 780 家国际公司的调研,了解语言管理的各种模式,其中 10% 的公司制定了自己的语言策略(Feely and Harzing, 2003:37~52)。可见,语言管理已逐渐成为企业管理人员所关注的语言经济和跨文化管理交叉领域的热点问题。而这一问题的出现,正是由于语言在交际中不

* 基金项目:2010 年度广西教育厅科研项目“泛北部湾中小型企业英语使用现状及语言管理的调查与研究”(项目编号:201010LX624)。

能很好地为企业服务,必须要对语言进行管理,从而更有效地使用语言来实现交际的目的,以促进经济的发展。

目前,国内对语言管理和语言政策的研究大多是对这一理论的本身基于国外的研究介绍,如周庆生(2005:54~63)探讨了国外语言规划理论流派和思想;张绪忠与战菊(2012:112~113)介绍了美国的语言管理实践;赵守辉与张东波(2012:2~11)从宏观视角证实了语言规划的国际化趋势,明确了其相关的传播和竞争领域。然而,对于国内跨语境的语言使用现状,仍旧缺乏实践研究,中小企业的语言管理研究更是一个新的领域,即研究在国际商务环境下企业多语言使用过程中出现的问题及解决办法。

随着北部湾经济区和中国—东盟自由贸易区的逐步发展,中国与东盟经贸关系日益加强,语言的交流与沟通越发凸显其在商务活动中的经济效用。但是,北部湾经济区以中小型企业为主,规模偏小,人员流动大,外向型复合人才紧缺。如何发挥英语在商务沟通中的交际功能,确保商务活动的顺利进行,是北部湾经济区企业所面临的巨大挑战,也是广西对外经济贸易发展亟待解决的问题之一。

本文正是从语言管理理论出发,关注东盟国家的语言状况,对北部湾经济区中小企业的语言管理现状进行实践研究。

二、北部湾中小型企业英语使用现状分析

为了解北部湾中小型企业英语语言使用现状,笔者于2011年7月至2012年9月期间,对南宁、北海、钦州、防城港和玉林五个城市的22家中小型企业开展调研。本次调研总共发放调查问卷105份,共回收问卷91份(其中有效问卷88份,无效问卷3份),进行现场访谈6次。通过调研对以下三个问题进行了探索:企业员工英语语言能力、企业英语语言使用中存在的问题、企业对语言管理和语言政策的态度。

1. 企业员工英语语言能力

表1 员工获得外语语言证书情况

英语证书				其他外语证书				没有证书	无效选项
CET-4	CET-6	TEM-4	TEM-8	BEC	BULATS	TOEIC	TOEFL/IELTS		
32	18	10	2	9	1	1	2	8	5
36.4%	20.5%	11.4%	2.3%	10.2%	1.1%	1.1%	2.3%	9.1%	5.6%

如表1所示,在北部湾中小型企业中,将近80%的员工都获得了语言证书,其中获得大学英语四级的所占比例较大,其次是大学英语六级。然而,在与企业管理人员的访谈中,我们了解到许多员工尽管

获得了大学英语四级甚至是专业英语四级证书,但其口语交际能力不尽如人意,“有证无能”的情况普遍存在。某企业老板提到有的员工写作能力强,但口语表达能力差,只能从事文案工作;有的员工虽然口语表达流利,但带着浓重的壮语口音,难于与客户直接沟通;有的员工表达中使用大量的中式英语,甚至英语语法错误连篇,常常表意不清。这说明企业不仅看到员工英语存在的问题,也已经认识到了英语在经济贸易中的重要性。他们希望提高员工外语能力,尤其是英语听说能力,以获得工作上更大的成功。尽管如此,84.3%的员工表示从学校毕业之后就没有参加过任何在职的语言培训,仅有7.1%的员工参加过公司内部针对企业产品的专业语言培训。这说明大部分的中小型企业员工完全依靠自身的语言能力来工作,缺乏自我学习和提高的意识。“学习外语是对人力资本生产的一种经济投资”(张忻,2007:13~19),因此,北部湾中小型企业员工应考量学习英语的“投资费用”和学成语言后的“投资预期效益”,充分利用掌握的语言技能创造最大的效益。

2. 企业英语语言使用中存在的问题

企业员工使用英语主要与国外客户通过口语和书面的交流形式开展市场营销、外贸跟单、商务通函和翻译等涉外业务。在工作中,员工英语的使用存在的问题主要有以下几个方面:

第一,企业外部沟通的障碍,使客户产生误解。在北部湾经济发展的大好形势下,中小型企业都积极地开拓国际市场,与国际的交流越来越紧密,企业的技术人员必将面对更多技术交流的机会,这就要求技术人员不仅要精通本专业的知识,还要能够用英语准确地表达专业技术,这样才能与国外的客户开展有效的交流。但在与客户进行交流时,绝大部分的技术人员连基本的语言交流都困难,更不必说是用英语进行专业方面的沟通。他们不敢说英语,即使是说英语,也让人难以理解,更别提进行交流。因此,在中小企业,技术人员开展技术交流时都需要配备翻译随行,但效果也不甚理想,因为翻译的内容过于专业化,没有专业技术背景的翻译者将信息漏译或者误译是难免的。在跨语言交际中,误译将会影响到信息接收者的理解及所做出的决策,而当这决策再次反馈到信息发出者那里,必将产生更大的误解。

第二,企业内部沟通的障碍,影响和降低工作效率。大部分中小型企业内部主要使用汉语进行沟通,而只有在与外籍人员交流时,才会倾向于使用英语。但是,在北部湾经济区中小型企业中,有不少来自东盟国家的员工,他们在中国员工共事时,中国员

工之间仍习惯于使用母语交流,这无疑会与不同文化背景的同事产生隔阂,不利于营造良好的工作氛围。语言的统一是经济发展必要的条件之一。Gotti 认为统一的语言环境不仅能够在内部培养产生同质的企业文化,提高企业效率,而且能够使企业间的交流更和谐(Gotti,2007:25~26)。可见,在对广西与东盟国家的语言关系进行规划时,企业应充分考虑东盟国家语言的使用状况,选择恰当的语言作为工作交际用语,营造和谐的工作环境,提高公司内部沟通效率。

第三,欠准确的英语表达影响企业形象,甚至给企业造成严重的经济损失。随着经济国际化的发展,中小型企业都积极地通过互联网对企业进行宣传,寻找海外客户。企业的员工需要用英语对企业产品、业务范围、技术特点进行介绍和广告宣传,同时在线解答海外客户的问题。正如广西奇网计算机有限公司的周主管提到的那样,由于员工英语书面表达能力有限,欠准确的英语表达直接影响了企业的形象。当有合作意向的客户要求进行语音咨询时,由于有障碍语言沟通会让客户觉得服务不专业,导致企业失去的商业机会和贸易利益。

有障碍的语言交流将会影响经济活动,导致活动双方利益的损失。反之,有效的语言交流能够促进经济活动的开展,使经济活动的双方都可以获得最大利益,实现双赢。语言的使用问题在一定程度上反映了企业的业务能力,任何企业都愿意选择更专业更完善的合作伙伴,以获得最大的经济效益。这就是语言的积极价值所在。因此,公司需要实施语言政策或是通过强化语言能力来减少损失,避免因语言障碍给经济发展带来负面影响。

3. 企业对语言管理和语言政策的态度

解决语言使用中出现的各种问题,需要公司制定合理、规范的语言政策,然而,“企业语言管理”和“语言政策”这一概念对于企业员工来说依然很陌生。中小型企业对员工英语使用能力的期望值很高,然而企业对语言管理及语言政策的态度仅仅体现在招聘工作上,大部分企业会要求员工获得一定的语言等级证书,尤其是大学英语四、六级等级证书。当然,企业更看重的是员工的语言使用能力,在招聘信息里通常会列出如下详细要求:“具有较强的英语听说能力”“精通英语,与外国人沟通无障碍”“英语口语流利”“良好的英文写作能力”等等。所有的这些都表明了企业意识到英语的重要性以及英语使用的经济价值。尽管如此,企业并没有为提高语言的经济价值创造有利条件,也没有制定相关的语言政策,进行语言成本的投资。

表2 企业对员工语言培训的态度

企业态度	比例
公司不提供员工的语言培训,依靠自身的语言能力	32 36.4%
公司鼓励员工业余时间参加语言培训,但不提供培训费用	30 34.1%
公司定期组织语言培训,并与员工共同承担费用	15 17.0%
公司定期组织语言培训,并承担全部费用	11 12.5%

如表2所示,70.5%的中小型企业不为员工提供任何语言培训的机会,员工完全依靠自身的语言能力,其中34.1%的公司鼓励员工利用业余时间参加语言培训,但需要员工自己承担培训的费用;而仅有29.5%的公司能够为员工提供在职语言培训的机会,其中17.0%的企业是按比例与员工共同负担培训费用。据了解,许多公司只为新员工提供了如企业文化及岗位技能等各种岗前培训,却极少组织员工开展语言技能培训。这说明了中小企业普遍缺乏健全的培训机制,语言管理的概念仍旧需要被广大中小型企业理解并重视。企业应制定相关的语言政策,为员工创造更多的语言学习机会,这是保证商务活动顺利进行,增强企业竞争力的关键所在。

三、北部湾中小型企业语言管理的措施建议

语言使用是商务活动中的重要指标,恰到好处的语言管理将会让企业更加合理、准确地使用语言。北部湾中小型企业应如何进行语言管理,确保员工在对外贸易工作中进行有效沟通和交流?借鉴跨国公司的语言管理经验,结合中小企业的实际情况,笔者提出了以下几点关于北部湾经济区中小型企业语言管理的措施建议:

1. 制定政策,统一工作语言的使用

东盟国家语言状况最显著的特点是语言的多样化,在与东盟的经贸交往中,北部湾经济区中小企业面对的是东盟十国复杂的语言环境,这对语言管理提出了极大的挑战,但东盟各国都把英语放在了很重要的位置,从《东盟宪章》将英语定位为东盟的工作语言就可以看出英语在东盟各国交往中的重要程度,这使得英语成为经贸活动中语言交流的第一选择。在确定了企业的工作语言后,企业应从宏观上利用语言管理的理念对语言的使用者提出要求。

首先,建立英语语言的考评体系。企业在对员工聘用、考核、升迁选拔时,需要运用有效的语言考评体系对竞聘者的英语沟通能力进行测评。第一,改变以往只凭借大学英语四、六级的等级证书的考核方式,因为它无法考核员工的职业英语运用能力。第二,增加面试的考核阶段,增进对候选人英语口语表达和听说能力的了解。第三,使用 TOEIC 考试作

为员工选拔的主要测评依据。TOEIC (Test Of English For International Communication) 即托业考试,主要针对员工在对外贸易环境中英语运用能力的考核,是最具权威的国际职业英语测评标准之一,能够“帮助企业对员工英语的沟通能力进行量化测评,有效避免人事测评中的主观臆断”(谭效敏, 2007:87~89)。全球已有五千三百多家跨国企业在六十多个国家使用 TOEIC 来制定语言交流管理体系,并将其作为员工聘用、考核和升迁的重要衡量标准纳入人力资源战略管理体系中。

其次,统一企业内部的英语语言使用。第一,规定英语为工作语言,要求企业对外贸易部门和市场营销部门的员工使用英语开展日常沟通、会议交流、文件写作及商务洽谈等工作。英语交流是处理日常业务的主要技能之一,是公司进行经营管理的重要工具。第二,制定奖励制度,激励各部门员工尤其是高层管理者和工程技术人员学习并使用英语,减少跨语言沟通障碍,增强企业在对外贸易中的竞争力。面对东盟国家复杂的语言环境,在北部湾经济区建立一个统一的语言环境有利于员工之间以及公司与客户之间的有效沟通,职场用语也能激发人们学习外语的动力。

2. 合理地组织企业语言培训

解决企业多语言现象的最有效方法之一就是为员工进行语言培训。英语语言培训是企业对员工的一项语言成本投资,企业通过培训员工的英语语言能力来提高工作效率及降低工作成本以获得收益。不少跨国企业都为员工制定了具体的语言培训方案,如德国大众集团要求其员工参加六个阶段的语言培训课程,其中每一阶段都有 90 个小时课堂语言训练。三星公司则定期选派优秀员工到国外,让员工自主安排学习和生活,要求在锻炼英语运用能力的同时深入了解异国的文化习俗。通过这样的语言管理方式,公司培养了大批精通英语、熟悉海外市场和文化的国际人才,帮助企业实现全球化战略。与跨国公司相比,经济条件有限的中小型企业无法负担费用过高的语言培训,加上员工流动性大,实施长期稳定的语言培训策略有一定的困难。因此,笔者建议中小企业从企业实际需要和员工自身的语言情况出发,充分利用企业内部与外部培训资源,制定合理的语言培训制度。

首先,发扬“以老带新”的内部培训传统。比如,广西奇网计算机有限公司采用“以老带新”的培训方式,让老员工指导新员工学习与该公司相关的计算机专业英语,公司给老员工设置了一个培训师的岗位,并支付一定的指导费用。这不但有利于新员工能有针对性地学习企业实际需要的专业英语技能,

也便于新员工在短时间内了解该企业产品、企业文化。

其次,发挥“以外培带内培”的作用。企业选派优秀的老员工到知名语言培训机构或海外参加语言培训课程,培训结束后,让参培的员工结合企业的实际语言需要,充分利用培训资源在企业内为其他员工提供培训服务。广西桂新商贸有限公司正是采用这一培训方式,为更多的企业员工提供了语言培训机会。

再次,发挥合作伙伴“资源共享”的功能。南宁东西方文化教育公司与南宁迷你文化有限公司都为教育服务类企业,其经营的项目相似,为节约培训开支,两家公司同时选派语言基础扎实的员工到上海参加不同的语言培训课程,培训归来后让两家员工相互指导公司的其他员工进行培训。每个企业只需要支付一项培训费用就获得更多员工的培训机会。这不仅为企业节省培训经费,也促进了企业间的交流和学习。

最后,建立培训考核制度,确保语言培训的有效性。企业应掌握培训内容,了解员工学习的情况,将英语口语和书面沟通能力列为员工考核的重要指标。在中小企业条件有限情况下,灵活地组织企业内部培训,注重引导员工从“企业让我学”转变为“我想要学”,将企业的发展和员工的个人发展结合起来,实现语言培训是完全可行的。

3. 营造跨文化语言管理环境

语言是文化的重要组成部分,语言与文化密不可分。在国际贸易中,来至不同国家的管理者和员工有着不同文化的背景,企业必将面对是与母国文化完全不同的文化以及受这些文化所影响的行为方式、工作态度和价值观念。通过语言管理,企业可以创造有效的跨文化沟通与管理的环境,确保企业开展跨文化经营。如美国著名的 Disney 公司改变了传统管理模式,把员工的“工作场所”(working place)称之为欢乐的“舞台”(stage);所有员工都是“演员”(casting member),而不是雇员,他们每天都不需要穿“制服”(uniform)上班,而是换上自己所扮角色的“戏服”(costume);把游人称为“客人”(guest),而不是“顾客”(customer);此外,公司不设“人事处”(personnel office),而设一个“演员中心”(central Casting),员工到迪斯尼乐园工作是为了让大家欢乐(make people happy),不是为了赚钱(make money)。通过对这些词汇的使用,企业老板、管理人员和员工改变了他们在工作中的角色,激发了对工作的热情,更加主动地为客人创造快乐。迪斯尼公司这种语言管理的策略,减少了不同语言所带来的文化冲突,反映出公司管理者与被管理者

之间的平等关系,实现了员工、管理人员和老板之间的“三赢”。迪斯尼公司的管理者充分理解了语言管理的内涵,通过语言管理为员工营造了融洽工作环境,极大促进了企业经济收益,为北部湾中小企业树立了成功的典范。

首先,以尊重人为前提,实现跨文化认同。虽然广西与东盟毗邻国家的语言与文化同源,但多民族的文化差异却一直存在。北部湾中小企业需提高员工对多民族文化的了解,使员工能尊重东盟国家多民族与中国文化的差异,认同优秀的传统文化,形成具有跨文化共同价值观的强有力的企业文化。其次,建立文化融合的人力资源管理体系。北部湾中小企业有较强的“家族式”用人观念,要实现跨文化的融合,必须放弃原有的用人观念,在平等、互信的基础上,创造以责任为中心的跨文化管理信念。

在国际贸易合作与交流日益紧密的北部湾经济区,只有有计划、有组织地对语言进行规划和管理,才能使得语言更好地为企业服务,促进企业的发展。而语言管理的实施是一个长期的过程,我们应该号召北部湾的中小型企业重视语言管理,并建立起更可行、更合理的语言政策。□

[参 考 文 献]

- 张忻. 2007. 语言经济学与语言政策评估研究[J]. 语言文字应用, (4).
- 周庆生. 2005. 国外语言规划理论流派和思想[J]. 世界民族, (4).
- 谭效敏. 2007. 国际化企业跨文化人力资源管理问题研究[J]. 经济经纬, (6).
- 赵守辉, 张东波. 2012. 语言规划的国际化趋势: 一个语言传播与竞争的新领域[J]. 外国语, (4).
- 张绪忠, 战菊. 2012. 语言管理与美国语言管理实践[J]. 东北师范

大学学报(哲学社会科学版), (5).

Crystal, D. 2008. Toward a Philosophy of Language Management [J]. Latin American Journal of Content and Language integrated Learning, (1).

Feely, A. & Harzing, A. W. 2003. Language Management in Multi-national Companies [J]. Cross-Cultural Management: An International Journal, (2).

Gotti, Maurizio. 2007. Identity and Cross-Cultural Communication: Globalization in specialized contexts[J]. Proceedings of the 2007 Association for Business Communication Annual Convention, Gargnano del Garda (Italy).

Hanne Tange & Jakob Lauring. 2004. What kind of English is that Dilute and Contained Communication in the Global Workplace[Z]. <http://nic2006.dk/submitted-abstracts-and-papers/papers/tange.pdf>.

Marco Crugnola. 2005. The importance of English Language Competence in Swiss Corporations[J]. Journal of the University of Bern.

Neustupn, V. 1978. Post-Structural Approaches to Language: Language Theory in a Japanese Context[M]. Tokyo: University of Tokyo Press.

Jernudd, H and Neustupn, V. 1987. Language Planning: For Whom [A]//L. LAFORGE. ProceedingS of the international Colloquium on language planning[C]. Quebec: Les Presses de L'Uniersite Laval.

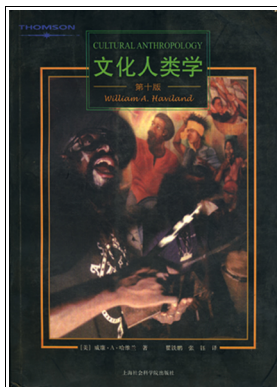
收稿日期 2013-11-18

[责任编辑 黄世杰]

[责任校对 韦琼瑜]

[作者简介] 罗妍(1981~), 女, 广西南宁人, 广西机电职业技术学院讲师, 硕士。广西南宁, 邮编: 530007。

威廉·A 哈维兰著, 瞿铁鹏、张钰译的《文化人类学(第十版)》出版



威廉·A 哈维兰博士, 美国佛蒙特大学人类学系荣誉退休教授, 在宾夕法尼亚大学获得学士、硕士和博士学位, 在费拉德非亚儿童发展研究中心开始其体质人类学研究生涯。威廉·A 哈维兰博士是数个人类学学会的成员, 在北美、英国和其他国家的专业杂志发表了许多论文, 并出版了几部具有极大影响的专业教科书, 其内容涉及人类学的四个分支领域。《文化人类学》是其代表作之一。该书分为三编十六章, 其中第一编 人类学与文化研究、第二编 文化与持续生存: 交流、儿童养育和保生、第三编 形成群体: 解决合作问题、第四编 寻求秩序: 解决失序问题。全书 82.7 万字, 由上海社会科学院出版社出版发行, 定价: 68 元。